

MUNKAADÓI INTERJÚ

A KÁVÉZÓ, TEÁZÓ ÜZLETVEZETŐJE

FOGLALKOZÁSRÓL

„Fontos a tökéletes kiszolgálás, a vendéghez mindig kedvesen és odaadóan kell viszonyulni”

Az interjút adta: Dobes Csongor, üzletvezető

Foglalkozási terület: vendéglátás

Szektor: versenyszféra

Dolgozók száma: 10 fő

Munkakörben dolgozók száma: 2 fő

Nemi arány a munkakörben: 50 % nő, 50 % férfi

Életkori átlag a munkakörben: 30 év

1. Mióta tölti be hivatását? Mi motiválta arra, hogy erre a pályára lépjen?

Immáron közel húsz éve dolgozok a vendéglátásban. Már kiskoromban is érdekelt ez a terület, létrehozni és üzemeltetni egy-egy olyan helységet, amelyet kedvelnek az emberek. Mindig is a tökéletességre törekedtem és törekszem ma is. Fontos, hogy a vendég a lehető legjobb kiszolgálást kapja. Az elégedett vendég később visszatér és ez ebben a szakmában elengedhetetlen.

2. Mivel foglalkozik, és hogy épül fel cégük? Hányan dolgoznak Önöknél?

A cégnek természetesen vannak tulajdonosai. A teázót jelenleg ketten vezetjük – az egyik tulajdonossal közösen. A feladatokat megosztjuk egymással. Én az alkalmazottakat irányítom elsősorban, míg a másik üzletvezető a beszerzésekért felel. Természetesen időnként átsegítünk egymásnak, amennyiben ezt megkívánja a munka. Jelenleg 10 alkalmazottat foglalkoztatunk, közülük öten pultos tevékenységet végeznek, öten pedig, mint felszolgálók vannak a vendéglátóhelyen.

3. Milyen szempontok alapján választanak új munkatársakat a jelentkezők közül?

Minden új jelentkezőtől fényképes önéletrajzot kérünk. Amennyiben szimpatikusnak tűnik az illető, akkor személyes megbeszélésre hívjuk, és ott dől el, hogy alkalmazzuk-e. Fontos szempontnak tartom a személyes megjelenést – az illető kisugárzását – és nagyon fontos szempont, hogy tudjon csapatban dolgozni és mindenféle körülmények között kedves legyen a vendégekkel.

4. Megváltozott munkaképességű személyt alkalmaznak-e az üzletben?

Jelenleg nem alkalmazunk megváltozott képességű személyt, de mindenre nyitottak vagyunk.

5. Milyen gyakran változik a dolgozók összetétele? Amennyiben változik, akkor mi lehet ennek az oka?

Mivel sok fiatal dolgozik nálunk, ezért a fluktuáció néha magas. Ez tulajdonképpen annak köszönhető, hogy valaki nem tud beilleszkedni a csapatba, vagy pedig nem alkalmas az egyes feladatok ellátására. Természetesen az is előfordul, hogy valaki jobb ajánlatot talál vagy számára kedvezőbb időbeosztású helyen tud érvényesülni. Tudni kell, hogy a vendéglátói szakmában késő estig vagy akár hajnalig tart a munkavégzés, ezt sokan nehezen tudják vállalni.

6. Mitől függ, hogy valaki beválik-e ezen a pályán? Milyen visszajelzést kapnak a dolgozók a teljesítményükről?

Először is szerintem fontos, hogy valaki ismerje a szakma minden pozícióját, tehát amennyiben végigjárta azt a bizonyos számlátrát, akkor valószínűleg jó vezető válhat belőle. Sokan csak egy vezetői posztot kapnak – mindenféle előképzettség nélkül, nekik nehezebb dolguk van, de ennek ellenére ők is lehetnek jó üzletvezetők.

Tudni kell jól bánni az emberekkel - mind, a munkatársakkal, mind a vendégekkel. Ebben a szakmában ez elengedhetetlen. Nem lehet úgy dolgoztatni az alkalmazottakat, hogy „én vagyok a főnök, te pedig azt csinálsz, amit mondok” – ez nem célravezető. Amennyiben problémák merülnek fel, azokat egy-egy dolgozóval kapcsolatban azokat négszemközt kell megbeszélni. A jó munkáról mindig visszajelzést kell kapniuk az alkalmazottaknak. Fontos, hogy tudják, a hely megbecsüli őket.

8. Van-e tipikus karrierút a pályán? Milyen továbblépési lehetőségei vannak az alkalmazottaknak? Miért ajánlja ezt a hivatást az érdeklődőknek?

Tipikus karrierút ezen a pályán szerintem nincs. Jól kell dolgozni ez mindig a siker kulcsa. Először valaki pultosként vagy felszolgálóként kezd, aztán az évek múlásával előbbre tud lépni. Ehhez viszont fontos a szakmai rátermettség, anélkül nem lesz valaki üzletvezető. Az üzletvezetőnek át kell látnia az egész üzemeltetést, a megrendeléstől kezdve a kiszolgálási folyamaton át a pénzügyi dolgokig – és még sorolhatnám. Olyan pályakezdőknek tudnám ezt a szakmát ajánlani, akikben van elhivatottság, tudnak csapatban dolgozni és kellő ambíciójuk van ahhoz, hogy egy vendéglátó ipari egységet önállóan és felelősségteljesen irányítsanak.