

ZÁRÓDOLGOZAT

Aladi Nóra

2024



Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem
Szent István Campus
Vidékfejlesztés és Fenntartható Gazdaság Intézet
Fenntartható Turizmus Tanszék

Falk1 Rendezvényközpont

Belső konzulens: Dr. Lőke Zsuzsanna
egyetemi docens

**Belső konzulens
intézete/tanszéke:** Vidékfejlesztés és Fenntartható Gazdaság I/
Fenntartható turizmus Tanszék

Készítette: Aladi Nóra

Gödöllő

2024

Tartalomjegyzék

1. Bevezetés.....	2
2. Irodalmi áttekintés	3
2.1 A turizmus rendszere	3
2.2 A rendezvényszervezés a turizmus rendszerében	6
2.3 Gasztronómia és a vendéglátás kapcsolata	8
2.4 A vendéglátóipar és a gasztroturizmus a turizmus rendszerében.....	9
2.5 Rendezvény- vendéglátás kapcsolata	11
2.6 Trendek a vendéglátóiparban és a rendezvényszervezésben	13
3. Szervezet, vállalat bemutatása.....	15
3.1 A Falk1 Rendezvényközpont piaci környezete.....	15
3.2 Elhelyezkedés, megközelítés.....	17
3.3 Tulajdonosi szerkezet	18
3.4 A Falk1 Rendezvényközpont szolgáltatásai	18
3.5 Kereslete.....	20
4. A téma kifejtése.....	25
4.1 A szakmai gyakorlat során végzett tevékenységek bemutatása	25
5. Szakmai összegzés	30
6. Irodalomjegyzék	31
Ábrák jegyzéke.....	34

1. Bevezetés

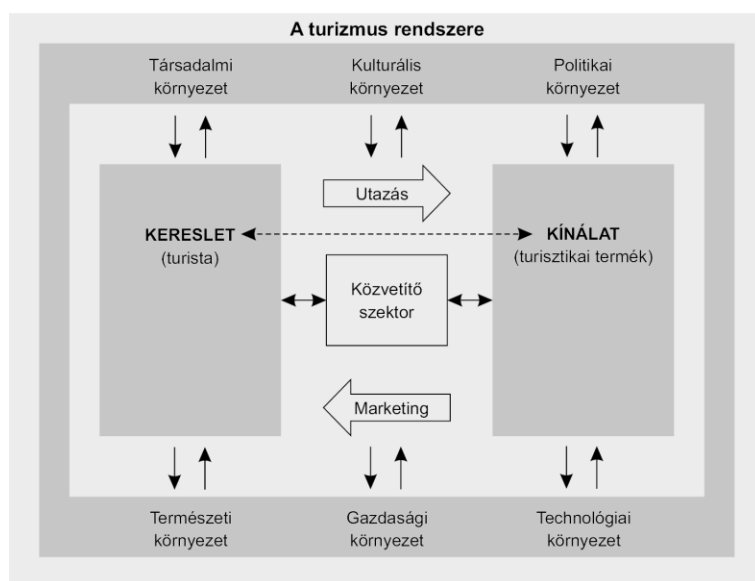
A szakmai gyakorlatom helyszínének kiválasztásánál több szempontot tartottam fontosnak: ezek közül a legfontosabb volt nekem, hogy lehetőleg olyan helysín legyen, ahol nem csak egyféle feladatkört kell végezni, hanem több irányba is kamatoztathatom a megtanult elméleti anyagot. Fontos szempontnak tartottam azt is, hogy egy igényes környezetbe járjak be dolgozni, ahol nálam jóval képzetesebb szakemberektől tanulhatok, akiktől értékes tudást szerezhetek és ahol a gyakorlatomat szakmai tapasztalatokkal gyarapodva tudom letölteni. Fontos volt nekem, hogy lehetőleg a lakhelyemtől könnyen és gyorsan megközelíthető legyen, ez a korai műszakkezdések miatt előnyös, és mivel az elmúlt hónapokban sok időt töltöttem a választott szakmai helyemen, ezért azt is mérlegeltem egy - egy interjú után, hogy milyen a csapat, milyen arányban láttam fiatalokat, időseket. Ezek azért fontosak, mert fiatalokkal könnyebben tudok dolgozni, értelemszerűen könnyebben megtaláljuk a közös érdeklődést, viszont az idősebb, tapasztaltabb emberektől többet tudok tanulni, ezért azt gondolom, hogy jó, ha egy munkahelyen különböző korosztály „találkozik”. Az én választásom e szempontok alapján a Falk1 Rendezvényközpontra esett. Az elvárásaimnak teljesen megfelelő helysín, mert nem csak a rendezvények szervezésében tudok segédkezni, hanem található kávézó is a házon belül, és így a vendéglátásban is ki tudom próbálni magamat, bár ebben van már valamennyi tapasztalatom előző munkahelyek révén. Valójában a korábbi munkahelyeim miatt éreztem úgy, hogy ebbe az irányba kezdjek el keresgélni, mert a vendéglátást, a pörgést korábban is kifejezetten élveztem, a kiszámíthatatlansága, a folyamatos alkalmazkodás, illetve az emberek miatt, ami sokszor nagyon pozitív, sokszor pedig nagyon negatív is tud lenni, de a vendéglátás egy olyan terület, ahol folyamatosak a kihívások és én ezt élvezem. Dolgozatomban bemutatom, hogy a vendéglátás, illetve a rendezvények mennyire fontos szolgáltatásai a turizmusnak, mi a szerepük a turizmusban, bemutatom a trendeket mindkét ágazatban. Kitérek a szervezet, vállalat bemutatására, a rendezvényház szolgáltatásait, keresletét illetve bemutatom a szakmai gyakorlatom során végzett feladatokat, azoknak mi a szerepük a ház működésében, milyen kompetenciákat szereztem. A dolgozatomat egy kisebb összeggel zárom. A téma ismertetéséhez felhasználok különböző szakirodalmakat, statisztikákat, lehetőség szerint belső anyagokat, valamint a saját tapasztalataimat, mások tapasztalatát.

2. Irodalmi áttekintés

2.1 A turizmus rendszere

Ebben a fejezetben röviden a turizmus rendszerét, részletesebben pedig a turizmusra ható környezetet szeretném bemutatni.

Amikor a turizmusról beszélünk, fontos, hogy lássuk azokat a tényezőket, amelyek okán a turizmust nyílt rendszerként kezeljük. A gazdasági, politikai, technológia, természeti, és a társadalmi-kulturális környezet mindegyike befolyásolja a turizmust, akár pozitív, akár negatív irányba. A környezeti tényezők befolyásolják a piacot, ez úgy jön létre, hogy az egyes tényezők egymással szimbiózisban állnak. A turizmus alrendszere két részből áll: az egyik a kereslet, a másik a kínálat. Ahhoz, hogy a turizmus megmaradjon dinamikus rendszernek, szükséges e két rendszer folyamatos kölcsönhatása. A két fő rendszert három alrendszer köti össze: az utazás, a közvetítő szektor és a marketing. A keresleti oldalon a turista jelenik meg. Fontos, hogy fizetőképes, és az utazásban hajlandóságot mutató keresleti oldal alakuljon ki. A kereslet függ a turista motivációjától, szabad idejétől, valamint a szabad rendelkezésű jövedelmétől. A keresleti-és a kínálati rendszer jelentős mozgatórugója a motiváció és a vonzerő „találkozása”. Ezt a kapcsolódást segíti a marketing, amely a fogadóterület felől irányul a küldő terület felé, majd ebben a kapcsolódásban megjelenik utolsóként a közvetítő szektor is, amely a kínálat elemeit juttatja el a keresleti oldalhoz. A kínálati rendszerbe tartozik például a szállás, étkezés, infrastruktúra, biztonság, vendégszeretet és maguk a turisztikai termékek (Lőrincz, Sulyok,2017; Michalkó,2016,a).



1. ábra A turizmus rendszere (forrás: Lengyel, 2004 p. 103)

Elsőként a gazdasági környezet negatív és pozitív szerepét mutatom be, mert jelentős hatással van a turizmusra. A turizmus alapvetően üzlet, ezért a vállalatoknak, vállalkozásoknak jelentős szerepük van: „*A turizmus közvetett hatásait is figyelembe véve a világ országaiban összességében több mint 200 millió embernek biztosít munkahelyet (az összes munkahelyek 8,3%-a), a világ GDP-jéhez majdnem 4800 milliárd dollárral járul hozzá (az össz. GDP 11%-a).*” (Muhi, 2012:p522). Ez azt jelzi, hogy az idegenforgalom egy nagyon jelentős gazdasági ágazattá vált, amely rohamosan fejlődik. Ha a gazdaságról beszélünk, külön lehet választani mikro-és makrokörnyezetre. A mikrokörnyezet okán azokról a vállalkozásokról beszélhetünk, amelyek a kínálati oldalon jelennek meg és a vonzerő, valamint az infra-és szuprastruktúra lévén működnek. Azok a vállalkozások is ide tartoznak, amelyek bármilyen módon közvetve szolgálják a turizmus működését. Ha a makroszintet vizsgáljuk, ide minden olyan hatás tartozik, amely a területi-és állami szervezetek gazdaságpolitikájában megjelenik. Továbbá ide sorolandó az árfolyamváltozás hatása is: „*Egy ország turisztikai fejlődésére nem kis hatást gyakorolnak a változó valutaárfolyamok. Egy nemzeti valuta 10%-os felértékelése például a külföldről érkezők szállásköltségét 12–15% - kal is növelheti, mintegy tovább gyűrűző hatásként, amelyet ugyanakkor árengedményekkel vagy kiegészítő szolgáltatásokkal kompenzálni lehet.*” (Fekete, 2006:p22). Emellett az árfolyam makrogazdasági részét képezik a különböző adózási formák, mint például az általános forgalmi adó mértéke. Vannak olyan hatások, amelyek a turizmust pozitívan vagy negatívan befolyásolják. Pozitív gazdasági hatása van a turizmusra a kedvező jövedelemeloszlásnak, a felhasználható reáljövedelem növekedésének, valamint a kedvező konjektúra-helyzetnek. Mi lehet negatív hatással a turizmusra? Például a gazdasági válságjelenségek: itt gondolhatunk rögtön a szomszédunkban zajló háborúra. De az ipari termelés visszaesése, a növekvő munkanélküliség szintén negatívan hat az idegenforgalomra (Michalkó,2016,b,;Fekete,2006;Muhi,2012).

A politikai tényezők erősen befolyásolják a turizmust, de legfőképpen ezek a különböző szabályozásokban nyilvánulnak meg. A politika beleszólhat, beavatkozhat, mind a keresleti, mind a kínálati oldalon, valamint segítheti, de hátráltathatja is a turizmust. Ha a turizmussal összefüggésben politikai környezetről beszélünk, akkor fontos figyelembe venni egy adott ország társadalmi berendezkedését. A turizmus közvetlenül vagy közvetve politikai funkciókat tölt be, miközben impulzusokat ad a politikának, mindez pedig egy ország berendezkedésétől függ. Demokratikus vagy liberális jogállamban jelentős támogatást kap az államtól a turizmus, mivel a cél az, hogy az emberek minél jobb minőségben, valamint minél szélesebb társadalmi rétegek tudják igénybe venni a szolgáltatásokat. Ennek érdekében a lehető legtöbb eszközzel, például jelentős kedvezményekkel próbálják ösztönözni az embereket.

A tradicionális piaci társadalmakban, ahol az a felfogás, hogy „mindenkit teljesítménye szerint”, csak azok tudják igénybe venni a turizmus által kínált szolgáltatásokat és lehetőségeket, akik ezt meg tudják fizetni. A kevésbé jó körülmények között élők, a szegényebbek, az „elesettek” magukra vannak hagyva. (Michalkó,2016,c)

A totalitárius államban, vagy más néven diktatúrában, a turizmus állami és politikai funkciót is betölt. Az állam, a politikai céljai elérése érdekében a turizmust is felhasználja, hogy tervszerűen irányíthassa az idegenforgalmat. Az is megállapítható, hogy a turizmus nem csak a „nagypolitikával”, de az ágazati politikákkal is kapcsolatban áll, mint például a közlekedéspolitikával, oktatással és az egészségüggyel.(Michalkó,2016,c)

A technológia környezetet kétféleképpen is értelmezhetjük: ha egy laikusnak erről beszélünk, akkor a hétköznapi szóhasználatban gondolhat a műszaki eszközökre, a felszerelésre, a berendezkedésre. Ha viszont lexikai értelemben beszélünk róla, akkor azoknak a folyamatoknak az összessége, amelyeket az ember környezetének átalakítására vagy anyagi javainak előállítására alkalmaz (Michalkó,2016,d ; Fekete,2006).

A turizmus technológiai környezete sokoldalú: korábban elsősorban a közlekedéstechnika volt előtérben, ma már inkább a kommunikációs technika vette át a helyét. A technikai környezethez tartoznak a szállodában vagy a vendéglátóiparban használatos eszközök, valamint a turisztikai tevékenységet elősegítő felszerelések. A közlekedéstechnika fejlődése az elmúlt évtizedekben lehetővé tette, hogy ma már – kis túlzással –, megfelelő anyagi keretek között bárki eljuthat, bármelyik desztinációhoz. A közlekedéstechnika fejlődésében létrejött változások a következőket eredményezték: nagyobb biztonság, az utazásra fordított idő lerövidítése, nagyobb kényelem. A kommunikációs technika elengedhetetlen a turizmus szempontjából, hiszen ezen a területen rengeteg információ áramlik. Ezt pedig a lehető leghatékonyabban kell végrehajtani. A szálloda- és vendéglátóipari berendezések nem csak a vendégeknek tették kényelmesebbé és egyszerűbbé az utazásaikat, hanem a dolgozóknak is. Példaként említve akár a mágneskártyás ajtónyitó rendszereket, takarítórobotokat (Michalkó,2016,d; Fekete,2006).

A turizmus sokkal jobban függ a természeti környezettől, mint a világon bármely másik iparág: *„A turizmus szempontú vizsgálatok tekintetében az ökológia helyett az ökoszisztéma megnevezés tekinthető a leginkább pontosnak, ami nem más, mint egy adott terület környezeti tényezői és élőlényei közötti kölcsönhatásokat tartalmazó funkcionális egység.”* (Michalkó,2016,első bekezdés közepe). Ezek az ökoszisztémák annyira bonyolult rendszerek, hogy csak a hármas – ember, társadalom és a természet – viszonyrendszerben valósulhat meg. A bolygónk legnagyobb ökoszisztémáját a geoszféra és a bioszféra alkotja, amelybe turisztikai tevékenység okán, az ember akarva-akaratlanul is beavatkozik. A turizmuselmélet értelmezése

szerint az élő és élettelen természet azon elemei tartoznak ide, amelyekben a turisztikai tevékenység hatásai kimutathatóvá válnak, emellett pedig a piaci szereplők sem maradnak „érintetlenek”. Nem vonzerőként, hanem a természet feltételeiként jelennek meg, amelyben a piacot működtetni kell, tehát az éghajlat, a talaj, állatvilág vagy a növényvilág is ide kapcsolható. Vannak olyan váratlan helyzetek, amelyek nagyban érintik az adott desztináció vonzerejét, például árvíz, tornádó, cunami (Michalkó,2016,e).

A társadalmi-kulturális környezetet kettősen kell értelmezni. Egy adott országnak vagy helynek a társadalmi környezetét egyrészt a lakosság, másrészt a turizmusban dolgozók alkotják. Ez nagyban befolyásolhatja egy ország fogadóképességének minőségét, például a vendégekhez vagy akár a munkához való hozzáállást. Egy ország életében a kulturális háttér képezi a vallás, az ország történelme, identitása, mindez befolyásolja egy társadalom turizmushoz való hozzáállást. Ha például megvizsgáljuk a bűnözési rátát, az oktatás színvonalát vagy éppen az egészségügy helyzetét, akkor megtudjuk, hogy egy adott országnak milyen a társadalma. Ezek a mutatók befolyásolhatják a turistákkal szembeni attitűdöt, valamint formálhatják a turizmus személyi-és szervezeti feltételeit. Ahogyan a fogadóországnak kell alkalmazkodnia a turistákhoz, ugyanannyira a turistáknak is alkalmazkodniuk kell a meglátogatott ország szokásaihoz, ünnepeihez, vagy éppen életmódjához, például az olaszoknál és a spanyoloknál nagyon jellemző szieszta időhöz. Akkor tud működőképes lenni, és mindkét oldalnak sikeres végkifejletet jelenti, ha a turista alkalmazkodik, a fogadóközeg pedig tolerál (Michalkó,2016,f).

Vitathatatlan tény, hogy a turizmus az elmúlt húsz évben a világgazdaság jelentős szereplőjévé lépett elő. Ahhoz, hogy ez továbbra is fennmaradjon, a turizmusban dolgozók (bármilyen érdekeltségben is történjen), illetve az utazóknak is felelőségük, hogy az adott erőforrásokkal ésszerűen bánjanak, és azokat védjék (Muhi, 2012).

2.2 A rendezvényszervezés a turizmus rendszerében

A rendezvényszervezés szinte az őskortól kezdve velünk van: az őskorban a különböző rituálék, szertartások, meghatározott időpontban, meghatározott helyszínen, rendszeresen, valaki vagy valakik vezetésével zajlott le. Az ókorban már komplex rendezvényekről beszélhetünk, amelyek valamilyen vallási, -kulturális, -és politikai jelentőséggel bírtak. Az ókori rendezvények közül a legjelentősebbnek az I.e. 776-ban megrendezett, majd minden évben megtartott olimpiai játékokat nevezhetjük (Jandala és Sándor, 2016). Az Olimpia jelentős változásokon ment keresztül. Az ókori Görögországban Zeusz és a többi isten tiszteletére

tartottak versenyeket. Ezeken az eseményeken csak görög, szabad férfiak vehettek részt, akik komoly edzéstervvel készültek a versenyekre. A legelső versenyszám a futás volt, ez volt a stadionfutás, majd ehhez rövidesen csatlakozott az öttusa is, később megjelent a pankráció és a különböző lóversenyek. Az ókori olimpiák feljegyzések alapján Kr.e. 393-ig tartottak, valamint elmondhatjuk, hogy az ókori görögök szerveztek elsőnek egy jelentős, több évszázadon átívelő eseményt. Az újkori olimpia kialakulása egy bizonyos francia báró, történész, pedagógus, Pierre de Coubertin nevéhez fűződik. Szerinte a testnevelés fontos a tudat fejlődésében, ezért már a kezdetektől arra törekedett, hogy ne csak újra éllessze az olimpiát, hanem egy multisportesemény elérésében gondolkodott. Sok küzdelem után, de végül 1896-ban Athénban – ahonnan több évszázaddal ezelőtt elindult a hagyomány –, újraéledt az Olimpia, amely a mai napig a legnagyobb sportesemény (Leopard, 2021).

A rendezvényszervezés fogalma mégis a 21. század hozománya. Régen leginkább a hagyományok miatt tartottak rendezvényeket, Judy Allen (2010) szerint manapság inkább csak iparszerűen vannak az események. Eleinte ez az iparág csak az üzemeknél, vállalatoknál foglalkoztatott emberek feladata volt, ma már magába foglalja a -céges, -nonprofit,-és társasági eseményeket. Továbbá az esküvők lebonyolítását vállaló hivatásos rendezvényszervező cégeket, konferenciaszervezőket, független, cégen belüli rendezvényszervezőket. Judy Allen (2010) *A rendezvényszervezés nagykönyvében* arról ír, hogy a rendezvények és szervezésük mára több milliárd dolláros, globális iparágga nőtte ki magát, hiszen az idő előre haladtával, több lett a különleges esemény, az emberek nagyobb hangsúlyt szeretnek fordítani életük jelentős eseményeinek ünneplésére. Példaként említve: az elmúlt évek egyik legfelkapottabb trendje, a babavárással kapcsolatos ünneplés. Az egyik legnagyobb social media felületen (TikTok), körülbelül egy éve rendszeresen olyan videókat látni, ahol a szülők a családtagok és/vagy a barátok körében, különböző feladatok teljesítése után megtudják a baba nemét. Ezt nem csak olyan embereknél látni, akik nagy eléréssel, követő bázissal rendelkeznek a social media felületeken, hiszen számukra jövedelmező is lenne, mert különböző rendezvényszervező cégekkel tudnák szponzoráltatni az eseményt, de nagyon sok civil családnál is így ünnepel.

A *Rendezvényszervező Kézikönyv* az alábbiak szerint csoportosítja a rendezvényeket.

„A rendezvényeket az alábbiak szerint csoportosíthatjuk:

- *gazdasági cél szerint: nyereségorientált, profit célú, illetve non profit célú rendezvények*
- *helyszín szerint: zárt térben, épületben vagy szabad térben megtartottak*
- *helyszínek száma szerint: egyhelyszínes és többhelyszínes*
- *tervezés alapján: spontán vagy tervezett esemény*
- *jellegük szerint: művészeti, tudományos, közművelődési, társadalmi, politikai, egyházi, sport , céges*

- *funkcionális, tartalmuk szerint: kongresszus, konferencia, előadó- művészeti előműsorok, versenyek, kiállítások, demonstrációk, fogadások, ünnepi megemlékezések stb.*
- *általános csoportosítás szerint: világ, európai, nemzetközi, országos, regionális, megyei, kisebb tájegységi, lokális*
- *rendezők alapján: állami vagy magánrendezvény*
- *eredete szerint: kandidált, adaptált, innovált, konvencionális rendezvények ” (Médiaász. hu., 2003:p1)*

Napjainkban jelentős trend a turizmusban – ami a rendezvényszervezéssel is kapcsolatban van –, hogy a tömegturizmust felváltották azok a kínálatok, amelyek az egyén számára egyediek és speciálisak lehetnek. A globalizáció hatása az, hogy az alapot jelentő vonzerő válik fontossá. Az alapvető igényeket kielégítő szolgáltatások, mint a szállás, a közlekedés, az éttermi szolgáltatások csak kiegészítő szerepet kapnak, mert az igazán fontos az élményt nyújtó kínálat. A rendezvények, különböző eseményeken való részvétel a legnyilvánvalóbb módja az élménygyűjtésnek. A rendezvények többféle módon is szerepet játszanak a turisztikai kínálatban. Összetett termékről van szó, amelynek kettő fő irányvonala van. Az egyik a klasszikus „gyökerekkel” rendelkező, kulturális-és sportszolgáltatásokat, aktív vagy passzív programlehetőségeket tartalmazó, szabadidős turisztikai célokat kielégítő rendezvény, például a fesztiválturizmus is ebbe az alfajba tartozik. A másik ágazat, az utóbbi időben inkább, de nem kizárólagosan a hivatásturizmus jellemzőit viselő MICE (Meeting, Incentive, Conference, Exhibition/Event) foglalja magába. A rendezvények egyik legnagyobb jelentősége, hogy önmagukban is kiváló marketingeszközök: ha a rendezvény helyszínének vonzó az imázsa, akkor a rendezvényre már alapvetően nagyobb az érdeklődés. Alapvető tehát, hogy a rendezvények helyszínének kiválasztása a legfontosabb lépés a szervezés részében. Ahhoz, hogy egy rendezvény jól sikerüljön, nem szabad, hogy öncélú; megszervezését, lebonyolítását ne a rövid távú célok, profit vezérelje, hanem szervesen illeszkedjen a település vagy térség hosszútávú fejlesztési stratégiájába, konkrét városfejlesztési terveibe (Jandala és Sándor, 2016).

2.3 Gasztronómia és a vendéglátás kapcsolata

Fontos megjegyezni, hogy a gasztronómia és a vendéglátás nem ugyanaz: az első generálja a másodikat. Amikor az étkezésnél már nem csak az alap biológiai szükséglet kielégítéséről van szó, hanem társadalmi eseménnyé válik, akkor megjelenik a vendéglátás. A vendéglátás, évezredekkel ezelőtt alakult ki a „vendégbarátságokból”, ahol a vendég, a vendéglátó

otthonában szállást és ételt kapott. Ez a különböző korokban fejlődésen ment keresztül. Az ipari forradalom volt, ami magával hozta a modern kori tömegturizmust, az idegenforgalom kialakulását. A polgárosodás felgyorsította a gasztronómia változását, például az első kávéházak is ekkor jelentek meg. Mi is valójában a gasztronómia és a vendéglátás? A gasztronómia a dolgozat szempontjából, mint a gasztroturizmus releváns: ide értjük a gasztronómiai fesztiválokat, borutakat, tematikus utakat és olyan rendezvényeket, amelyek ezek közé sorolódnak. Számos pozitív hatása van a gasztroturizmusnak: a gasztronómia hatása révén elkerülhető, hogy az ízek unalmasak és egyhangúak legyenek, ezért még egy kis földrajzi területen is találkozhatunk jelentős eltérésekkel. A gasztronómia ezen felül megőrzi a különböző ételkészítési szokásokat, erősíti az identitástudatot, ezen belül a helyi társadalmat, kultúrát, valamint elősegíti a terület fejlődését. A vendéglátás egy sajátos kereskedelmi tevékenység, ahol jelen van a termelés, a szolgáltatás és az értékesítés is, emellett pedig az étel és az ital áll a középpontban, de szórakozást is nyújt a fogyasztónak. A vendéglátásnak egészségmegőrző szerepe is van. A szezonális és termelői alapanyagok, a korszerű technológiák, valamint az egészséges ételek és italok bemutatása és alkalmazása során (Szakály, 2021).

2.4 A vendéglátóipar és a gasztroturizmus a turizmus rendszerében

A vendéglátás az egyik legfontosabb szegmense a turizmusnak, mivel közvetlenül kapcsolódik az utazók élményéhez és kényelméhez. A vendéglátóipar magába foglalja az éttermet, kávézókat, bárakat, szállodák éttermeit, vendéglőket, fogadókat, csárdákat és egyéb olyan helyeket, ahol a vendégek ételt és italt fogyaszthatnak. A vendéglátás az egyik kulcsa annak, hogy az utazók emlékezetes élményekkel távozzanak. Az éttermek, kávézók lehetőséget kínálnak arra, hogy az utazó megkóstolhassa a helyi konyha ízeit és specialitásait, illetve, hogy megismerkedjenek a kulturális gasztronómiai hagyományokkal. Ezekon túl, egy-egy étterem vagy kávézó építészeti és kulturális szempontból is érdekes lehet.

Erre a legjobb hazai példa, a sokak által jól ismert New York Café. Rengeteg versnek, irodalmi műnek a szereplője a kávéház, ahova irodalmi szereplők, k lt k,  r k, színészek is jártak, és amit valójában a vendégek, és a pincérek tettek naggyá. Az épület építése Hauszmann Alajos nevezetesen, aki az olasz reneszánszra hasonlító, eklektikus stílusú palotát álmodott meg. Ennek az épületnek a legszebb része a földszinten található kávéház. Az ablakoknál 14 ördög – melyek a kávé és a gondolkodás  si alakjai – tartanak lámpást. A kávéház II. Lajos magyar király palotájához hasonl t: a márvány, a bronz, a selyem és a bársony kvartettje okán.

Újszerű megoldásokat is találunk benne, ilyen például az erkély-megoldás, a velencei csillárok vagy a szökőkút (Csapó,1996). A kortársak szerint a kávéház „*nem csupán a szórakoztató helyiségül szolgál, hanem előmozdítja a művészi ízlés fejlődését is*”, derül ki Csapó Katalin (1996) Budapesti Negyedben megjelent írása alapján, amely mondatot az első bekezdés végén olvashatunk (Csapó,1996).

Ahhoz, hogy a vendéglátás kialakulhasson néhány feltételnek meg kell történnie. Az első, és talán legfontosabb, hogy békés környezet kell a turizmus kialakulásához és a keresletének megjelenítéséhez. Ahogyan azt az elmúlt években a társadalom is megtapasztalhatta, egy háborús helyzet vagy világvárvány (pl. COVID-19) drasztikusan felboríthatja az emberek és a gazdaság teljes menetét. A KSH adatai szerint a COVID-19 járvány alatt, a hazai szállás hely szolgáltatás és vendéglátás bruttó hozzáadott értéke alapján 32% - kal csökkent az előző évihez képest, ami megmutatja, hogy az ilyen helyzetek valóban ellehetetlenítik ennek az ipárnak a létezését és fenntartását, ezért rendkívül fontos a békének a fenntartása.

A vendéglátó hálózat működését nagyban befolyásolja az ország gazdasági helyzete: a magas infláció, állandó áremelkedés, kiszámíthatatlan gazdaságpolitika, valamint a pénz elértéktelenedése. Mít eredményezhetnek a különböző tényezők? Kevesebb vendéglátóipari egységet, kevesebb vendéget, magasabb árakat. Mindez tönkre tudja tenni nem csak a kisvállalkozásokat, de a nagy, régóta működő egységeket is. Ez tehát azt is jelenti, hogy a különböző vendéglátóipari egységek majdnem mindent dupla, vagy akár tripla áron tudnak beszerezni. Ennek következménye, hogy az árakat is emelni kell, hiszen profittermelés a cél, viszont ha megemeli árait, akkor nem lesz annyi vendég. A magasabb életszínvonal is befolyásolja a vendéglátás működését: magas bér és magas infláció mellett nagyobb eséllyel ülnek be az emberek az étterembe, míg alacsony bér és magas inflációnál nem sok ember választja az éttermet.

Irimiás Anna és társai (2019) így fogalmazza meg a gasztronómia szerepét *A gasztronómiai kínálat* első bekezdésében: „*A gasztronómiának kettős szerepe van az idegenforgalmi iparágban. Az egyik, amikor a szabadidő eltöltése következtében helyben, a lakhelyen történik a fogyasztás, a másik formája utazással jár, tehát az állandó lakhely megváltoztatása következik be. Mindkét esetben a gasztronómia vonzerőként jelenik meg, amely a fogyasztót arra ösztönzi, hogy az adott helyre látogasson, hogy szükségletét kielégítse, ezáltal alkalmas a kereslet iránti érdeklődés kiváltására*”. Azokat a kínálati tényezőket értjük a turisztikai vonzeró alatt, amelyek magukban is megállják a helyüket. Turisztikai vonzeró lehet például a gasztroturizmusban az a gasztronómiai különlegesség, amely csak az adott helyen kóstolható meg. Például ha egy francia borvidéken vagy magyarországi viszonylatban nézve Tokajon, bort kóstolunk.

Létezik turisztikai infrastruktúra is, amely a gasztroturizmus esetében lehet szőlőbirtok vagy pincészet, ezek az infrastrukturális létesítmények segítenek a vonzerő feltárásában. Beszélhetünk első- és másodlagos szuprastruktúráról is. Az elsődleges turisztikai szuprastruktúrába tartozik a vendéglátás és a szállás, míg a különböző vendéglátóipari egységeket, mint az éttermek, bisztrók, cukrászdák és a szálláshelyek esetén bor-és gasztro hotelek is ide sorolhatóak. A gasztroturizmus azért is specifikus, mert sokszor a vonzerőt is magába foglalja egy utazás esetében. A másodlagos szuprastruktúra esetén beszélhetünk gasztrofesztiválokról, tematikus túrákról. Ezek azért fontosak, mert meghosszabíthatják az utazó tartózkodási idejét. Ezeknek az elemeknek több fontos szerepük is van: segítenek a desztináció megismerésében, illetve a vendég olyan attrakciókat is megismerhet, amely ténylegesen megváltoztatja az eredeti programját, vagy motiválja arra, hogy visszatérjen. Mint a legtöbb esetben, a kereslet meghatározója itt is az utazó, azaz a fogyasztó. Vannak, akiknél prioritást élvez, és vannak olyanok, akik a megszokott, hagyományos ételeket fogyasztják az utazásuk során. Az evés alapvetően továbbra is alapszükséglet, emellett kulturális és társadalmi tevékenység is. Az étel és az étkezés mindig is a társadalom kultúrájának kulcsfontosságú eleme volt. Az utazás során esély nyílik arra, hogy olyan ételeket és italokat kóstoljunk meg, amelyek eltérnek azoktól, amelyeket megszokhattunk otthon, ráadásul a helyi különlegességek az emlékezetes élmény fontos részét képezik az utazás során. Az igény arra, hogy a helyi finyencségeket megkóstoljuk, párhuzamban van a helyi kultúra megismerésével (Szakály, 2021).

Mindig is azt gondoltam, ha nem azért utazok, hogy megismerkedjek azzal, hogyan élünk a bolygón több mint 8 milliárdan, óriási kulturális különbségekkel, akkor valójában elég lenne, ha mindig csak a Balatonra mennék nyaralni. Szerintem az emberi létnek ez az egyik szépsége, hogy megismerhetünk más társadalmakat, felfedezhetünk más kultúrákat, szokásokat és ehhez hozzátartozik az étkezés és az étkezési szokások is.

2.5 Rendezvény- vendéglátás kapcsolata

A 2.2-es fejezetben már szó esett arról, hogy a rendezvényeket eleinte egy-egy, a vállalat által kijelölt személy szervezte meg, majd később vált iparszerűvé a különböző rendezvények megszervezése. A rendezvényszervező cégek magas számban vannak jelen hazánkban is, a Turizmus.com (2018) felmérése alapján 2018-ban közel 2452 cég működött, az adatok alapján – ez folyamatosan csökkenő tendenciát mutat –, viszont a cégek árbevétele jelentősen emelkedett.

A rendezvények jelentős részénél központi elem vagy legalábbis jelentős programelem a catering, azaz a vendéglátás. A rendezvényeket több csoportba lehet kategorizálni: tudományos (pl. a konferenciák, kongresszusok, társadalmi, mint értekezlet, közgyűlés), állami rendezvények (pl. nemzeti ünnepek, üzleti rendezvények, ide tartozhatnak konferenciák, prezentációk, bemutatók), illetve vannak az egyéni vagy családi rendezvények, mint az esküvő, születésnap, vagy a korábban is említett babaváró buli, de egyéb rendezvények is léteznek.

A rendezvények megszervezése komplex feladat. A catering-en kívül olyan fontos feladatokat kell megoldani, mint a helyszín kiválasztása vagy a dekoráció, a technika, berendezések biztosítása, a különböző programok leszerzése, illetve adott esetben a szállás biztosítása. Volt szerencsém az idei tanévben egy olyan embertől hallani a rendezvényszervezés izgalmas folyamatát, aki már több világesemény megszervezését tudhatja maga mögött. Hasznos tapasztalatként tőle tanultam meg, mennyire fontos, hogy a különböző szolgáltatók együttműködjenek, mert ezen egy esemény sikeressége is múlhat. Az Ordit.hu (2022,a) így fogalmazta meg a catering szó jelentését: *„A catering jelentése tulajdonképpen tömegélelmezés, nagy létszámú étkeztetés, amely angol kifejezést főleg a vendéglátóipari és rendezvényszervező cégek használják.”*

A catering szó mellett, gyakran találkozhatunk azzal, hogy „étel bekészítés”. Ez a két fogalom jelentős dologban különbözik: a bekészítést arra használjuk, amikor az eseményre nem kell más, csak az étel és a megbízó más szolgáltatást nem vesz igénybe a megbízott cégnél. A másik különbség az ételekben van, mert a bekészítésnél olyan ételekről beszélünk, ami nem igényel melegen tartást. A catering megtervezésben, több szempontot is figyelembe kell venni: az esemény célját, tematikáját, a létszámot, a résztvevők körét, a helyszínt és a keretösszeget. A cél az étel, ital, terem berendezése miatt fontos, a tematika azért lényeges, mert itt dől el, milyen ételek és italok legyenek, ezek mennyire legyenek összhangban. A vendéglátás jellege szerint megkülönböztethetünk: álló alkalmakat (pl. koktélparti), ültetési alkalmak (pl. gálavacsora), egyéb alkalmak (pl. grillparti). Az ugyanolyan típusú eseményeknek meg vannak a saját általános jellemzőik: a pincérek száma, az események időtartama, a büdzsé, ültetési események ülésrendje, de lehet kötetlen is, és a felszolgálatási módokat is kategorizálni lehet.

Mire figyeljünk, ha egy külső céggel dolgozunk, és jól akarjuk kiválasztani a catering szolgáltatót? A 21. században a legfontosabb árulkodó jel egy cég honlapjának kinézete, design-ja: ha nincs frissítve, nem igényes, nem karbantartott a weboldal, árulkodó, hogy nem jó helyen keressük. Az egy pozitívum, ha a cég weboldalán saját szerkesztésű képeket találunk vagy referenciát saját munkáikról. Hasonló lehet egy manikűr szolgáltató esetében is: a képek igényessége sok mindent elmond az adott cég profizmusáról. A jó kommunikáció.

Fontos odafigyelnünk, ha már felvettük a céggel a kapcsolatot: mennyi kérdést tesznek fel, mennyire részletesen érdeklődnek az esemény iránt, akár felajánlanak-e egy előzetes helyszínbejárást, illetve a kapcsolattartást. Mennyire könnyű vagy nehéz elérni őket, tudnak-e reagálni azonnal a megrendelőtől származó esetleges változtatásokra. Ezek a szempontok ahhoz, hogy a rendezvény végén, ha szervezők vagyunk elégedettek legyünk a saját munkánkkal és/vagy másokéval is. Legfőképp pedig az fontos, hogy a megrendelő és a vendégei is azok legyenek (Ordit.hu.2022,b).

2.6 Trendek a vendéglátóiparban és a rendezvényszervezésben

Ahogy azt tapasztalhattuk, egy nagyon rohanó, nagyon impulzív világban élünk, ahol nem csak a mi életünk, de leginkább a körülöttünk zajló események is felgyorsultak. Az ember szinte be sem tudja fogadni azt a rengeteg impulzust, ami nap mint nap éri. Nincs ez másképpen a vendéglátóiparban és a rendezvényszervezésben sem. Van olyan, hogy egy trend csak rövid ideig él, de van, ami gyökeresen megváltoztathat egész iparágakat. A vendéglátóiparra ez például kifejezetten jellemző.

A készételeknek régen egy fontos szerepük volt: az, hogy tartósak. Ez a mai napig így van, de több különbség is van: a mai fogyasztók ezeknek az ételeknek a megvásárlásával a rugalmasságot és a megtakarított időt jutalmazzák. Amellett, hogy gyorsan fogyaszthatóak, van egy új, népszerű jellemzőjük: egészségesek. Elvárás a fogyasztóktól, hogy a készételek friss hozzávalókból legyenek, adalékanyagok nélkül. Ha a különböző étkezési módokra gondolunk, nem szabad elfelejteni a különböző vegán, vegetáriánus életmódot folytatókat sem, hiszen ezeket az életmódokat egyre több fogyasztó választja, és ez kimondottan befolyásolja a vendéglátóipart. Egy étterem, ha versenyképes szeretne maradni, akkor sok energiát fektet ebbe. Alappillére ennek az, hogy az étlapon minden egyes ételnek feltünteti a hozzávalóit, legalább három-négy különböző alternatívát kínál mind levesre, főételre, desszertre. 2019-ben ez a trend felért a csúcsgasztronómiába: a németországi Hét Hattyú és a francia ONA lettek az első Michelin-csillagos vegán éttermek (MPULSE.de, 2022).

A fenntarthatóság nem csak a vendéglátóiparban, hanem más iparágakban is egyre inkább elvárás. A vendéglátóipar erre egészen sokoldalúan tud reagálni: a hozzávalók teljeskörű feldolgozásával, a műanyag csökkentésével, az ételek újrafeldolgozásával és mentésével egyre inkább gyarapodik a fenntarthatósággal foglalkozó vendéglátóipari egységek száma. Nem tekinthetünk el a COVID-19 járvány okozta változás, a házhozszállítás elterjedésétől sem. A pandémia alatt gyakorlatilag az az étterem, amely meg tudta menteni

magát, fő palettája az ételkiszállítás lett. Az ételrendelés, nem hogy csökkent (MPULSE.de, 2022), de új trendet teremtett: egyelőre, csak az Egyesült Államokban léteznek az úgynevezett „szellemkonyhák”, amelyek ugyanúgy teljes kapacitáson működnek, annyi különbséggel, hogy kizárólag házhozszállítással lehet igénybe venni ezeket az éttermeket (MPULSE.de, 2022).

A személyre szabott táplálkozás pedig jövő egyik lehetséges trendje, folyamatosan bővülő piac, amelyre pontosan ugyanannyira bővülő a kereslet is. A diatetikusok már régóta tudják, hogy nincs két ugyanolyan emésztésű ember, valakinek az egyik diéta működik, valakinek a másik. A személyre szabott táplálkozás piaca 2021-ben 2,5 milliárd euró értékű volt globálisan, ez a szám 2027-re akár 19 milliárd euró is lehet (MPULSE.de, 2022).

Azt hiszem, a COVID-19 járvány itt sem utoljára van említve, de ugyanúgy a rendezvények világát is átalakította. Az offline konferenciák, meetingek száma a COVID-19 járvány óta nem csökkent, hiszen valójában több pozitív haszna is van ezeknek: a cégek számára mindenképpen olcsóbb, kényelmesebb, hiszen bárki, bármikor becsatlakozhat.

Az emberek, ahogy már említettem részesei akarnak lenni a programoknak, bele akarnak folyni a folyamatba, nem csak külső szemlélőként figyelni, ezért az interakció fontos szerepet kap egy rendezvényen is. Ha minél több interaktív programot, feladatokat, játékot találunk ki, az több érdeklődőt is fog vonzani. Ennek jelentőségét az is mutatja, hogy egy konferencia sem telhet el úgy, hogy valamilyen extrát ne vigyenek bele. Itt sem feledkezhetünk meg a fenntarthatóság kérdéséről, míg a vendéglátásban az is odafigyelés már, ha műanyag helyett papírt használunk, addig a rendezvényszervezésben egy helyszín kiválasztása függhet az energiaigénytől, vízfogyasztástól, hulladékgazdálkodástól.

Visszatérő fontosságú elem az online térben való jelenlét, helytállás. Az, hogy egy vállalat vagy cég mennyire tudja kihasználni – a szerintem nagyon kézenfekvő és olcsó marketingeszközt –, amit a különböző platformok jelentenek, nagyban befolyásolja a rendezvény alakulását, könnyebbé teszi a szervezését, a kreatív és okos marketing még több vendéget vonz, tehát az egész rendezvény végkimenetelét és jövőjét is befolyásolni tudja.

Segít megszólítani a célcsoportot, az információk áramlásában is előny a média kreatív használata. Az adatok is egyre fontosabb szerepet játszanak, mert ezek által lehet a jövőben még jobb rendezvényeket létrehozni. A szervezők jobban megértik az emberek igényeit, viselkedését és ezek az adatok optimalizálják a jövő eseményeit. Segítenek abban, hogy megértsék, mely programok voltak népszerűek, kedveltek, akár már helyszínen is visszajelzést kérhetnek online, bekérhetnek előzetes menüigényt, ami a catering megszervezésében hasznos. Összességében elmondható, hogy mindkettő, egy folyamatosan változó, megújuló iparág.

3. Szervezet, vállalat bemutatása

3.1 A Falk1 Rendezvényközpont piaci környezete

Elsősorban nem a szakmai gyakorlatom helyszínének piaci környezetét vizsgálnám, hanem általánosságban a rendezvényipar piaci környezetét szeretném bemutatni. A külső környezet elemzésének fontossága a vállalkozások számára lehet elsősorban hasznos, mert általuk lehetőség nyílik a hosszabb távon megjelenő változások felismerésére és így hozzájuk alkalmazkodásra. Az elemzést a STEEP módszerrel készítem, amelyek a következők: a Social (társadalom), Technical (technológiai), Economic (gazdasági), Ecological (természeti) és Political (politikai és jogi) környezet.

A turizmus, az elmúlt időszakban nehéz és megpróbáltató időszakon ment keresztül. A turizmus legnagyobb kihívása, a 2020 márciusában bejövő COVID-19 járvány volt – amiről már a többi alfejezetben is beszéltem –, és ez hogyan alakította át akár a rendezvényipart, akár a vendéglátóipart. Miután ebből a majdnem két éves „rémálomból” sikerült, nyilvánvalóan nem 100%-ban, de valamilyen szinten talpra állni; a szomszédunkban kitört egy háború, aminek szintén olyan gazdasági hatásai voltak, amelyekre nem volt felkészülve a világ. Ez a háború jelenleg is tart, és bár mi Magyarországon nem érzékelünk belőle semmit, közvetetten a mi életünkre is hatással van, például ha a magas inflációra gondolunk, amelyben hazánk az élen járt világviszonylatban az elmúlt egy évben.

A szakmai gyakorlati helyem Budapest szívében található, a belvárosban, így kijelenthető, hogy a közvetlen környezete Budapest. Budapest, mint ahogyan a világban a legtöbb nagyváros, ugyanazokkal a problémákkal küzd, mint ami egy főváros vagy egy nagyobb város jellemzői. A vonzaskörzete jelentős, nagy az átmenőforgalma, illetve az ingázók száma is, ezért napközben nagyon zsúfolt a belváros. Ezekre a problémákra részleges megoldást jelent például az M0-ás körgyűrű vagy a metróhálózatunk, ami véleményem szerint nem igazán kiépített egy ekkora városhoz képest, de mindenképpen előrelépés az M4-es metró megépülése, vagy az M3-as metró korszerűsítése, valamint a metróvégállomások és a vasútállomások körül kiépített parkolók. Egyre több kerékpárút vonal is épül a belvárosban, ezzel is a kocsiforgalmat próbálnák csökkenteni. Alapvetően Budapest jó infrastruktúrával rendelkezik, vannak hiányosságai (keves metróhálózat), vagy például a repülőtéri közlekedés, ahova már nagyon érne egy vonathálózat kiépítése, de a jelenlegi információk alapján erre is várható a regnáló kormánytól megoldás. A környezetszennyezés is jelentős problémát okoz Budapesten, 2017-ben a fővárosi lakosság 393 ezer tonna hulladékot termelt. A szmogra és a környezetszennyezésre megoldást jelenthet az elektromosgépkocsik használata. 2017-es

felmérések szerint, a nagyjából kétezres elektromos - személygépkocsi – állomány felét a budapesti lakosok használják (Tudásbázis.Sulinet.hu,é.n; KSH, 2018).

Összehasonlítva a többi megyével, Budapest jóval fejlettebb gazdaságilag, mint bármelyik megye az országunkban. A KSH 2018-as adatai szerint 2016-ban az egy főre jutó GDP 2,6-szer volt nagyobb, mint a többi megye átlaga. Ennek magyarázata, hogy Budapestnek más a gazdasági szerkezete, mint a többi régiónak. A közép-magyarországi régió az ország legjelentősebb iparvidéke, a hazai ipar ötöde ide köthető. A hagyományos iparágak mellett (élelmiszeripar), megtelepedtek a félkész-és késztermékeket előállító üzemek (vegy-és gépészipar), gépipari nagyüzemek, valamint a kis-és középüzemek: *„2016-ban száz vállalkozásból 28 Budapesten, 72 vidéken működött. A vállalkozási kedv a fővárosban magasabb: Budapesten ezer lakosra 109 cég jutott, a megyékben 61. A 191 ezer fővárosi cég több mint fele kft., nagyjából harmada egyéni vállalkozás volt, az arányok vidéken fordítottak”* (KSH, 2018); (Tudásbázis.Sulinet.hu ,é.n.).

Budapest társadalmát vizsgálva kijelenthető, hogy az ország népességének ötöde Budapest régióba koncentrálódik, azonban Budapest lakossága is folyamatosan csökken, köszönhetően az egyre több agglomerációba költözőnek. Ennek ellenére is elmondható, hogy majdnem kétszer annyian élnek ebben a régióban, mint a legkisebb népességgel rendelkező Dél-Dunántúlon. Ha a népsűrűséget vizsgáljuk ugyanebben a két régióban, majdnem ötvvenszer több ember jut egy négyzetkilométerre Budapest régiójában, annak ellenére is, hogy Budapestnek a legkisebb az országban a területi kiterjedése. Alapvetően e településszerkezeti különbségekkel magyarázhatók, hogy míg a két alföldi régió és Pest megyét nagyobb városok, települések alkotják, addig a dunántúli régiók és Észak-Magyarország aprófalvas településekből áll. (Sipos,2024;KSH,é.n)

2024. január 1-jén a Belügyminisztérium adatai alapján 1,62 millió volt az állandó lakos Budapesten. Várhatóan az elkövetkezendő öt évben négy százalék körüli csökkenésre lehet számítani, ami majdnem annyi, mint a teljes ország népcsökkenése. Ennek a csökkenésnek az egyik fő oka, a folyamatos ingatlanár növekedés. Budapest etnikai összetétele alapvetően homogénnek tekinthető, de folyamatosan növekedik a romák (4.4%) és a külföldiek száma (4,6%) (Sipos, 2024; Wikipédia).

A politikai és jogi környezet kapcsolódásában el lehet mondani, hogy egyes elemzések alapján, a rendezvényipar rohamosan fejlődő ágazata a sport és ezzel összefüggésben elmondható, hogy Budapest önkormányzata pályázatot hirdetett 2024.március1-jén a budapesti sportági szakszövetségek, sportszövetségek részére működési és sportrendezvények támogatására. A pályázat már lejárt, de 200 ezer és 15 millió Ft között lehetett támogatást elérni a terület szereplőinek (Turizmus.com, 2023; Pályázatmenedzser. hu, 2024).

A következő alfejezetben részletezem a rendezvényközpont elhelyezkedését. Elmondható, hogy Budapest, Magyarországon a külföldiek által leglátogatottabb térsége. Egy fővároshoz méltóan persze az épített környezettel együtt a természet is alkotja – a Duna látképe, mely az UNESCO világörökség része, a Margitsziget, barlangjai, hév- és gyógyforrásai, vízei révén – a méltán híres vonzerőt.

3.2 Elhelyezkedés, megközelítés

A Falk1 Rendezvényközpont a belváros szívében, közvetlenül a Parlament szomszédságában található, a pontos cím 1055 Budapest, Falk Miksa utca 1. Ha sétálunk a Kossuth Lajos téren, a Jászai Mari tér fele, akkor az egyik opcionális utca a Falk Miksa utca, ami egy utcával beljebb van a rakparttól. Ennek az utcának az elején találjuk rögtön a Rendezvényközpontot. Igazán könnyű megközelíteni, de leginkább és leggyorsabban csak tömegközlekedéssel lehetséges. Ha autóval próbálnánk érkezni, számolnunk kell a parkolóhely kutatással, mert aki ide jár dolgozni, még az is néha alig talál, vagy csak hosszú idő után és egy kis szerencsével. Az elhelyezkedés másik hátránya – ha kocsival jövünk – a magas parkolódíj, de talán ez nem olyan meglepő a belvárosban. Viszont ha tömegközlekedéssel jövünk, több opció is akad. Zuglói lakosként, nekem több lehetőségem is van.

Ahogy már a bevezetőben is írtam, fontos szempont volt nekem a szakmai gyakorlati hely kiválasztásánál a gyors és egyszerű megközelíthetőség. Akár reggel hatra, akár délután egyre megyek, vagy ha este nyolckor érek haza, mindig 35 perc körül van az utazásom. Szerintem ez egy teljesen vállalható időtartam, nekem nagyon kényelmes. Ha Zuglóból jövök, akkor három vagy négy lehetőségem van. Az első, hogy a 77-es trolival, aminek a megállója a házamtól 3 perc gyalogútra van, tehát ezzel a trolival elmegyek a Puskás Ferenc stadionig, és onnan átszálok a 2-es metróra, ami pedig letesz a Kossuth Lajos téren, onnan pedig mindössze 5 percet kell sétálnom. A másik út lehet, hogy a 7-es vagy 8E buszokkal elmegyek a Blaha Lujza térig, onnan átszálok a 4-6 villamosra, leszálok a Jászai Mari téren és onnan pedig a másik irányból, hátulról, maximum 7 perces séta után megérkezem a munkahelyre. Nekem egy másik út lett a legszimpatikusabb, amikor szintén a 7-es buszra felszálok, Blaha Lujza téren leszálok, és 2-es metróval pedig a Kossuth Lajos térig megyek. Vannak olyan munkatársaim, akik nem Budapestről járnak be a Kossuth Lajos térre, hanem környező településekről. Általában ők is hamar, gond nélkül be tudnak érni a munkahelyükre. Akár Vecsésről érkezik az illető, mert akkor a vonatra felül és leteszti őt a Nyugati pályaudvarnál, onnan 10 perc sétával el is érjük a helyet, akár Százhalombattáról jön, akkor pedig szintén a vonat és a 2-es metróra van átszállási

lehetősége a Déli pályaudvarnál, ahonnan maximum 10 perc alatt be lehet érní. Gyakorlatilag elmondható, hogy bármilyen eszközzel, gyorsan és könnyen elérhetjük, még akár hajóval is érkezhünk, hiszen a Duna is itt található 1 perc sétára. Az mindenképpen egy jó szempont a rendezvények miatt is – és a vendégeket figyelembe véve –, hogy a hely tényleg bárholnan elérhető, minimális utazási idővel. A szállítókna k fent van tartva egy parkoló, hogy ő nekik ne kelljen a parkolóhely keresésével időt tölteni, minden más esetben az autót ajánlanám utoljára a helyszín megközelítéséhez. Sajnos a vendégeinknek sem tudunk parkolóhelyet biztosítani, ezt mindig előre jelezzük.

3.3 Tulajdonosi szerkezet

A Rendezvényközpont a tulajdonos által bérelt ingatlanban található. A szerződés nem a Rendezvényközponttal, hanem az Edutus Nonprofit Közhasznú Zrt.-vel van megkötve. Ez úgy jöhetett létre, hogy a Rendezvényközpont szervesen kötődik ehhez a vállalathoz, amelyhez egyébként másik vállalat, például az Edutus Egyetem is tartozik. A céget 2009.07.15-én alapították, a jegyzett tőkéje 15 000 000 Ft. Az utolsó pénzügyi beszámoló dátuma szerint, amely 2022. 12. 31-e volt, a nettó árbevétele a cégnek 198 384 992 Ft volt. A fő tulajdonos, aki a házat is bérel, a tulajdonosa ennek a vállalatnak. Beosztás szerint alatta egy vezérigazgató, illetve az én közvetlen főnököm, az intézményvezető következik a ranglétrán.

A közvetlen felettesem, az intézetigazgató alatt, rajtam kívül összesen heten dolgozunk. A főnököm munkakörébe a mi koordinálásunk, a bevétel és kiadás szabályozása, termékkínálat bővítése, a rendezvények megszervezése, a kávézó és a fitneszterem által generált feladatok tartoznak. Az én feladatkörömről a 4. pontban részletesen írok. Az intézetigazgató felettese a vezérigazgató, ő nem kapcsolódik szervesen a mi munkánkhoz, ő a főnököm munkájáért felelős, illetve leginkább a pénzügyek koordinálásáért.

3.4 A Falk1 Rendezvényközpont szolgáltatásai

A Falk1 Rendezvényközpontnak többféle tevékenysége is van: saját tulajdonú, bérelt ingatlan bérbeadása, üzemeltetése, rendezvényi étkeztetés, italszolgáltatás, sportlétesítmény működtetése, testedzési szolgáltatás, éttermi, mozgó vendéglátás, valamint kenyér-, pékáru-, édesség- kiskereskedelem, de a fő profilja a rendezvényhelyszín biztosítása és az a körül felmerülő egyéb szolgáltatások, illetve a kávézó üzemeltetése.

Egy rendezvényszervező helynek számos szolgáltatása lehet, annak érdekében, hogy segítsen ügyfeleinek a minél magasabb minőségű rendezvény leszervezésében. Ilyen szolgáltatások lehetnek: rendezvényterem bérlése, technikai felszerelések biztosítása, dekoráció és design, catering szolgáltatások, rendezvénymenedzsment, promóció és marketing, rendezvénytámogatás, illetve ha olyan rendezvényről van szó, akkor a szálláshelyet is tudnia kell biztosítani a helynek. A legjobb, ha egy ilyen helynek különböző stílusú és méretű termek vannak, mert az azt jelenti, hogy különböző rendezvényeket, azzal együtt több rendezvényt is tud tartani.

A Falk1 Rendezvényháznak összesen hat darab rendezvényterme van. Az első, szerintem a legszebb terem, a Magyar Zoltán terem, vagy más néven Barokk terem. Itt általában állófogadásokat szoktak tartani. Maga a terem 77 négyzetméter, és 60-100 fő közé esik a férőhelyek száma. Ennek a teremnek más funkciója nincsen, ezért itt semmilyen technikai berendezés nem áll rendelkezésre. Általában ezt úgy használják, hogy van egy egésznapos esemény, és ide jönnek át ebédelni, illetve kávészünetre. 2020-ban ennek a teremnek a kibérlése 115 ezer forintba került egy napra, 18 ezer forint volt egy óra. 2022-től ezek az árak valamennyit emelkedtek, egy teljes napra így már 130 ezer forint kibérelni, és 21 500 forint ha csak óradíjat szeretnénk fizetni.

Mellette található az Erekly István terem, amely a legnépszerűbb termünk itt a házban, ez a legnagyobb konferenciaterem. Ennek a teremnek 103 a négyzetmétere, és összesen 100 fő fér el, akár iskolapados az elrendezése, akár U alakban van. Ez a terem, komoly technikai felszereltséggel rendelkezik, mivel itt leginkább konferenciákat szoktak tartani. Biztosítunk konferenciaszékeket, előadói asztalt, pulpítust, projektort, hangtechnikát, vásznat, klímát és egy központi gépet. Ennek a teremnek a bérlése 2020-ban 150 ezer forint volt egy napra, 25 ezer forint egy órára, majd 2022-től ez is emelkedett, 170 ezer forintra, illetve 28 500-ra.

A harmadik legnagyobb terem neve Boér Elek, ez egy 55 négyzetméteres, ha iskolapados az elrendezése akkor 26, ha pedig U alakban akkor 24 férőhelyes helység. Itt is tudunk technikát biztosítani, bár kevésbé felszerelt, mint a nagytermünk. Asztalokat, székeket, projektort, központi gépet és mágneses táblát lehet ezzel a teremmel bérelni. Az árak is mutatják, hogy egy kevésbé felszerelt, kisebb megbeszéléseknek, konferenciáknak és bemutatóknak tökéletesen alkalmas terem. 2020-ban 60 ezer forint volt egy teljes napra kibérelni, óránként 10 ezer forintot kellett fizetni. 2022-től 80 ezerre és 13 500 forintra emelkedett ennek a teremnek az ára. Akad egy másik, egy nagyon picit kisebb alapterületű, 48,6 négyzetméteres terem, iskolapados elrendezésben 26 fő, U alakban 22 fő fér el. A technikai felszereltsége teljesen ugyanaz, mint az előző teremé, tehát asztalok, székek, központi gép, projektor, mágneses tábla található meg.

A Tomcsányi Móricz terem méretében pont az előbb említett kettő terem között van a maga 51,6 négyzetméterével, felszereltségben is ugyanaz, az árak pedig 2020-ban és 2022-től is egyezik. Az utolsó, a harmadik legnagyobb terem 60 négyzetméteres, itt 20 fő fér el mindkét típusú elrendezésben, és a felszereltsége, ára is ugyanaz, mint a többinek. Fontos megjegyezni – mert ezeket minden alkalommal elmondják a főnökeim is –, hogy általában minden egyéb igényt is teljesíteni tudunk, akár technikáról legyen szó akár a „csillagos égről”, viszont ennek függvényében az árak is változnak, értelemszerűen kivél miben állapodnak meg.

A házhoz tartozik egy kávézó is, mely a Baristum Tankávézó névre hallgat. Mivel adott a kávézó, ezért egy alap cateringet is biztosítani tudunk azoknak, akik a rendezvénytermeinket veszik igénybe, általában minden rendezvényre szoktak kérni kávé, teát, vizet. A kávézó ezen felül is rendelkezésre áll akár belső vendég számára, akár külsős vendégeknek. Rengetegféle sütemény, üdítő, szendvicsek, olyan kávék várják a vendégeket, amikkel én máshol nem is találkoztam, de ezekről majd írok részletesebben is.

A házhoz, számomra ez egy kicsit meglepő volt, amikor ide érkeztem, de tartozik egy edzőterem is. Nagyon olcsó árakkal dolgozunk a többi edzőteremhez képest, hiszen nem ez a fő bevétele a cégnek, viszont egy kimondottan jól felszerelt edzőteremről van szó, ahova bárki járhat, van rengeteg törzsvendég is, diákoknak különösen megéri, mert kedvezményesen tudják igénybe venni a már egyébként sem drága edzőtermet, illetve egy iskola itt szokta tartani a testnevelés óráit is, úgyhogy ez is hoz egyfajta szint a működésbe. Az edzőteremben kaphatóak még kiegészítő termékek is, mint például fehérjeszert, fehérjepor és egyéb olyan táplálékkiegészítő termékek, amik az edzést és a regenerálódást segítik. Ami pedig különösen vonzóvá teheti az edzőtermi szolgáltatást, hogy éppen ebben a hónapban, áprilisban lettek felújítva az eszközeink.

3.5 Kereslete

Miből állhat egy rendezvényház kereslete? A kereslet sok mindentől függhet: az elhelyezkedéstől, az áráktól, a berendezéstől, a felszereltségtől, de egyéb tényezők is befolyásolhatják.

A szolgáltatás elhelyezkedése és a megközelíthetőség szerepe jelentős erővel bír, hiszen egy könnyen, egyszerűen megközelíthető helyszín sokkal vonzóbb. A mi rendezvényházunk ebből a szempontból kiemelkedő: nem csak könnyen megközelíthető, de a történelmi városrészben található. Az ajtón kilépve a Parlament gyönyörű épületét pillanthatjuk meg.

A felszereltség szintén fontos, amikor meghatározzuk az esemény típusát, hiszen figyelembe kell venni azt, hogy az adott helyszín milyen technikával, felszereltséggel rendelkezik. A Falk1 Rendezvényközpontnak a felszereltsége elsősorban konferenciákra, meetingekre, előadásokra, bemutatókra lett „tervezve”.

Az árakról és a termeinkről az előző alfejezetben írtam. Azonban kiegészíteném még azzal, hogy a keresletet az is meghatározhatja, hogy vannak-e a fogyasztók számára különböző csomagajánlatok, kedvezmények. A termeinket óradíjban és napi díjakban határozzuk meg. Ez azoknak kedvező, akik csak három vagy négy órára vennék ki a termet, így nem kell egy teljes napért fizetniük.

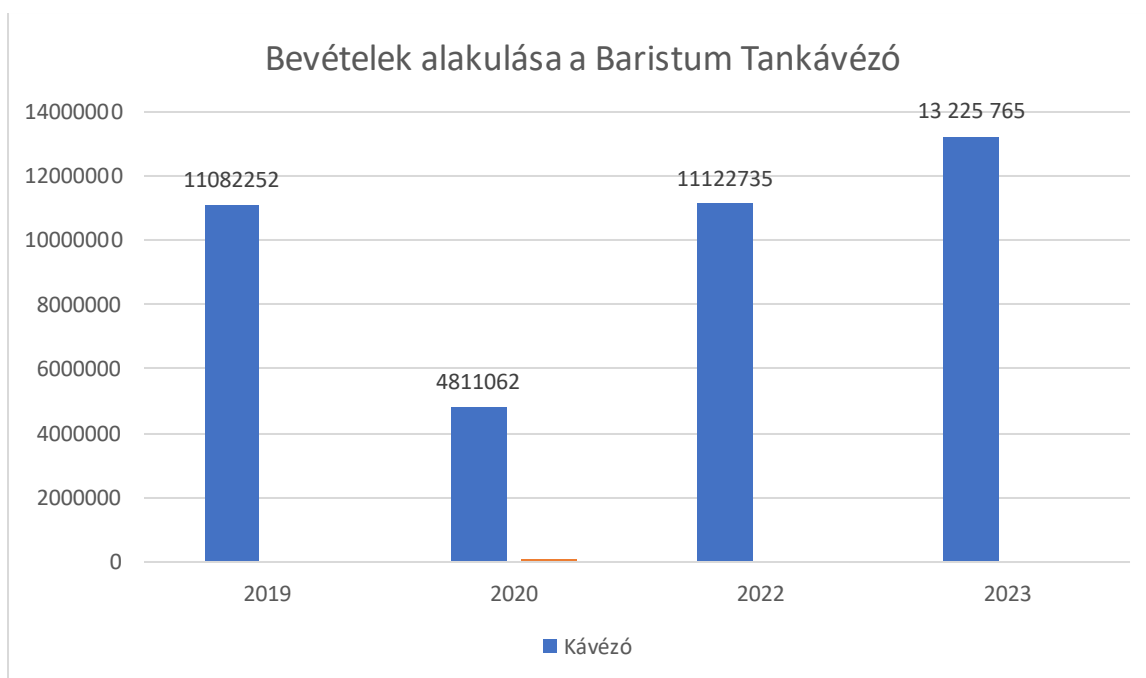
A szolgáltatásokban rejlő lehetőségek is határozottan fontosak: mi tudunk biztosítani cateringet, a szervezésben segítséget, technikát és egyéb szolgáltatásokat. Véleményem szerint a szolgáltatások igénybevételénél az egyetlen probléma a parkolási lehetőség hiánya. Ennek hiányát a ház elhelyezkedése befolyásolja, hiszen a belváros közepén található és ezt egy picit bonyolultabb ott biztosítani. Más alternatívát vagy a parkolási lehetőségre megoldást találni idáig nekünk még nem sikerült. Természetesen a kereslet szempontjából a környezet, a tisztaság, a megjelenés, a hangulat mind hozzájárul ahhoz, hogy az adott cégnek sok megrendelése legyen.

Az ott töltött idő alatt megfigyeltem (illetve részt is vettem), hogy nálunk elég sűrű szokott lenni a program: egy héten nagyjából 10-15 rendezvény zajlik az épületben, teljesen különböző megrendelőktől. A nyár és a tél eleje nálunk kicsit holtsezon, mivel hozzánk leginkább üzleti konferenciákra, megbeszélésekre, meetingekre járnak. Felsorolás szinten egy párat említve a rendezvényeink típusaira: ügyvédbojtároknak fogadalomtétel, Tour de Hongrie szervezői ülés, ritmikus gimnasztika szervezőbizottsági ülések, kommunikációs tréningek, különböző tanfolyamok, workshopok vagy Telc nyelvvizsga helyszínt is biztosítottunk már, illetve a kávézóhoz kapcsolódóan pedig barista képzést is szoktak itt tartani. A megrendelőink elégedettségét az is mutatja, hogy újra és újra visszatérnek, és igénybe veszik a szolgáltatásainkat.

A kávézó esetében a keresletet befolyásoló tényező lehet szintén az elhelyezkedés, valamint az árak. Tud-e versenyképes árakkal dolgozni a cég, amelyek vonzóvá teszik a kávézót vagy pedig túlárazza termékeit. A szolgáltatások és a termékek tekintetében milyen lehet egy kávézó kínálata? Kizárólag csak kávékat árul az adott cég vagy kiegészíti még a kínálatot süteménnyel, szendviccse, üdítővel és teával is, valamint egyéb más árucikkkel. Nálunk az előbb felsoroltak mind megtalálhatóak, többféle kávénk van, sötét és világos pörkölésű, illetve koffeinmentes kávé is kapható. Számomra nagyon meglepő volt, hogy rengetegen választják a koffeinmentes változatot, elég nagy igény van rá. Ezenkívül, a különböző tej alternatívákra is

nagyon odafigyelünk: kapható alternatív tej, mint például a mandula vagy rizstej, illetve laktózmentes tej is választható. A szendvicseket is úgy rendeljük, hogy legyen húsmentes, vegán és gluténmentes is, gondolva azokra, akik valamilyen életmódót követnek. Van lehetőség persze elvitelre is kérni a termékeket, így az sem probléma, ha nincs ideje a vendégnek helyben fogyasztani.

A Baristum kávézó véleményem szerint egy nagyon hangulatos, retro berendezéssel felszerelt kávézó: könyvespolcokkal, illetve színeiben is harmonizáló bútorokkal rendelkezik. Hozzánk nagyon vegyes vendégkör jár: a környéken rengeteg ügyvédiroda van, úgyhogy a legtöbb vendégünk átlagéletkorban 35 év körüli, de járnak hozzánk diákok is, hiszen a közelünkben egyetem és gimnázium is található. A vendégforgalomhoz tartoznak a külföldi turisták, nekik a számuk kora tavasszal, illetve nyáron ugrik meg. Ezeket az információkat a munkatársaimtól tudom, hiszen még a nyarat nem töltöttem a helyen, de a tavaszi változást személyesen is megtapasztalhattam. A kávézóba is szerveznek eseményeket: havonta egyszer egy Rapidrandi nevezetű esemény kerül hirdetésre. Ebben az esetben csak a résztvevők vehetik igénybe a kávézót. Találkoztam már olyan helyzettel is, amikor egy nagyobb csoport a meeting helyszínéül a kávézót választaná. Erre is van itt lehetőség és ezt az igényt is szoktuk tudni biztosítani, ugyanis a kávézó galériája alkalmas arra, hogy akinek igénye van rá, hogy zavaró körülmények (zaj) nélkül tudjon beszélgetni, számukra a galériát szoktuk felajánlani. Ilyen esetekben előző nap vagy már a hét elején jelzik a vendégek, hogy egy nagyobb csoporttal jönnének, és mi a galériát átalakítjuk az ő igényeiknek megfelelően.



2. ábra Bevételek alakulása a Baristum Tankávézóban (forrás: a kávézó adatai alapján, saját szerkesztés)

Ezen a diagramon a kávézó bevételeinek alakulása látható az elmúlt 4 évből, kivétel ez alól a 2021-es adat, amelyről nem sikerült információt szereznem. Az kifejezetten jól látható, hogy a COVID-19 megjelenésének évében (2020), mennyire visszaesett a bevétel, majdnem harmad annyit volt, mint az előző évben (2019). Ez annak köszönhető, hogy majdnem fél évig nem voltak nyitva a különböző vendéglátóipari egységek, persze más szektorok is megsínylelték azt az évet:

„(1) Vendéglátó üzletben

a) az ott foglalkoztatottak kivételével és

b) a (2) bekezdés szerinti kivétellel

tilos tartózkodni.

(2) Vendéglátó üzletben való tartózkodás – az elvitelre alkalmas ételek kiadása és szállítása érdekében – az ehhez szükséges időtartamig megengedett.

(3) Az (1) és (2) bekezdést nem kell alkalmazni

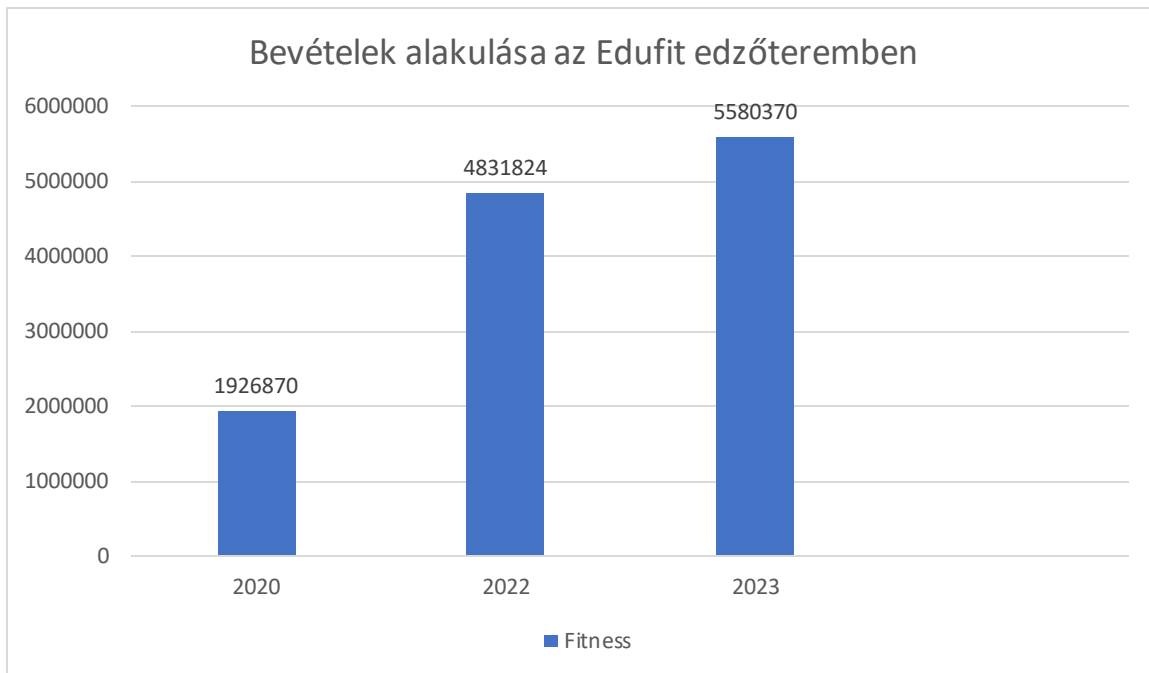
a) a munkahelyi étteremre, illetve büfére,

b) a szálláshelyen található étteremre, illetve bárra, ha ott kizárólag a szálláshely vendégét szolgálják ki,

c) a köznevelési intézmény, valamint a szakképző intézmény (a továbbiakban együtt: nevelési, oktatási intézmény) menzájára, valamint büféjére, ha ott kizárólag a nevelési, oktatási intézmény dolgozóját, illetve a nevelési, oktatási intézmény tanulóját szolgálják ki,

d) az egészségügyi intézményben található étteremre, illetve büfére” (Magyar Közlöny, 2020:p7665).

A vizsgált 4 évből 2023-ban volt a legmagasabb a kávézó bevétele, de érdekesség, hogy nem tapasztalható óriási kiugrás vagy eltérés a 2019 és 2022 évhez képest sem. Ennek alapján elmondható, hogy egy folytonos, kiszámítható árbevétellel lehet számolni a jövőben is, persze ha nem történik hasonló eset, mint amilyen a COVID-19 járvány volt.



3. ábra *Bevételek alakulása az Edufit edzőteremben, (forrás: az edzőterem adatai alapján, saját szerkesztés)*

Ahogy a kávézó, úgy az edzőterem esetében is elmondható, ugyan kevesebb évet vizsgálva, de a bevétel szintén egységes képet mutat. A hasonló visszaesést itt is a 2020-as év produkálja. A kávézó bevétele a 2023-as legmagasabb bevételű évet 100%-ban véve 63,6%-kal maradt el 2020-ban a megszorító intézkedések miatti rövid nyitva tartás miatt, a konditeremnél ez 65,5%-os elmaradás. A 2021-es évről sajnos innen sem tudtam adatot hozni, de feltételezhető, a következő éveket látva, hogy a 2021-es év bevétele a 2020-as és a 2022-es év közé tehető.

	2023	2020	A 2023-as legmagasabb bevételt 100%-nak vége, hány %-kal maradt el 2020-ban a bevétel
Kávézó	13 225 765	4 811 062	-63,62
Konditerem	5 580 370	1 926 870	-65,47

4. ábra *A kávézó és a konditerem bevételeinek változása a koronavírus érintett 2020 és 2023 évben (forrás: a kávézó és az edzőterem adatai alapján, saját szerkesztés)*

4. A téma kifejtése

4.1 A szakmai gyakorlat során végzett tevékenységek bemutatása

Amikor elmentem az interjúra, nekem két különböző feladatkört is felajánlottak: az egyik, a kávézóban való munka, a másik pedig a recepciós munkakör, és az azzal járó feladatok teljesítése. Azonnal elvállaltam mindkettőt, mert fontos volt nekem, hogy különböző feladatokat teljesítsek, minél különbözőbb területeken, ezzel pedig a vendéglátás részébe is beletekinthetek, illetve a rendezvények, recepció világát is megismerem.

Korábban dolgoztam már vendéglátásban, de azt annyira nem venném relevánsnak, mert csak két hónapot töltöttem ott, ezért az ezen a munkahelyemen végzett feladataimat tekintem az első komolyabb vendéglátós munkámnak. Kimondottan tetszett, hogy – bár sokan nem kedvelik – két műszak van egy nap: egy reggeli és egy délutáni. A feladatköröm attól is függ, hogy melyik műszakba vagyok beosztva, illetve, hogy kávézóban vagy a recepción dolgozom. A kávézóban végzett munkám bemutatásával kezdeném, mert az egy kicsit összetettebb és én magam is jobban szeretem.

Ha a kávézóba vagyok beosztva és reggeli műszakom van, általában fél hatkor kelek, és fél hétre járok dolgozni. Ahogyan azt a 3.1-es fejezetben említettem, szerencsére hamar ott vagyok a munkahelyemen. Az első dolog, miután megérkeztem, hogy a kávégépet bekapcsolom és a karokat felhelyezem, mert sok idő kell neki mire működőképesé válik, „bemelegszik”. Közben felmegyek az emeletre és neki látok a péksütik kisütésének, amik nagyjából 20 perc mire elkészülnek. A péksütiket otthagynom, és ez idő alatt elő tudok készülni a nyitásra. Ilyenkor van egy előre összeírt reggeli, napközbeni és esti feladatkörököt tartalmazó lista, ennek alapján haladok végig a feladatokon. Ez leginkább reggel nagy segítség, mert olyankor még nem teljesen vagyok éber és segít, ha át tudom nézni, hogy elfelejtettem-e valamit. A további feladatok ezután kezdődnek: a szendvicses hűtő villanyát bekapcsolni, áttörölni, illetve a süteményeket szépen kitenni, bekapcsolni a kávébab őrleket, a plútót megnyitni (ez egy vendéglátós adminisztrációs rendszer, itt ezt használjuk). Ezután a pénztárgép leszámolása következik, itt arra kell figyelni, hogy mindig 20 ezer forint legyen a kasszában. A kassza mellett van még egy piros dobozunk, azt is szintén minden reggel és este le kell számolni, ide gyűjtjük a készpénzes bevételt, illetve innen szoktuk a szállítókat is kifizetni. Kassza leszámolása után körbe megyek és az asztalokat, székeket eligazítom, áttöröm, az asztalokra kihelyezett cukortartókat feltöltöm, szőnyeget leterítem, illatosítót bekapcsolom és kinyitom a kávézót. Nyáron van terasz is, ilyenkor annyi plusz feladat van,

hogy kicsit előbb kell érkezni, ki kell pakolni a teraszt: asztalokat, székeket, napernyőket, az asztalokra hamutálat és étlapokat kell helyezni.

Miután kinyitottam, első körben a házon belüli dolgozóknak készítem össze a szendvicseit: minden nap egy szendvics jár nekik, és ezeket a plútóba is felütöm. Ezek még a reggeli feladatok közé tartoznak, de már a nyitás utáni teendőim közé sorolandóak.

A napközbeni feladatok mindig változnak, de vannak olyan feladatok, amiket minden nap, akár többször is meg kell csinálni. A hűtők feltöltése, azaz a Coca-Cola termékek, rostos üdítők, ásványvizek és joghurtok feltöltése fogyasztól függően. A vendégtér folyamatos tisztán tartása, beleértve az asztalok folyamatos törlesztését, bútorok portalanítását. A pult tisztántartása a vendégtér felől is, a cukrok folyamatos töltése, a self service pult töltése (itt található édesítő, cukor, fahéj, kakaó, elviteles poharaknak a teteje, kanál, szívószál, mini szemetes), ez a pultrész leginkább az elviteles rendelésekhez van kialakítva. A napközbeni feladatok közé tartozik még a hűtők ellenőrzése. Fagyasztók ajtajának ellenőrzése, hogy mindig be legyen csukva, a hűtők hőmérsékletének ellenőrzése, amiket vezetni kell, ezt is mindig napközben írjuk be a hűtőnaplóba. A termékek fogyását is figyelni kell, mert ha valamiből kevés van, akkor jelezni kell a főnökömmel, hogy rendeljenek esetleg még belőle. A délelőtt általában ezekkel a feladatokkal telik el. Egy órákor érkezik a váltás: ilyenkor a kasszát újra ellenőrizni kell, illetve ha van bármilyen fontos információ, akkor megbeszéljük egymást közt a feladatokat. A kávézóért négyen vagyunk felelősek, mert napi szinten négyen dolgozunk itt. Bár a műszakokat egyedül vesszük, de fontos, hogy segítsük egymás munkáját, azzal, hogy nem hagyunk magunk után rendetlenséget.

Ha a délutáni műszakba vagyok beosztva, akkor az első feladatom az, hogy leszámoljuk a délelőtti munkatárssal a kasszát. Továbbá, ha valami hirtelen elfogy, például citrom, narancs, tejszínhab vagy bármi olyan, amit boltból tudunk pótolni, akkor mindig a délutános feladata ezeket beszerezni. Ez is olyan feladat, ami alapvetően nem a mindennapi munka része. Ha leszámoltuk a kasszát, nekem utána nincs más különösebb dolgom, mint az asztalok törlése, a vendégek kiszolgálása. A kávézó este hétkor zár, az egész ház pedig nyolckor. Általában, ha este kávézóban vagyok, akkor fél nyolc körül szoktam elmenni.

Az esti feladatoknak is van egy lista, amiket ugyan már megjegyeztem és kialakítottam egyfajta rutint is, de a biztonság kedvéért ellenőrzöm őket. Megnézem a termékeket, és ami lejárt azokat selejtezem, ennek van egy rendszere: naponta a péksüteményeket, a szendvicseket szerdán és pénteken, a süteményeket pedig pénteken kell ily módon selejtezni. Ezután letakarítom a pultot, a facsarót, a lepény sütőt és a szendvicssütőt is. A koszos poharakat, tányérokat, hamutálatat beteszem a mosogatógépbe és elindítom azt. Utána átmosom a kávégépet, a karokat leveszem és beázatom a kávégéphez tartozó porba, amellyel ugyanígy a

kávégépet is tisztítom. A kukászsákat kicserélem, a kávé gép alatti zaccosfókba is új zsákat teszek. Kikapcsolom a kávé gépet és az őrlőket, az illatosítót kihúzom. Az utolsó feladatom a kassa leszámolása: ellenőrzöm a napi bevételt, mind készpénzben és a terminálon is. Ha rendben van, utána beírom a táblázatba, lezárom a kasszát, átteszem az aznapi forgalmat a piros dobozunkba, illetve ide helyezem a záró blokkokat is. Végül kikapcsolom a számítógépet, lekapcsolom a villanyokat és bezárom az ajtót. Így néz ki egy reggeli vagy esti műszakom.

A beszállító hétfőn és szerdán hozza a süteményeket és szendvicseket. A kávézós feladata, hogy átvegye, kifizesse, és eltegye az árut, illetve a szállítólevelet vagy számlát. A mi feladatunk, hogy ellenőrizzük, hogy hiánytalanul megkaptunk-e minden terméket. Az is a mi feladatkörünkbe tartozik, hogy ha bármi fogyóban van, azt jelezni kell: például tisztítóeszközök, a különböző tejek, cukor, szalvéta és minden olyan termék, amiket a kávézóban használunk. Ezeket összeírjuk, de a rendelést nem mi adjuk le. A rendezvényeken is a mi feladatunk a kávék lefőzése. A rendezvényt megelőző nap értesítenek arról, hogy hányra, melyik terembe és mennyi kávé kell lefőzni. A kávézós feladataim és alapfeladatim így állnak össze.

Élvezem ezeket a feladatok végezni, és ami számomra újdonság volt, hogy a műszakokban egyedül dolgozom. Korábban sosem dolgoztam így, de megtapasztalhattam ennek a jó és a rossz oldalát is. A jó oldala, hogy abszolút mindent a saját ütememben tudok csinálni és száz százalékig én vagyok felelős a munkámért. Nem kell mások miatt aggódnom, másik emberhez alkalmazkodnom, nem kell olyan dolgokat elnéznom, amik engem zavarnának, ilyen például a rendetlenség. Szeretek mindig mindent azonnal elpakolni, elmosogatni. Sokan szeretik ezt felhalmozni, én nem. Gyakorlatilag felelősséggel tartozom a magam munkájáért, és ezzel együtt a kávézó hírnevéért és a vendégek felé is. A feladataimat úgy osztom be, ahogyan én akarom, de ha hiányos vagy rossz, akkor én tartozom érte elszámolással. Nekem ez nagyon tetszik, hogy van egyfajta „szabad terünk/kezünk”, amiben úgy mozgunk, ahogyan szeretnénk. Az itt töltött idő alatt az önbizalmam is nőtt, és megtanultam azt is, hogy ha az ember kap némi szabad teret, akkor az az ő felelőssége, hogy hogyan használja ki és ennek függvényében miképp végzi a munkáját.

Az első egy hónapban addig halasztottam minden feladatomat, amíg lehetett, és ennek a következménye az lett, hogy zárás után töltöttem fel például a hűtőket, megcsúsztam időben, későn végeztem. Saját káromon tanultam meg, hogy jobb, ha elosztom a műszak közben a feladatokat, és amikor már azt látom, hogy például tölteni kell hűtőt, nem ellustálkodom, hanem azonnal feltöltöm. Az időbeosztásom mindenképpen itt fejlődött a legtöbbet, illetve a munkához való hozzáállásom, tudatosságom is itt fejlődött leginkább.

A másik feladatköröm szerint recepciós és rendezvénykisegítő vagyok. Ha reggel megyek, akkor 5:45-re kell érkezennem, és ezzel együtt az egész épületet én nyitom. A riasztó hatástalanítása után, az egész épületben felkapcsolom a villanyokat, bekapcsolom a sütőt, ez a kávézós kollégának segítség, hogy mire ő megjön, már meleg legyen a sütő. Ha ezek meg vannak, a recepción és az edzőteremben is bekapcsolom a számítógépeket, az edzőteremben leszámolom a kasszát, ellenőrzöm a rendet. A fő konferenciatermünkben áram alá helyezem a gépeket, eszközöket, technikát (ezt minden reggel ellenőriznie kell az adott műszakban lévőknek). Ha aznap rendezvény is van, akkor a reggeli feladatok közé tartozik, hogy minden teremben, ahol aznap esemény lesz, a technikát nekünk kell bekapcsolni, ellenőrizni. A reggeli feladataim közé tartozik továbbá az is, hogy – miután megnéztem mennyi és milyen rendezvények lesz aznap – eligazító táblát készítek a recepcióra, illetve az emeletre is.

A recepciós alapfeladataim közé tartozik a vendégek fogadása, eligazítása. A vezetőség felől külön kérés az is, hogy mindig minden kérdésükre próbáljunk nekik válaszolni, ha pedig éppen nem tudunk, akkor segítséget kell kérni. A levelek, csomagok, posta átvétele, postaláda ürítése is a recepciós feladata és az, hogy ezek a küldemények eljussanak a címzetthez. A házban időnként nyelvvizsga is megrendezésre szokott kerülni. Ez az esemény annyiban kapcsolódik a recepciós feladataimhoz, hogy ha jön valaki a nyelvvizsgáját átvenni, akkor nekem kell vele a dokumentumokat aláíratnom és kiadni számára a nyelvvizsgát, illetve vezetni kell a vizsgák kiadását, ezt pedig a főnökömnek kell elküldenem.

Ha bármilyen szállító, futár vagy a rendezvényre cateringesek jönnek, mindent a recepciónak kell koordinálnia. Napközbeni feladatok közé tartozik a vendégek fogadása, az edzőterembe érkezőknek az igény szerinti bérlet eladása vagy napi jegy kiadása, esetlegesen a különböző edzőteremhez tartozó termékek eladása (táplálékkiegészítők). Ezeknek a feltöltése, illetve a gépen való vezetése is a feladatkörömbe tartoznak.

Hasonlóan a kávézóhoz, a recepción is van váltás. Szintén egy órakor van, ilyenkor újra kasszát számolunk, valamint ellenőrizzük, megbeszéljük a feladatokat. Van takarítási napló is a recepción, ezt mindig a reggeli műszakosnak kell megcsinálnia. Ha van másnap rendezvény a délutános az, aki a termeket berendezi és átpakolja. Ez általában van, hogy egész délutánra, estére leköti az embert, mert a székeket, asztalokat egyedül pakolni, nem egyszerű feladat. Ráadásul általában minden terembe más elrendezést várnak el. Ilyenkor az emeleten pakol az adott ember, a lenti területet (leginkább az edzőtermet) kell délután figyelni, a kávézós kolléga segít ebbe be. A teremrendezés mellett, a cateringet is a recepciós állítja össze (ha nincs külsős cég rendelve), tehát az üdítőitalokat, ásványvizet, poharakat, tányérokat, evőeszközöket és külön kérésre minden egyéb mást is ilyenkor rendezünk el. Ha külsős cég jön a catering feladatokat ellátni, őket csak el kell igazítani, minden mást ők végeznek el.

Az egész ház este nyolckor zár, ilyenkor már csak a délutáni recepció van bent. A zárási feladatok közé tartozik az emeleti villanyok lekapcsolása, termek bezárása, főkapcsoló lekapcsolása, az edzőteremben az eszközök elpakolása, kassza leszámolása, a napi bevétel ellenőrzése készpénzben és a terminálban is, záró blokk, valamint az aznapi készpénzforgalom eltétele az arra kijelölt dobozba. Ezek után már csak az irodák bezárása, illetve minden ablak ellenőrzése a feladat, majd a ház riasztóját bekapcsolni, és a házat bezárni kell.

Nem tudnám meghatározni, hogy melyik fontosabb feladatkör a ház működésében, a recepció vagy a kávézós munkakör. A rendezvények sikerességét tekintve a recepció – ahogyan azt írtam: a legfontosabb lépéseket, teremrendezés, catering – munkáján sok múlik. Ilyenkor izgulok néha, mert egyértelműen nem szeretnék hibázni és fontosnak tartom, hogy semmiképpen se rajtam múljon egy esemény sikeressége, például mert nem annyi poharat vittem, amennyi kellett volna.

Vannak olyan kompetenciák, amikben egyértelműen itt fejlődtem. Ide sorolnám az időbeosztás, illetve az emberekről is sokat tanultam itt – ide nem a kollégákat értem, hanem a vendégeinket, megrendelőinket. Ha azt látják a vendégek, megrendelők rajtam, hogy segítőkész vagyok, próbálok a kedvükben járni, – még ha nem is minden tökéletes – egyből megváltoznak, vagyis én ezt tapasztaltam, hogy másképp reagálnak. Volt olyan megrendelő, aki elmondta, hogy elképesztően hálás már csak azért is, mert megpróbáltam megoldani a problémát, ami egyébként nem sikerült. Az elején nem teljesen értettem, hogy valójában semmit nem csináltam, csak próbálkoztam; de értékelték az igyekezetem, és ilyen hozzáállással előtte én még nem találkoztam. Ezzel párhuzamosan azt gondolom, hogy az én hozzáállásom is változott az emberekhez és ez számomra mindenképp fejlődés. Ami számomra kicsit csalódás, hogy nem tudunk úgy igazán egy csapatban dolgozni, hiszen mindig csak egy ember van a műszakban, tehát egyszerre maximum két ember. Persze ilyenkor segítjük a másikat, illetve a váltásnál is, de összességében mindenki kicsit magára van utalva. Nekem ez azért problémás, mert egyedül nagyon szeretek lenni és szeretem, ha nem kell alkalmazkodnom senkihez, viszont ez egyértelműen nem lesz mindig így, és csapatban is meg kell tanuljak dolgozni. Az ilyen munkahelyek diákként arra is tudnak szolgálni, hogy ezekben a dolgokban fejlődhessünk.

5. Szakmai összegzés

A záródolgozatom címe és fő témája a Falkl Rendezvényközpont bemutatása volt. A dolgozatom elején, az irodalmi áttekintésben bemutattam a turizmus rendszerét, azon belül is a gazdasági, politikai, társadalmi-kulturális, természeti és technikai környezetet. Írtam a rendezvényszervezés szerepéről a turizmus rendszerében, ahol igyekeztem olyan érdekes információkat megtölteni a dolgozatomat, mint például az olimpia rövid története, hiszen mégiscsak az volt az első komplex rendezvény az emberiség történetében. Mivel egy olyan gyakorlati helyet sikerült választanom, ahol több területen is kipróbálhattam magamat, ezért a rendezvényszervezést és a vendéglátást is igyekeztem minél pontosabban és objektíven bemutatni a dolgozatomban, a turizmus viszonylatában. Írtam arról is, hogy a rendezvény és a vendéglátás milyen kapcsolatban áll egymással, illetve mindkét iparág trendjeit próbáltam érdekes információkkal alátámasztani.

A dolgozatom további részében bemutattam a rendezvényközpont elhelyezkedését, szolgáltatásait és keresletét. Sajnos, vannak olyan témák, amelyeket nem tudtam kifejtetni a dolgozatomban. Ilyen terület például a tulajdonosi szerkezet vagy a gyakorlati hely rövid története, ugyanis erről sem az interneten, sem a munkahelyemen nem tudtak részletes információt adni, így ezt az alapvetően betervezett részt, ki kellett sajnos szednem információk hiánya okán. Figyelmen kívül hagyva ezt a problémát, igyekeztem minél több információt gyűjteni a helyről, és a saját tevékenységemet is részletesen leírni.

Véleményem szerint pontosan fel tudtam mérni, hogy milyen hatással volt rám a szakmai gyakorlati helyen eltöltött idő: mely kompetenciáim fejlődtek, de azt is leírtam, hogy mi az, amit hiányolok, vagy mi az, ami kevésbé szimpatikus a helyben (például a csapatmunka hiánya). Ezzel együtt is azt gondolom, hogy ami a tanulmányomat lezáró gyakorlat célja, abban tökéletes helyszínválasztás volt ez nekem, és én szívesen ajánlanám hasonló területen tanulóknak, ha kötelező szakmai gyakorlatot kell teljesíteniük.

Úgy érzem, hogy a jövőben biztosan itt szeretnék maradni, de ha akadnak olyan kompetenciák, amiket én saját magam miatt szeretnék fejleszteni, akkor el kell gondolkodjak majd egy esetleges váltáson. Egyelőre jól érzem magamat itt, és amíg nem érik meg bennem ez az elhatározás a váltásra, addig biztosan nem fogok munkahelyet váltani, mert dolgozni mindenképp szeretnék. A tanulmányaimat is biztosan folytatni fogom, de valószínűleg más területen, mert rengeteg minden van még, ami érdekel.

6. Irodalomjegyzék

Szakirodalom:

Allen J.(2010): *A rendezvényszervezés nagykönyve*, Akadémiai Kiadó, Budapest

https://saldokiado.hu/custom/saldowebshop/image/data/betekinto/regiek_vegyes/_a-rendezvenyszervezes-nagykonyve.pdf

Letöltés ideje: 2024.04.16.

Fekete M. (2006): Hétköznapi turizmus - *A turizmuselmélettől a gyakorlatilag*, Doktori értekezés, Sopron: Soproni Egyetem

http://doktori.uni-sopron.hu/id/eprint/226/1/de_2901.pdf

Letöltés ideje: 2024. 04.17

Irimiás A, Jászberényi M, Michalkó G.(2019): *A turisztikai termékek innovatív fejlesztése*, Budapest, Akadémiai Kiadó

https://mersz.hu/keres/gasztron%C3%B3miai/hivatkozas/m580turtei_47#m580turtei_47

Letöltés ideje: 2024.04.16.

Muhi B.(2012):*A turizmus és a környezet kölcsönhatásai*

https://www.vmtt.org.rs/mtn2011/519_529_Muhi_A.pdf

Letöltés ideje: 2024.04.17. szakirodalom

Szakály O.(2020) : *Vendéglátás és gasztronómia*, Budapesti Corvinus Egyetem, Budapest

https://unipub.lib.uni-corvinus.hu/6551/1/SzakalyOrsolya_2020_VendeglatasEsGasztronomia.pdf

Letöltés ideje: 2024.04.16. szakirodalom

Folyóirat:

Csapó K.(1996/2-3): „A százéves irodalmi kávéház a „Newyork””, EPA Budapesti Negyed 12-13

<https://epa.oszk.hu/00000/00003/00011/newyork.htm#jegyz10>

Letöltés ideje: 2024.04.16.

Jandala Csilla, Sándor Tibor (2016) : *A rendezvények és a turizmus kapcsolata a múltban és a jelenben*, Polgári Szemle, 12. évfolyam, 1-3. szám

<https://polgariszemle.hu/archivum/104-2016-augusztus-12-efolyam-1-3->

[szam/gazdasagpolitika/754-a-rendezvenyek-es-a-turizmus-kapcsolata-a-multban-es-a-jelenben](#)

Letöltés ideje: 2024.04.16.

Internetes forrás:

Élretvalók. hu (2021): Az olimpia eredete- *Az ókori olimpiák*

<https://elretvalok-szepuljvelem.hu/az-olimpia-eredete-az-okori-olimpiak/>

Letöltés ideje: 2024.04.18. internetes forrás

Központi Statisztikai Hivatal (2018): *Budapest(Gazdaság és társadalom)*

<https://www.ksh.hu/docs/hun/xftp/idoszaki/pdf/budapest.pdf>

Letöltés ideje: 2024.04.25.

Központi Statisztikai Hivatal (2020): *Helyzetkép a turizmus, vendéglátás ágazatról*

<https://www.ksh.hu/docs/hun/xftp/idoszaki/jeltur/2020/index.html>

Letöltés ideje: 2024.04.16.

Központi Statisztikai Hivatal (é.n.): *Területi atlasz-régiók*

https://www.ksh.hu/teruletiatlasz_regiok

Letöltés ideje: 2024.04.25.

Lőrincz Katalin–Sulyok Judit (2017): *Turizmusmarketing*. Budapest: Akadémiai Kiadó

https://mersz.hu/dokumentum/dj277tm_21

Letöltés ideje:2024.04.25.

Médiaász. hu (2003): *Rendezvény szervezés alapjai , 23.kiadás*

https://mediaasz.hu/cikkek/23_1.htm

Letöltés ideje: 2024.04.16.

Michalkó G.(2016): *Turizmológia*, Budapest, Akadémia kiadó

https://mersz.hu/keres/turizmol%C3%B3gia/hivatkozas/dj59t_1_p7#dj59t_1_p7

Letöltés ideje:2024.04.25.

A: https://mersz.hu/keres/a%20turizmus%20rendszer/hivatkozas/dj59t_114#dj59t_114

B: https://mersz.hu/dokumentum/dj59t_120

C: https://mersz.hu/dokumentum/dj59t_122

D: https://mersz.hu/dokumentum/dj59t_123

E: https://mersz.hu/dokumentum/dj59t_124

F: https://mersz.hu/dokumentum/dj59t_121

MPULSE.de (2022): The latest trends in the hospitality industry

<https://www.mpulse.de/en/gastronomy/restaurant-trends-whats-old-whats-new>

Letöltés ideje: 2024.04.18.

Ordit.hu (2022): *Minden amit a catering szolgáltatásról tudni érdemes*

<https://ordit.hu/minden-amit-a-catering-szolgaltatasrol-tudni-erdemes/>

Letöltés ideje: 2024.04.17.

Ordit.hu. (2022): *A catering jelentése több száz éve és ma*

<https://ordit.hu/a-catering-jelentese-tobb-szaz-eve-es-ma/>

Letöltés ideje: 2024.04.16.

Pályázatmenedzser.hu(2024): *Budapest főváros önkormányzata pályázati felhívásai*

<https://palyazatmenedzser.hu/cimke/budapest-fovaros-onkormanyzata/>

Letöltés ideje:2024.04.25.

Sipos I. (2024), : *Csökken Budapest népessége, de vannak olyan kerületek, amelyek kivételek*

<https://infostart.hu/gazdasag/2024/03/18/csokken-budapest-nepessege-de-vannak-olyan-keruletek-amelyek-kivetelek#>

Letöltés ideje:2024.04.25.

Tudásbázi.Sulinet.hu(é.n.): *Budapest és környéke*

<https://tudasbazis.sulinet.hu/hu/termesztudomanyok/foldrajz/regionalis-foldrajz/budapest-es-kornyeke/budapest-lukteto-gazdasagi-elete>

Letöltés ideje:2024.04.

Turizmus.com (2018): *Átalakulóban a rendezvényszervezői piac*

<https://turizmus.com/szallashely-vendeglatas/atalakuloban-a-rendezenyszervezo-i-piac-1160944>

Letöltés ideje: 2024.04.16.

Wikipédia(é.n.)

https://hu.wikipedia.org/wiki/Budapest_n%C3%A9pess%C3%A9ge

Letöltés dátuma: 2024.04.25.

Jogszabályok:

Magyar Közlöny(2020): *A vendéglátó üzletekre vonatkozó védelmi intézkedések*, 242.szám

<https://magyarkozlony.hu/dokumentumok/e35363d964683da1d1a8b57aa9220fe36dfb5f7f/megtekintes>

Letöltés ideje: 2024.04.26.

é.n. – évszám nincs

Ábrák és táblázatok jegyzéke

1. ábra A turizmus rendszere (forrás: Lengyel, 2004 p. 103).....	3
2. ábra Bevételek alakulása a Baristum Tankávézóban (forrás: a kávézó adatai alapján, saját szerkesztés)	22
3. ábra Bevételek alakulása az Edufit edzőteremben,(forrás: az edzőterem adatai alapján, saját szerkesztés)	24
4. ábra A kávézó és a konditerem bevételeinek változása a koronavírus érintett 2020 és 2023 évben (forrás: a kávézó és az edzőterem adatai alapján, saját szerkesztés).....	24

MATE Szervezeti és Működési Szabályzat
III. Hallgatói Követelményrendszer
III.1. Tanulmányi és Vizsgaszabályzat
6.13. sz. függelék: A MATE egységes szakdolgozat /
diplomadolgozat / záródolgozat / portfólió készítési útmutatója
4.1. sz. melléklete: Konzulensi nyilatkozat

NYILATKOZAT

Aladi Nóra (hallgató Neptun azonosítója: SQ4CEY) konzulenseként nyilatkozom arról, hogy a záródolgozatot¹ áttekintettem, a hallgatót az irodalmi források korrekt kezelésének követelményeiről, jogi és etikai szabályairól tájékoztattam.

A záródolgozatot a záróvizsgán történő védeésre javaslom / nem javaslom².

A dolgozat állam- vagy szolgálati titkot tartalmaz: igen nem^{*3}

Kelt: 2024 év április hó 26. nap



belső konzulens

¹ A megfelelő dolgozattípus meghagyása mellett a többi típus törlendő.

² A megfelelő aláhúzendő.

³ A megfelelő aláhúzendő.

NYILATKOZAT

a záródolgozat nyilvános hozzáféréséről és
eredetiségéről

A hallgató neve: ALADI-NÓRA

A Hallgató Neptun kódja: SQ4CEX

A dolgozat címe: FALKI RENDEZVÉNYKÖZPONT

A megjelenés éve: 2024

A konzulens intézetének neve: Videkfejlesztés és Fenntartható Gazdaság

A konzulens tanszékének a neve: Fenntartható társadalmi Tanszék

Kijelentem, hogy az általam benyújtott záródolgozat egyéni, eredeti jellegű, saját szellemi alkotásom. Azon részeket, melyeket más szerzők munkájából vettem át, egyértelműen megjelöltem, és az irodalomjegyzékben szerepeltettem.

Ha a fenti nyilatkozattal valótlant állítottam, tudomásul veszem, hogy a záróvizsga-bizottság a záróvizsgából kizár és a záróvizsgát csak új dolgozat készítése után tehetek.

A leadott dolgozat, mely PDF dokumentum, szerkesztését nem, megtekintését és nyomtatását engedélyezem.

Tudomásul veszem, hogy az általam készített dolgozatra, mint szellemi alkotás felhasználására, hasznosítására a Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem mindenkori szellemi tulajdon-kezelési szabályzatában megfogalmazottak érvényesek.

Tudomásul veszem, hogy dolgozatom elektronikus változata feltöltésre kerül a Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem könyvtári repozitori rendszerébe. Tudomásul veszem, hogy a megvédett és

- nem titkosított dolgozat a védést követően
- titkosításra engedélyezett dolgozat a benyújtásától számított 5 év eltelte után nyilvánosan elérhető és kereshető lesz az Egyetem könyvtári repozitori rendszerében.

Kelt: Budapest, 2024 év 04 hó 26 nap

Aladi Nóra

Hallgató aláírása