

ZÁRÓDOLGOZAT

Benda Boglárka

2024



Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem
Szent István Campus
Gazdaság-és Társadalomtudományi Kar
Turizmus-vendéglátás felsőoktatási szakképzés

ERZSÉBET KIRÁLYNÉ SZÁLLODA

Belső konzulens: Dr. Molnár Csilla
egyetemi docens

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

Készítette: **Benda Boglárka**

Gödöllő

2024

Tartalomjegyzék

1. BEVEZETÉS	2
2. IRODALMI ÁTTEKINTÉS	4
2.1. A turizmus rendszere	4
2.2. A szállodaipar a turizmus rendszerében	7
2.3. A szállodai szolgáltatások komplex rendszere	8
2.4. A szállodák csoportosítása	9
2.5. Trendek a szállodaiparban	10
3. SZERVEZET/VÁLLALAT BEMUTATÁS, ELEMZÉS	13
3.1. Az Erzsébet Királyné szálloda piaci környezete	13
3.2. A szálloda elhelyezkedése, megközelíthetősége	15
3.3. A szálloda rövid története	16
3.4. Tulajdonosi szerkezet, szervezeti felépítés	17
3.5. A szálloda szolgáltatásai	18
3.6. A szálloda kereslete	20
4. A TÉMA KIFEJTÉSE	22
4.1. A szakmai gyakorlat során végzett tevékenységek részletes bemutatása	23
5. SZAKMAI ÖSSZEGZÉS	27
6. IRODALOMJEGYZÉK	28
ÁBRÁK ÉS TÁBLÁZATOK JEGYZÉKE	32

1. Bevezetés

A szakmai gyakorlati hely kiválasztása nem volt egyszerű feladat. Mindenképpen olyan helyen szerettem volna ezt a félévet eltölteni, ahol eddigi, megszerzett tudásomat tudom kamatoztatni, valamint a munka során azt továbbfejleszteni, és további tapasztalatokkal bővíteni is tudom. Mindenféleképpen inkább a turizmus, és nem pedig a vendéglátás felé szerettem volna orientálódni. Középiskolás éveim alatt – szintén turizmus-vendéglátás szakon – a kötelező egy hónapos nyári szakmai gyakorlatomat Verőcén, a Camelot Club Hotel és Étteremben töltöttem. Az ott megrendezésre kerülő esküvőkön, rendezvényeken dolgoztam pincérként, konyhai kisegítőként, kézilányként, a szállodai területen pedig szobalányként, de a recepción sajnos nem próbálhattam ki magam. Ezt a hiányosságot szerettem volna pótolni, hiszen egy recepció feladata nagyon fontos a szálloda működésében. A vendég első benyomására is nagy hatással van, hogy milyen fogadtatásban részesítjük őt, milyen hangulatot tükrözünk, hogyan válaszolunk a kérdéseire, illetve milyen információkkal látjuk el, amikor megérkezik. Összességében az egész vendégélményt befolyásolni tudja a személyes találkozás, sőt már az azt megelőző kapcsolattartás is. Ezen gondolatmentén szintén nagyon fontos, hogy egy telefonhívást mennyire hatékonyan tudunk lebonyolítani, illetve egy e-mailre milyen gyorsan és pontosan tudunk választ adni.

Úgy gondolom, saját magammal szemben támasztott követeléseimnek sikerült eleget tennem, amikor a gödöllői Erzsébet Királyné Szállodába adtam be az önéletrajzomat, illetve felvételt is nyertem oda. Már az interjúra való megérkezéskor egyfajta nyugalom fogott el, úgy éreztem jó helyre érkeztem. Maga a szálloda atmoszférája, a segítőkész kedves kollégák mindezt tükrözték már a legelejétől fogva.

Záródolgozatomban a bevezetőt követő második fejezetben először röviden bemutatom a turizmus rendszerét, majd elhelyezem a szállodaiipart abban. Ezt a szállodai szolgáltatások komplex rendszerének bemutatása követi. A szállodaiipari trendek ismertetését azért tartom fontosnak, hiszen ezeknek ismerete és figyelembevétele elengedhetetlen a versenyképes üzemeléshez, működéshez. A fejezet elkészítéséhez a turizmushoz és annak trendjeihez, továbbá a szállodaiiparhoz és szállodai gazdálkodáshoz kapcsolódó magyar és idegen nyelvű szakirodalmakat, valamint egyéb forrásmunkákat (közte a szállodai működéshez és turizmushoz kapcsolódó jogszabályokat, a Turizmus.com szakmai hírlevél számait) használtam fel. A szakirodalmak feldolgozását szakmai gyakorlati helyem bemutatása követi. A 3. fejezetben ismertetem a piaci környezetét, a szálloda elhelyezkedését és megközelíthetőségét, a tulajdonosi szerkezetet és szervezeti felépítést, majd a szálloda szolgáltatásait és az iránta megnyilvánuló keresletet, valamint annak változását. Ehhez forrásként az Erzsébet Királyné

Szálloda honlapját, valamint a szálloda egyéb belső dokumentumai választottam. Segítségemre volt szakmai gyakorlatom vezetője, Gombás Máté front office menedzser is, akivel több beszélgetést is folytattam a záródolgozatomban érintett kérdésekről. A negyedik fejezetben, a szakmai gyakorlatom alatt végzett tevékenységek részletes bemutatása során kitérek arra is, hogy milyen esetleges problémákkal szembesültem, illetve milyen készségekre tettem szert a szállodában töltött mintegy 4 hónap alatt.

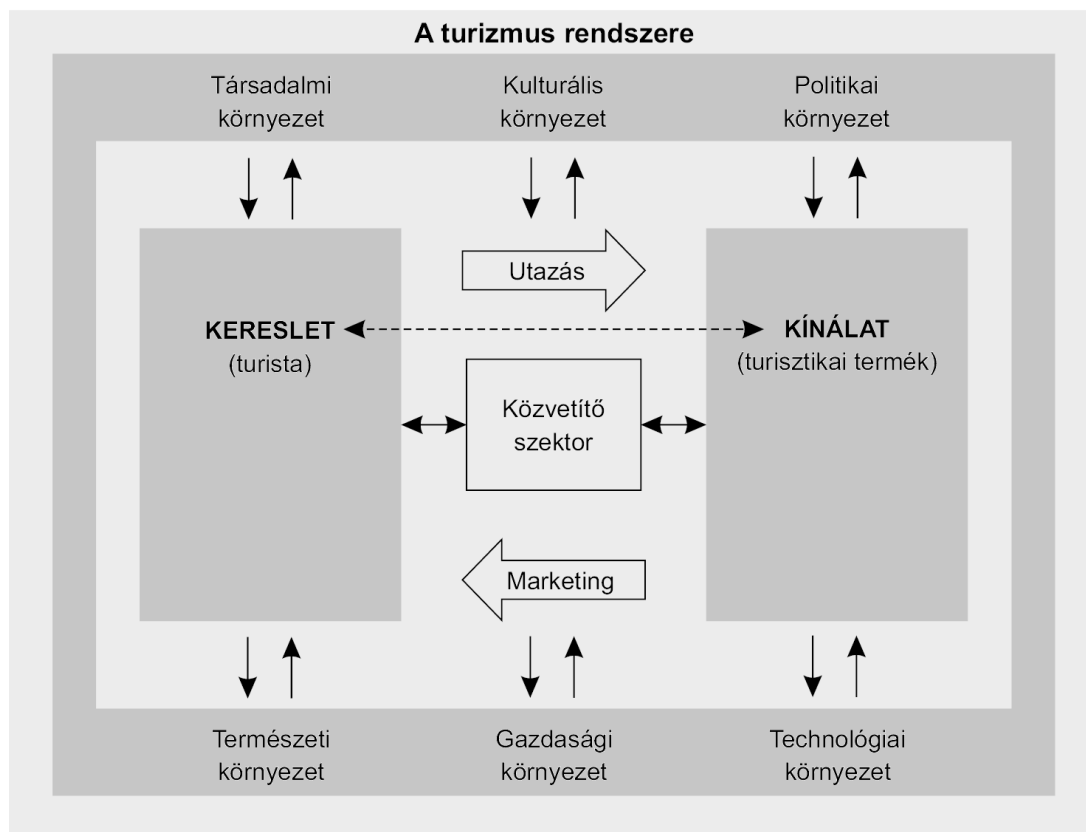
2. IRODALMI ÁTTEKINTÉS

2.1. A turizmus rendszere

Amikor a turizmusról beszélünk, fontos, hogy nyílt rendszerként értelmezzük, hiszen maga a turisztikai tevékenység nem különíthető el a környezetétől. A környezetben lezajló változások jelentős mértékben befolyásolják a piaci folyamatokat, lehetőségeket és kihívásokat teremtenek a turisztikai vállalkozások (így természetesen a szállodák) számára. A turizmus is visszahat a környezetére, a hatások lehetnek pozitívak és negatívak is (Lengyel, 2004) (Fekete, 2005) (Michalkó 2006, 2016). (1.ábra)

1. ábra: A turizmus rendszere

(forrás: Lengyel, 2004 p. 103)



A **környezeti befolyásoltság** a záródolgozatom központi témájaként választott szállodaipart is érinti. A **természeti környezethez** tartozó éghajlati adottságok (közte a hőmérséklet vagy a csapadék mennyisége és formája) például meghatározzák a szálloda iránt megnyilvánuló keresletet és annak esetleges ingadozását, de fontos telepítési tényezők is. A szállodának helyet adó terület természeti adottságai meghatározzák a potenciális vendégkört, így a szálloda rendeltetését is (Györffy, 2004) (Molnár, 2019). A tengerpartokon, vagy síelésre alkalmas hegyvidékeken például létjogosultsága van az üdülőszállodáknak (resort hotelek), míg a

gyógytényezőkben (elsősorban termálvizekben vagy gyógyító klimatikus adottságokban) gazdag területeken gyógyszállodák létesíthetők. Ugyanígy egyértelmű, hogy a természeti katasztrófák (legyen szó földrengésről, cunamiról, hurrikánról, vulkánkitörésről stb.) negatívan hatnak az érintett turisztikai desztináció és az ott működő vállalkozások iránt megnyilvánuló keresletre. A **politikai környezet**ről beszélve, eszünkbe juthat a 2022. februárjában kitört orosz-ukrán háború, amely még mindig nem ért véget. Ez nem csak a két érintett ország turizmusára hatott, de egész Európában érezteti hatását egyrészt bizonytalanságot keltve az utazókban főleg a konfliktushoz közeli területeken, másrészt a kitört energiaválság és hatásaként a magas rezsi- és üzemanyagárak jelentősen hatnak az egész gazdaságra, így a szállodák működési környezetére, költségeire is. A szállodai part negatívan érintette az is, hogy az egyébként magas fizetőképességű és fizetési hajlandóságú orosz vendégkör szinte teljesen eltűnt. A **jogi környezet**hez a turizmust – esetünkben a szállodai part - érintő hazai és Európai Uniói jogszabályok (például a negatív diszkrimináció tilalma az árképzésben, vagy a fogyasztóvédelemhez és a fenntarthatósághoz kapcsolódó szabályozás) tartoznak. Egy szálloda alapításához és üzemeltetéséhez különböző törvényi előírásoknak, hivatalos rendeleteknek kell megfelelni. A legfontosabb a 239/2009. (X. 20.) Korm. rendeletet, amely a szálláshelyszolgáltatási tevékenység folytatásának részletes feltételeiről és a szálláshely-üzemeltetési engedély kiadásának rendjéről szól. Szintén nagyon fontos a 235/2019. (X. 15.) Korm. rendelet a turisztikai térségek fejlesztésének állami feladatairól szóló törvény végrehajtásáról. *„Az üzemeltetés során biztosítani kell a Nemzeti Turisztikai Adatszolgáltató Központba bekerült adatok megőrzését és biztonságos kezelését, a nem nyilvános adatok védelmét, a titokvédelemmel összefüggő kötelezettségek teljesítését.”* (383/2020 VIII. 7. Korm. rendelet 7. §) Továbbá 2021. szeptember 1-jétől minden szálláshelynek kötelező a VIZA rendszeren keresztül a vendégadatok továbbítása a rendelet szerint meghatározott okmányolvasó használatával (a 14 év alatti vendégeknek nem kötelező bemutatniuk személyazonosító okmányukat). A **gazdasági környezet** turizmust – és szállodai part – befolyásoló elemei közül a legfontosabbak az adó-, az árfolyam- és a támogatáspolitikák. Pozitívan ható a turizmusra a stabil valutahelyzet, a reáljövedelem növekedése vagy a kedvező konjunktúra-helyzet. Negatívan hatnak például a különböző gazdasági válságjelenségek, a bizonytalan (ingadozó) árfolyamok, a dekonjunktúra vagy az elszabaduló infláció (Puczkó – Rátz, 2002) (Fekete, 2006). A **tudományos-technológiai környezet** hat a kínálatra, bővíti a palettát, elég például a smart hotelekre gondolnunk. A mesterséges intelligencia már a turizmusban is megjelent, a dinamikus árképzést ezek az újítások segítik, ahogyan a chatbotokat is használja a szakma. A kommunikációban és értékesítésben elsődlegessé vált az internet (lásd közösségi média, szállásfoglalási portálok, metakeresők, online utazási irodák - OTA-k), a WIFI pedig már

elengedhetetlen a turisztikai szolgáltatók esetében is. A **kulturális- és társadalmi környezet** egyrészt a keresleti oldalon meghatározza az utazók/vendégek fogyasztói szokásait, igényeit, viselkedését, másrészt a kínálati oldalon lehet vonzerő (lásd kulturális örökségek, hagyományok, gasztronómia, vallás stb.). Az üzleti környezetre hat a demográfia, a munkaerőpiaci eltérések, illetve a turizmus valamennyi területén kiemelten fontos humán erőforráshoz rendelkezésre álló képességek, készségek és a munkaerő jellemzői (például munkabírási, pontosság, fegyelmezetttség). (Puczkó – Rátz, 2002) (Lengyel, 2004) (Michalkó 2006, 2016) (Dávid – Jancsik – Rátz, 2007)

A turizmus rendszerén belül két alrendszerrel beszélhetünk, ez pedig nem más, mint a turisztikai kereslet és a turisztikai kínálat. A turisztikai **kereslet** központi eleme a szocializációs környezet által is befolyásolt motiváció, amiért az egyén útra kel. Az utazó minden esetben a motivációjának megfelelő vonzerőt keresi. A kereslet kialakulásához szükséges még a szabadidő (a hivatásturizmusban az utazásra fordítható idő) és a rendelkezésre álló, szabadon elkölthető (diszkrécionális) jövedelem is (Michalkó, 2007).

A turisztikai **kínálat** központi eleme a vonzerő, (attrakció). Ahhoz, hogy a turizmus kialakuljon, szükség van az általános infrastruktúra meglétére. *„Az infrastruktúra az életminőség egyik fontos tényezője. Klasszikus értelemben a vonalas hálózatokat, a közműveket és a közlekedési rendszereket értjük rajta, vagyis a vezetékes víz, gáz, háztartási villamos energia, telefon, mobiltelefon-hálózatok átjátszó tornyai, a szennyvízcsatorna, a kábelek, a közút és a vasúthálózat, a vízi és a légi közlekedés tartozik ebbe a fogalomkörbe. Szélesebb felfogásban már az alapellátást biztosító szolgáltatásokat és kiszolgáló szervezeteket – az egészségügyi ellátórendszer intézményeit, a rendőrséget, a tűzoltóságot, a köztisztasági vállalatokat – is az infrastruktúrához sorolják.”* (Michalkó, 2016) A turisztikai infrastruktúráról beszélve fontos elemek azok a létesítmények, épületek, amelyek a turizmusban fontos szerepet játszanak, és a turisztika tevékenységének megvalósítását teszik lehetővé. Ezek a helyhez kötött épületek a helyi lakosság számára a rekreációt jelentik (ilyenek például a művelődési házak, sportlétesítmények, gyógyfürdők, szórakozóhelyek). A szállás- és vendéglátóhelyek az elsődleges szuprastruktúra részei. A másodlagos szuprastruktúrához azok a szolgáltatások tartoznak, amelyek elősegíti a látogatók költségének és mozgásának térbeli differenciálódását és esetenként hozzájárulhat akár a tartózkodási idő meghosszabbításához is (Michalkó 2007). A kínálatához sorolhatjuk a turizmus intézményrendszerét és az árakat is.

A komplex értelemben vett **biztonság** egyre inkább döntést és versenyképességet befolyásoló tényezővé válik. Az utazók akkor érzik magukat biztonságban, ha az adott desztináció, ahova utaznak, illetve maga az odáig vezető út, valamint a szolgáltatások igénybevétele is biztonságos. Fontos szempont, hogy az adott országban a politikai háttér stabil

legyen, ne legyenek járványok, jó legyen a köz- és vagyonbiztonság. A látgatónak tudnia kell, hogy fenyegeti semmilyen természeti katasztrófa (szélsőséges időjárási helyzetek, vulkánkitörés, cunami stb.). Fontos, hogy ne kelljen tartania atrocitástól bőrszíne, vallási- vagy nemi hovatartozása miatt. Biztonságban érezzük magunkat, ha beszélnek a nyelvünket. A kommunikáció biztonságához tartozik, hogy a szükséges információk az utazás előtt és alatt is elérhetők, reálisak, naprakészek és valóságosak. Mindezek elengedhetetlenek, hiszen a bizalmat befolyásolják a desztináció és a különböző turisztikai szolgáltatók irányába (<https://turizmus.com/szabalyozas-orszagmarketing/a-jovo-turizmusa-a-jovo-utazoja-i-1169715> letöltés ideje: 2024.04.15.) (Péter – Németh – Lelekóné, 2018) (Molnár 2020)

2.2. A szállodaipar a turizmus rendszerében

A szállodaipar a turizmus elsődleges szuprastrukturájába tartozik a vendéglátással egyetemben. Ide olyan szolgáltatásokat sorolhatunk, amelyek tehát a vendég adott helyen való tartózkodását szolgálja, és amelyek elengedhetetlenek, hiszen enélkül nem válna lehetővé az ott-tartózkodás.

A modern, termékközpontú megközelítésben a szálláshelyek – közte a szállodák - a turisztikai termék részét képezik. Sokszor jelennek meg csomagajánlatban, fakultatív programlehetősége(ke)t ajánlva. Értékesíthetők összetett termékként, vagy önállóan, csak szálláshelyként.

A turizmus jogi környezetének bemutatásakor már említett 239/2009. Korm. rendeletben (<https://njt.hu/jogszabaly/2009-239-20-22>, letöltés ideje: 2024. 03. 14.) definiált és szabályzott szálláshely-szolgáltatás a nemzetgazdaság önálló ágazata, súlyát a nemzetgazdaságban - a vendéglátáshoz kapcsolódva - önálló, terciér nemzetgazdasági ágként való besorolása jelzi. A hivatkozott rendeletben a szállodai szolgáltatás szakágazatba tartozik az elsősorban rövid időtartamú tartózkodás céljára nyújtott szálláshely-szolgáltatás bútorozott vendégszobákban és lakosztályokban, a vendégek részére további szolgáltatások nyújtása mellett. A szállodaipar turizmusban betöltött jelentőségét mutatja, hogy egy fogadóterület turisztikai teljesítményének leggyakrabban használt mutatói a szállodai teljesítmény mutatók (például a vendégéjszakák száma, a tartózkodási idő, vagy a realizált bevételek nagysága). Magyarország vendégforgalmának közel háromnegyede, a bevételek mintegy 80%-a szállodákban realizálódik (1. táblázat)

1. táblázat: A szállodák teljesítménye és aránya az összes szálláshelyeken belül

(Forrás: KSH adatai, saját szerkesztés)

Év	Működő szállodák száma (db)	Férőhelyek száma (ágy)		Vendégéjszakák száma (éj)		Összes bevétel (mFt)	
		Szállodákban	Szálláshelyek összesenből (%)	Szállodákban	Szálláshelyek összesenből (%)	Szállodákban	Szálláshelyek összesenből (%)
2001	736	104 232	32,82	11 626	62,34	130 980	85,92
2005	836	115 895	35,20	13 599	68,90	188 718	86,87
2010	900	123 518	39,65	14 098	72,10	206 893	86,99
2015	1 064	145 558	38,96	19 507	75,35	328 324	89,03
2016	1 090	150 286	39,44	20 969	75,89	360 393	89,41
2017	1 094	151 178	42,99	22 437	75,37	416 218	89,16
2018	1 059	148 814	42,13	23 108	74,52	452 697	88,53
2019	1 051	149 317	42,68	23 471	74,42	495 464	88,18
2020	905	127 172	46,69	9 453	69,05	194 227	83,05
2021	892	151 973	52,63	11 972	65,78	233 231	87,35
2022	981	149 483	49,89	19 833	70,95	438 112	89,34
2023	893	134726	40,76	20 459	50,10	296 667	74,66

2.3. A szállodai szolgáltatások komplex rendszere

A szálloda alaptevékenységei közé tulajdonképpen két egyszerű és logikus tevékenységet sorolhatunk: a szállásadást és a vendéglátást. Ezek az alaptevékenységek egyben nevezhetők a vendégek alapigényeinek is. A szállásadáshoz kapcsolódó tevékenységekhez nem csak az tartozik, hogy kiadjuk a szobát a vendégnek, hanem beletartozik már maga a foglalás, az érdeklődésre való válaszadás, a vendég érkezése előtti előkészületek, a szobák takarítása is. Fontos szempont továbbá a biztonság is. Egy szálloda vendéglátó egységeinek legfontosabb feladata, hogy a szállóvendégek mellett ellássa az oda betérő – szállást igénybe nem vevő - vendégek ellátási igényeit is. Egy szálloda kiegészítő szolgáltatásai a vendégek igényeihez kapcsolódnak. Lehetnek a társasági élethez és szórakozáshoz (rendezvények, programok, animáció); a sporthoz (sportpályák és programok, animáció), rekreációhoz, egészséghez (gyógykezelések) és szépségápoláshoz (fodrászat, kozmetika, manikűr, pedikűr); valamilyen kereskedelmi vagy pénzügyi tevékenységhez (kölcsonzés, pénzváltás, jegyértékesítés) kapcsolódóak. A vendégeknek ezen felül közlekedéshez, szállításhoz kapcsolódó igényeik is vannak (transzfer, parkolás, csomagok behordása), illetve csoportigények is megjelenhetnek (ilyenek lehetnek az üzleti találkozók, tréningek, konferenciák). (Papp, 2017) Mindezeket elsősorban a szálloda rendeltetése határozza meg.

A szállodáknak számos tárgyi feltételnek kell megfelelniük a működéshez. Gondolni kell az építéstechnikai feltételekre, megközelíthetőségre, környezeti tényezőkre, épület kialakítására. Nagyon meghatározó egy szálloda esetében, hogy hogyan néz ki a főbejárat, a recepció, a folyosók, és természetesen a lakóegységek. Utóbbiaknál fontos a szoba típusa és mérete, a berendezés és a felszereltség, a megvilágítás, a dizájn és még végtelen hosszúságú a lista (Papp, 2017) (Molnár, 2019). Mindez nagyon egyszerűnek tűnhet, azonban egyáltalán nem az, hiszen hosszas üzleti tervezést, apró részletek kidolgozását, majd pedig a megvalósítást is magában foglalja.

2.3.1. A szállodák csoportosítása

A szálláshelyeken belül a szállodákat csoportosíthatjuk **rendeltetésük szerint**. Ez alapján a következő típusú szállodákat különböztethetjük meg (<https://tudasbazis.sulinet.hu/hu/szakkepzes/vendeglatas-idegenforgalom/szallodai-alapismeret/a-szallodak-csoportositasi-lehetosegei/szallodak-rendszerese> letöltés ideje: 2024.04.17.)

- városi szálloda
- üdülő-és sportszálloda
- fürdő vagy gyógyszálloda
- wellness szálloda
- repülőtéri vagy tranzit szálloda
- konferencia szálloda
- apartman szálloda
- kastélyszálloda
- mozgó szálloda
- motel

Minőség szerinti besorolás alapján Magyarországon hivatalosan 1 – 5 csillagig (illetve 5 csillag szuperior szintig) kategorizáljuk a szállodákat. „A *"Hotelstars Union"* (HSU) 17 európai ország által alkotott stratégiai társulás, amely egységes követelményekkel és szabályozással alakította ki a *Hotelstars* szállodaminősítési rendszert. A *Hotelstars* átlátható módon garantálja a minőséget és a szolgáltatások színvonalát, ezáltal biztonságot nyújt a vendégeknek és szállodáknak egyaránt – a fenntarthatóság és a technológiai fejlődés mentén.” A jelenleg érvényes kritériumrendszer összesen 247 kritériumot tartalmaz, melyek között alapvető elvárások a tisztaság, a karbantartottság és az általános benyomás. Fontos szempontok a recepció és szolgáltatásai, a szobák (erre vonatkozik a kritériumok több, mint fele); a gasztronómia; a rendezvény- és szabadidős szolgáltatások; valamint a minőség és online

tevékenység. Az új, 2021 -2025 között érvényes minősítési rendszerben nagy hangsúlyt kapott az alváskomfort is.

(https://szallashelyminosites.hu/docs/szallodak_minositesenek_kriteriumrendszere_2021_2025.pdf letöltés ideje: 2014.04.17.)

Amennyiben **üzemléret** szerinti csoportosításról beszélünk, a szobaszámok adják a mértékegységet (Györffy, 2004):

- kis szálloda: legfeljebb 150 szobás
- közepes szálloda: 151 – 299 szoba között
- nagy szálloda: 300 – 600 szoba
- megaszálloda / óriás szálloda: 600 szoba felett.

Végül ismerünk egyedileg üzemelő, vagy szállodalánchoz vagy szállodacsoporthoz tartozó szállodákat is. Utóbbi esetben a lánc és a tagszálloda közötti együttműködési formák a következők lehetnek:

- névhasználati szerződés (franchise)
- igazgatási vagy működtetési (menedzsment) szerződés
- bérleti szerződés
- lízingszerződés
- időtartásos (time-share) konstrukció (Papp, 2017) (Molnár, 2019).

2.4. Trendek a szállodaiparban

A turizmus általános trendjei, úgy mint a globalizáció; a demográfiai és társadalmi változások (közte a szeniorok részarányának növekedése, az ifjúsági turizmus erősödése, a nők szerepének megváltozása és az új célcsoportok – például a szinglik, LMBTQ szegmens – megjelenése); a fogyasztói magatartás megváltozása (késői foglalások, a szolgáltatók rugalmasságának elvárása, személyre szabott, egyedi, jó minőségű és jó ár-érték arányú szolgáltatások iránti igény megnövekedése) és a korábban már említett biztonság iránti igény megnövekedése (Csapó - Törőcsik, 2020) mellett három olyan trendet szeretnék kiemelni, amelyek napjainkban talán a legjelentősebbek és legmeghatározóbbak.

Az egyik legfontosabb változást az **információs és kommunikációs technológia** (IKT) korábban már említett elterjedése hozta. Ehhez kapcsolódóan az elmúlt időszakban a mesterséges intelligencia (AI) megjelenésére koncentrál a szakma, amely a szállodaiparban is megjelent például a ChatGPT formájában. Ennek segítségével a vendég meg tudja szervezni utazását, árakat képes összehasonlítani, azonban fontos megjegyezni, hogy ez még nem teljesen kiforrott, tartalmaz sok hiányosságot is. Hátránya, hogy emberektől származó információk sokkal realisabbak és igazi tapasztalatokon alapulnak, ellentétben a robottal. Az utazók egy

része még nem bízik ebben a technológiában, kissé tartanak ettől az új és nagy változástól, illetve az sem biztos, hogy kifizetődő lesz ennek alkalmazása. A vendégek a legtöbb esetben szeretnek személyesen, telefonon, email-ben ajánlatot kérni és foglalni is. Azonban ennek a digitális technológiának van sok hasznos eszköze is, amit előszeretettel alkalmaznak egyre több szállodában, mint például a 3D-s virtuális túrák. Egy, a mesterséges intelligencián alapuló webes alkalmazás – az Everguest Intelligence – „...*felforgatta a turizmus mindennapjait*” hiszen az segítséget nyújt a döntéshozatalban és időmegtakarítást jelent a napi folyamatokban is. „*Már több mint 160 szálloda iratkozott fel a várólistára, sokan pedig már jelenleg is élvezik a szoftver által nyújtott előnyöket*” – olvasható a Turizmus.com 2024. március 04-én megjelent számában (<https://turizmus.com/szallashely-vendeglatas/hatekonysagmaximalizalas-a-mesterseges-intelligenciaval-1191108> letöltés ideje: 2024. 03. 14.) A mesterséges intelligencia jövőbeli szerepére a Turisztikai és Utazási Világtanács (WTTC) szintén felhívta a figyelmet. Az év elején megjelent jelentésük szerint a mesterséges intelligencia a személyre szabott szolgáltatások és élmények nyújtásában kulcsfontosságú lehet, hiszen ezzel a technológiával a szolgáltatók – közte a szállodák - személyre szabott ajánlatokat készíthetnek, optimalizálhatók az árképzési stratégiák (Revenue Management, dinamikus árképzés), a - már említett - chatbotoknak köszönhetően azonnali válaszokat adhatunk a vendégek kérdéseire, továbbá könnyebbé válik a jövőbeli kereslet előrejelzése és az erőforrások hatékony elosztása. (<https://turizmus.com/utazas-kozlekedes/mesterseges-intelligencia-wttc-jelentes-kulcsszerep-1190613> letöltés ideje: 2024. 03. 14.)

A **fenntarthatóság** szintén egy kulcsszó a napjainkban. A legfőbb hangsúlyt a német és osztrák hotelek fektetik erre. Az osztrák hotelek nagyjából 75, míg a német hotelek 63 százaléka mutat érdeklődést és tesz is a fenntartható szolgáltatások és termékek iránt. Ez azért is kiemelkedő szám, mivel az európai átlagnál ez kevesebb, mint 50%. Ezen szállodák esetében a hangsúly inkább az energiahatékonyság növelésén van (<https://turizmus.com/szallashely-vendeglatas/2024-szallodai-trendjei-bookingcom-fenntarthato-z-generacio-mesterseges-intelligencia-1189449> letöltés ideje: 2024. 03. 12.) A Magyar Szállodák és Éttermek Szövetsége 1994 óta két évente meghirdeti a „Zöld-szálloda” védjegy elnyerésére kiírt pályázatot, melynek arany fokozatát szakmai gyakorlatom helyszíne, az Erzsébet Királyné Szálloda is elnyerte 2019-2020-ban. Ennek lényege, hogy a szálloda jelentős erőfeszítéseket tesz a környezet védelme, az ökológiai lábnyom csökkentése érdekében. A fenntarthatóság érdekében tett intézkedések megjelennek a vízgazdálkodás, a hulladékkezelés, az energiagazdálkodás, az adminisztráció és a marketing területén is. Az ózon réteg védelmét biztosító megoldások és a zöld beszerzések szintén ide tartoznak (<https://www.hah.hu/palyazatok/zold-szalloda>, letöltés ideje: 2024.04.15.). A francia ACCOR

szállodalánc 2021-ben hirdette meg „Planet 21” című programját (<https://www.hospitalitynet.org/news/4075453.html>, letöltés ideje: 2024.04.15.)

Terjed az **egészségtudatosság**. Az emberek és a vendégek napjainkban próbálnak tudatosabban élni, középpontba helyezni a saját egészségüket, így odafigyelve az aktív kikapcsolódásra, megfelelő étrend kialakítására is. Fontosnak tartják a fizikai, illetve a mentális egészséget és tesznek is érte (mindfullness, selfness, holisztika fogalmai egyre inkább értelmet nyernek). Ebből következően terjednek a wellness és medical-wellness szállodák, de valamilyen egészséghez kapcsolódó szolgáltatást (legalább egy szaunát, kisebb fitness termet, masszázst) a vendégek már szinte mindenütt elvárják. A fitnessközpontok, a különböző spa-kezelések, sportolási lehetőségeknek (jóga, pilates, aerobic stb.) és a széles spektrumú (vegán, vegetáriánus, glutén-, és laktózmentes) ételvásztéknak köszönhetően a wellness és egészség a szállodaipar egyik fő irányvonala lesz 2024-ben is (<https://stt.hu/2024-es-turizmus-trendek-zeni.html> letöltés ideje: 2024. 03. 12.)

A témához kapcsolódóan nagyon érdekesnek találtam az idei év elején Sárváron nyílt legújabb egészségutisztikai létesítményt. Annak ellenére, hogy szálláshely-szolgáltatást, egészségügyi szolgáltatást és wellness szolgáltatásokat is tartalmaz, nem tekinthető sem szállodának, sem kórháznak, sem pedig wellnessnek. *„A lényeg, hogy a Melea nem szálloda, nem kórház és nem is wellnesslétesítmény, bár mindegyikből van benne valamennyi, de egyben sokkal több is ezeknél. A média manapság sokat segít abban az embereknek, hogy az úgynevezett élethosszig tartó optimális aktivitásban (LLOA) teljesséjének ki. Mi ennek a céljának az elérésében támogatjuk őket a lehető legmagasabb színvonalon, kiváló szakemberek, a tradicionális és a holisztikus orvoslás segítségével.”* – nyilatkozta Alfred Hackl igazgató, aki egyben a sárvári Spirit Hotel igazgatói feladatait is ellátta néhány éven keresztül (<https://turizmus.com/szallashely-vendeglatas/melea-the-health-concept-formabonto-egeszsegmegorzesi-koncepcio-sarvaron-1190832> letöltés ideje: 2024. 03.12.).

3. SZERVEZET/VÁLLALAT BEMUTATÁS, ELEMZÉS

3.1. Az Erzsébet Királyné szálloda piaci környezete

Ebben az alfejezetben elsősorban nem feltétlenül csak és kizárólag az Erzsébet Királyné Szálloda piaci környezetére, Gödöllőre térek ki, hanem alapvetően a szállodaipar piaci környezetére.

Általánosságban a turizmust az elmúlt néhány évben különböző gazdasági hatások sújtották. Flesch Tamás, a Magyar Szállodák és Éttermek Szövetségének elnöke szerint az idei év januári teljesítményét figyelembe véve arra számíthatunk, hogy a 2024-es év összességében jó éve lesz a turizmus ágazatának hazánkban. Az elmúlt évek során jelentősen befolyásolta a turizmust a Covid-19 világjárvány, melynek hosszú távú hatása például a szállodaipart is érintő munkaerőhiány, majd a 2022 februárjában kitört orosz-ukrán konfliktus, melyről záródolgozatom 2.1 fejezetében már szóltam.

A külföldi turisták kedvelt úticélja közé tartozik töretlenül Budapest. 2022-es adatok szerint a fővárosban a legfőbb beutazó piacok közé tartozik Izrael, az Egyesült Királyság, Olaszország, Románia, az Amerikai Egyesült Államok, Németország és Ausztria. (<https://turizmus.com/szallashely-vendeglatas/mszesz-trendriport-decemberben-budapest-tarolt-1185107> letöltés ideje: 2024.04.12.) Ebből kiemelném Izraelt, ahol 2023 októberében háború tört ki. Áprilisában béketárgyalásokra került sor, ám ezek zátonyra futottak. A WizzAir márciusban ennek ellenére újraindította a Tel-Aviv és Budapest közötti járatokat, ami újra lehetővé teszi az izraeli turisták érkezését. A magyar idegenforgalom számára szintén pozitív, hogy Kínából és az Egyesült Államokból igencsak jelentős forgalommal számolhatunk. Ugyan az USA-ból jelenleg még nincs közvetlen repülőjárat hazánkba, ezt előreláthatólag a 2025-ös évben megvalósulhat, ami növelheti az utazási motivációt. (<https://infostart.hu/belfold/2024/03/03/jo-indulas-utan-a-vendeglatosok-biznak-benne-hogy-2024-ben-nem-jon-semmi-varatlan> letöltés ideje: 2024.04.12.)

Szakmai gyakorlatom közvetlen környezetét **Gödöllő** jelenti. A Budapesttől mindössze 33 km-re fekvő város **infrastruktúrája** kiváló, jelenleg is folynak a településfejlesztési munkálatok, valamint tervek vannak az elkövetkezendő 5 évre. A város könnyen megközelíthető több irányból is. Rendelkezik központi HÉV-, vasút-, illetve buszpályaudvarral. Ezeknek a közlekedési eszközöknek köszönhetően nagyjából 30 perc alatt elérhetjük Budapestet. A 35 km-re található Budapest Liszt Ferenc Nemzetközi Repülőtér gépkocsival 30 perc alatt elérhető az M0 autópályán keresztül. Az M3 autópálya a várost nemcsak Budapesttel, de lehajtókkal a jelentősebb észak- és kelet-magyarországi városokkal (Hatvannal, Gyöngyössel, Egerrel, Miskolccal, Debrecennel, Nyíregyházával) is összeköti. A városi

tömegközlekedés tekintetében a helyi járatoknak, valamint a HÉV-nek köszönhetően könnyen eljuthatunk egyik pontból a másikba. Taxi szolgáltató a városban öt van, ebből a legismertebb a Szabad Taxi. Képzett aszfaltozott kerékpárúttal rendelkezik Gödöllő. Amennyiben követjük a Gödöllő-Szada-Mogyoród-Fót útvonalat, eljuthatunk Budapestre is. Ellenkező irányból megközelítve a Valkó-Zsámbok-Dány-Isaszeg-Pécel vonalat követve szintén a fővárosba tudunk eljutni kerékpárral. (<https://holkerekparozzak.hu/kerekpartura-terkepeshuraajanlatok/kerekparturak-terepen/nyomom-a-pedalt/34-pest-megye/947-godolloi-dombsag-kerekpartura> letöltés ideje: 2024.04.15.) Parkolóhelyek számát tekintve 13 parkoló övezetben tudjuk leparkolni járművünket. Összesen rendelkezésre álló parkolóhelyek száma hétköznap 1345 db, szombaton 1391 db. A város területén 37 db napelemmel működő parkolójegy kiadó automata üzemel. (<https://www.vuszikft.hu/szolgaltatasok/parkolas> letöltés ideje: 2024.04.15.) Gödöllő *társadalmi és kulturális környezetét* vizsgálva megállapítható, hogy a városban a 2023. évi népszámlálási adatok szerint 32 688 fő él. A lakosok vallási összetételében legnagyobb arányt a római katolikusok képviselik, de vannak református és evangélikus vallásúak is. Gödöllő nemzetiség szerinti megoszlásában 2022-es adatok alapján 87,37%-ban magyar, 1,02%-ban német, valamint 0,86%-ban cigány. A humán infrastruktúrához kapcsolódóan megemlíteném, hogy hat általános iskola található a városban, illetve van a Magyar Agrár és Élettudományi Egyetem Szent István Campusa, ami Gödöllőt egyetemvárossá tesz. A Turizmus-vendéglátás szakon tanuló hallgatók közül sokan kezdetben gyakornokként, később munkavállalóként jelennek meg a település turisztikai vállalkozásainál. A kulturális létesítmények között említést érdemel a Művészetek Háza (MUZA), ahol koncertek, színházi darabok, előadói estek és kiállítások is kerülnek megrendezésre. A Gödöllői Királyi Kastélyban megismerhetjük a kastély történetét az állandó kiállításnak köszönhetően, megtekinthetjük a Barokk színháztermet, a Lovardát, a Horthy-bunkert, valamint a kastélyparkot és a Pálmaházat. A város gazdaságát tekintve a második világháborúig mezőgazdaságból élt. Napjainkban is működnek állattenyésztési kutatóintézetek (például a Holstein Genetika Kft.) Az iparosításnak köszönhetően ide települt a HUMAN BioPlazma Kft., amely oltóanyagtermelő és kutatóintézetként működik. Többet között az ipari parkban található még az Avon Cosmetics kelet-európai elosztóközpontja, a Lear Corporation amely elektromos kábelesztő egységek gyártásával foglalkozik. 2017-es adatok szerint 34 vállalkozás üzemel a Gödöllői Innovációs és Logisztikai Parkban. Az itt található vállalatok néhány kutatási és fejlesztési tevékenységeiben együttműködik a városban található felsőoktatási és kutatási intézményekkel. (<https://hu.wikipedia.org/wiki/G%C3%B6d%C3%B6ll%C5%91> letöltés ideje: 2024.04.17.)

A *politikai környezethez* kapcsolódóan érdemes megjegyezni, hogy az idén 50. éves Gödöllő Önkormányzata nagy hangsúlyt fektet a környezet védelmére. A turizmus szempontjából fontos idegenforgalmi adót 500 forint/vendégéjszaka/fő-ben határozták meg.

(<https://www.godollo.hu/irodadoingatlangaz/idegenforgalmi-ado-ugyek/> letöltés ideje: 2024.04.14.). A város turizmusfejlesztési koncepcióját a S.O.S. Turisztikai Tanácsadó Bt készítette 2008-ban (http://web.godollo.hu/_site/doc/newswf2e0072/081022turiszt.pdf letöltés ideje: 2024. 04. 10.)

A **szálloda jogi környezetéhez** alapvetően a szállodák üzemeléséhez kapcsolódó különböző jogszabályok kapcsolódnak, köztük a legfontosabbak a teljesség igénye nélkül:

- Működési engedély: 4/1997. (I. 22.) Kormányrendelet előírja a hatálya alá tartozó gazdálkodó szervezetek számára, tehát az üzletköröket TEÁOR kódokkal kell megjelölni (pl.: Szálloda étteremmel 5511)
- Vásárlók könyve: jegyző által hitelesített, három példányos, számozott, jól látható helyen kifüggesztett
- Munka Törvénykönyve: 1992. évi XXII. törvény, alapvető szabályokat fektet le a munkavállaló és a munkáltató viszonyára vonatkozóan
- Országos Tűzvédelmi Szabályzat: 1996. évi XXXI. törvény szerint kötelező minden kereskedelmi szálláshelyen készíteni
- Szálláshely-minősítés: A kötelező minősítés 2022. januárjától fokozatosan kerül bevezetésre, és azt a Magyar Turisztikai Minőségtanúsító Testület végzi (Hotelstars Union – Szállodai Kategorizálás).
- VIZA: 2021. szeptember 1-jétől minden szálláshelynek kötelező a vendégadatok továbbítása ezen a rendszeren keresztül, okmányolvasó segítségével, mely a 235/2019. (X. 15.) Korm. rendeletben (ahogy sokszor emlegetik a „Turizmus törvényben”) jelent meg.

3.2. A szálloda elhelyezkedése, megközelíthetősége

A szálloda a város központjában, a Királyi Kastély közvetlen közelében található. Egyrésztől a Szabadság térre néző, másrésztől a Dózsa György út felé néző fronttal rendelkezik. Ezek metszetében található a recepció, egy kis belső udvarral. Előnye, hogy a szálloda közvetlen környezetében található kisbolt, gyógyszertár, kávézó, étterem, bankautomata, de megtalálható még fodrászat, kozmetika, ügyvéd is a szálloda üzletsorán.

A szálloda vendégei, üzleti partneri tekintetében talán a leggyakrabban kiindulási pont a Liszt Ferenc Nemzetközi Repülőtér, ahonnan autóval körülbelül 20-25 perc alatt megközelíthető az M0-ás, illetve M31-es úton. Amennyiben Budapestről indulunk autóval, az

M3-as autópályán haladva, majd a gödöllői lejtőn keresztül tovább tudjuk elérni Gödöllő fő utcáját, a Dózsa György utat. Ebből az irányból a szálloda nagyjából 25-30 perc alatt elérhető. Amennyiben tömegközlekedéssel szeretnénk eljutni a szállodába, szintén egyszerű dolgunk van. Budapestről, az Örs vezér térről a H8-as hévvel 45-50 perc alatt meg tudjuk tenni az utat, a Szabadság téri megálló mindössze 2 perc sétára található a szállodától. Volánbusszal a Budapest – Stadionon buszpályaudvarról viszonylag sűrűn indulnak járatok Gödöllő irányába 35-40 perces menetidővel. A Gödöllő – Szökőkút buszmegállónál leszállva, szinte szembe találjuk magunkat a szálloda recepciójával, csak át kell mennünk a túloldalra.

(<https://erzsebetkiralyne.accenthotels.com/hu/megkozelithetoseg> letöltés ideje: 2024.04.15.)

3.3. A szálloda rövid története

Az 1900-as évek elején a terv az volt, hogy olyan községház épüljön, ahol az összes gödöllői közhivatal elfér egy helyen. A megvalósításhoz azon már nem volt elegendő pénzügyi forrás, így a település 50 évre hitelt vett fel. Már akkoriban kialakították a még ma is meglévő üzlethelységeket, amelyek többsége akkor még rendelkezett pincével is. A földszinten kapott helyet a házmesteri lakás, a rendőrség számára kialakított rész zárkákkal, és a különböző irodahelységek. Az emeleten egy három, illetve egy ötszobás polgári lakást alakítottak ki az utcafrontra nézően. A mai Szabadság tér és a Dózsa György út sarkán volt a tanácsterem, ami a mai Szekcióterem. Az így újonnan létrejött községháza bérleti jogát árverésre kínálták, melynek során 11 üzlethelységet ki is adtak. A bérleti díjából befolyó összeg rövid idő elteltével lassan megegyezett az építkezésre felvett hitel törlesztő részletével. Az építkezések gyors előre haladásának köszönhetően 1913-tól a báli szezonokat a nagyteremben, vagyis a mai Bálteremben rendezték meg.

Az 1960-as években még egy lapostetős emeletet hozzáépítettek a földszintes udvari szárnyakhoz. A közhivatalok mellett helyet foglalt ekkor már a Járási Bíróság és Járási Hivatal is. A Kulturális és Örökségvédelmi Hivatal 2006-ban műemlékké nyilvánította az épületet, éppen ezért azt ezt követő felújításnál az épület bizonyos részen, elemein nem volt lehetséges a teljes átalakítás.

Napjainkra az épület hatalmas változásokon ment keresztül, ugyanis a régmúlt szecessziós stílusú községháza egy funkcióváltásnak köszönhetően ma már Erzsébet Királyné Szálloda néven üzemel. A mai szálloda Gödöllő Város Önkormányzatának tulajdona. Az építkezések során a fő út és a tér metszetének földszintjén egy étterem, és egyben egy kávézó is helyet kapott, illetve a tér elején egy kialakított mélygarázsra is szükség volt. A Dózsa György út felől 11 üzlet, míg a Szabadság tér felől 4 üzlet üzemel, amelyek bérleti díjából nem csak az 1900-as évek elején, hanem napjainkban is jelentős bevétel származik.

ideje: 2024.03.14.)

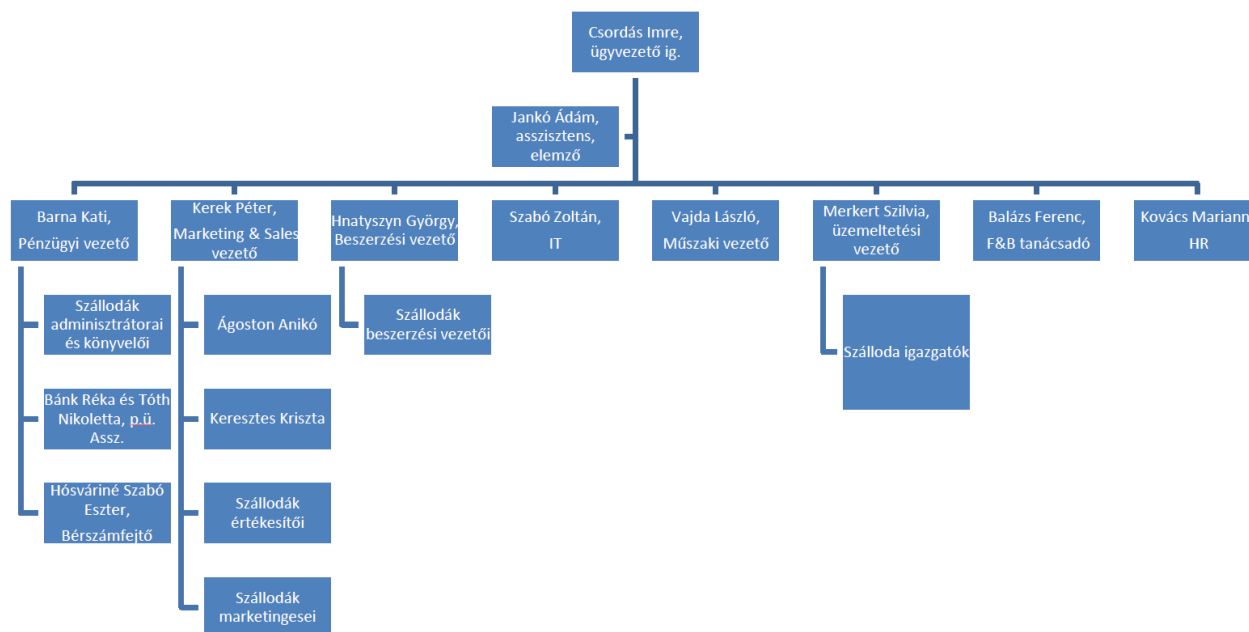
3.4. Tulajdonosi szerkezet, szervezeti felépítés

Az Erzsébet Királyné Szálloda az **Accent Hotels** szállodalánc üzemeltetésében áll, tulajdonosa Gödöllő Város Önkormányzata. Az Accent Hotel tagszállodái között jelenleg magyarországi és ausztriai szállodák szerepelnek, leginkább városi és wellness kategóriákban. Hazánkban 19 színvonalas szálloda tartozik a lánchoz (például az Art Hotel Szeged, a Károlyi Kastély – Hotel & Restaruant, a Hotel Narád, a Corso Hotel Pécs, a Monastery Boutiq Hotel Budapest vagy a Kreinbacher Birtok), Ausztriában pedig 6 tagszállodával rendelkeznek.

Az Accent Hotel Management szervezeti diagramja a következő (2. ábra)

2. ábra Accent Hotel Management szervezeti diagramja

(forrás: szálloda belső anyaga)



A szállodalánc és tagszállodái közötti együttműködésének formája névhasználati, vagyis franchise. Ez az együttműködés talán az egyik legkevésbé szorosabb típus, ugyanis „csak” a szolgáltatás színvonalának minőségét írja elő a névviselő szálloda számára a szállodalánc. „Az Accent Hotel Management franchise szerződések keretein belül biztosítja a szállodák számára a nemzetközi szállodaláncok márkájának használatát, míg a független szállodák esetében a saját márkája alatt a központi értékesítési-, marketing- és törzsvendégrendszer segítségével nyújt sikeres üzemeltetési modellt. Franchise formájában biztosítani tudjuk, hogy a szálloda sikeresen üzemelhessen egy nemzetközi szállodalánc márkája alatt, míg a független szállodák

számára saját márkánk alatt központi értékesítési-, marketing- és törzsvendégrendszert biztosítunk. Aktív kapcsolatban állunk világ vezető szállodaláncainak európai képviselőivel, így a szálloda üzemeltetőjeként többek között a Hilton, a Marriott, az Intercontinental Hotels Group, Best Western, a Louvre Hotels és számos más világmárka elfogadott partnerei lehetünk.” – jelenik meg az Accent Hotel Solutions Kft. (forrás: <https://accenthotels.com/hu/management-szolgaltatasok> letöltés ideje: 2024.04.15.)

Az Erzsébet Királyné Étterem és Kávézó, csakúgy, mint a szálloda önkormányzati tulajdonban van, viszont az üzemeltetője nem az Accent Hotel szállodalánc, hanem a K&K Monarchia Kft. A céghez tartozik még a Monarchia Rétesház is, amely 13 helyen üzemel országszerte. Esküvőket, magán és céges rendezvényeket is bonyolítanak le az étteremben, valamint külső helyszíneken is teljes körű catering szolgáltatással. (<http://www.erzsebetkiralyneetterem.hu/rendezvenyek> letöltés ideje: 2024.04.17.)

Az Erzsébet Királyné Szálloda csapata a következőképpen néz ki:

- Major István – General Manager (Szállodaigazgató)
- Takár Bernadett – Corporate Sales Manager (Vállalati értékesítési vezető), Housekeeping Manager
- Uzsoki Zsófia – Sales Representative (Értékesítési képviselő)
- Gombás Máté – Front Office Manager → felügyelete alá tartoznak a recepciósok
- Kárpáti Lénárd – Műszaki vezető

A szállodában összesen 21 fő dolgozik a következő munkakörökben:

- szállodaigazgató 1 fő
- front office manager 1 fő
- housekeeping vezető 1 fő
- műszaki vezető 1 fő
- HR vezető 1 fő
- gondnok 1 fő
- recepciós 5 fő
- szobalány 10 fő

3.5. A szálloda szolgáltatásai

Az Erzsébet Királyné Szálloda a Hotelstars szállodaminősítési rendszerének megfelelően 3* superior kategóriájú besorolással rendelkezik. Ez esetben egy olyan kereskedelmi szálláshelyről beszélhetünk, amely hazánkban megfelel a kétcsillagos szállodára vonatkozó követelményeknek, viszont felszereltségében és a kötelező szolgáltatásaiban még néhány további törvényi előírásnak kell megfelelnie ahhoz, hogy a háromcsillagos minősítést

szerezzen. A superior jelzöt pedig a csillagszámon belül, az átlagon felül teljesítő szállodák kapják meg, ami azt jelenti, hogy a kritériumrendszer szerint legalább 410 ponttal kell rendelkeznie a maximális 971 pontból.

A szálloda alapszolgáltatása az **elszállásolás**. Ezt az Erzsébet Királyné szálloda két-, illetve egyágyas elhelyezéssel biztosítja összesen 62 szoba egységben. Valamennyi szoba hajszárítóval, légkondicionálóval, minibárral és televízióval, szoba széffel felszerelt. Szobátípustól függően vízfóráló kávé és tea bekészítést kapnak a vendégek, a korlátlan internet hozzáférés a szálloda teljes területén biztosított.

Az Erzsébet Királyné Szálloda az elmúlt évek felújításának köszönhetően rendelkezik egy **fitness részleggel**, illetve egy „Relaxációs szigettel” is. A relaxációs részlegen található egy finn-, illetve egy infrasaunát, egy jakuzzit, és pihenőágyakat is. A szállóvendégek és a betérő vendégek Day Spa-ként is előszeretettel igénybe veszik.

A szálloda 3* superior besorolású városi szálloda. A Hotelstars minősítési rendszer szerinti hét területnek megfelelően kiemelem azokat a **plusz szolgáltatásokat**, tevékenységeket, amelyekkel a szálloda superior besorolást kapott:

1. Alapvető elvárások

- szállodai garázs (5 pont)
- töltőállomás elektromos autók részére (10 pont)
- vendégfelvonó (10 pont)

2. Recepció és szolgáltatások

- A recepción napi 24 órán át személyzet áll rendelkezésre, fizikailag elérhető 24 órán át telefonon vagy digitális kommunikáció útján (15 pont)
- Ágynemű napi cseréje kérésre (3 pont)
- Cipőtisztító gép a szállodában (5 pont)
- Transzfer vagy limuzin szolgáltatás (5 pont)

3. Szobák

- Szobák mérete (fürdőszobával) $\geq 18\text{m}^2$ (15 pont)
- Ágyak min. hosszúsága 2.00m (5 pont)
- Egyszemélyes ágyak min. szélesség 1.00m¹⁹ (10 pont)
- Dupla ágyak min. szélesség 2.00m (15 pont)
- Fürdőszoba $\geq 5\text{m}^2$ (10 pont)
- A szobákban egyedileg szabályozható légkondicionáló (10 pont)
- A társasági helyiségek légkondicionáltak (10 pont)

4. Gasztronómia

- Minibár - italokkal és snack-el (5 pont)

- Allergén mentes termékek (gluténmentes, laktózmentes stb.) (3 pont)
- Étterem a hét minden napján üzemel (20 pont)

5. Rendezvények

- Bankett lehetőség min. 100 főig (3 pont)
- Konferencia terem mérete legalább 100 m², min. belmagasság: 2.75 m (10 pont)
- Egyénileg szabályozható légkondicionálás a konferenciatermekben (3 pont)

6. Szabadidős szolgáltatások

- Fitness terem legalább 4 különböző típusú géppel (5 pont)
- Különálló relaxációs helyiség (3 pont)
- Jakuzzi (3 pont)
- Szauna – finn, infra (6 pont)

7. Minőség és online tevékenység

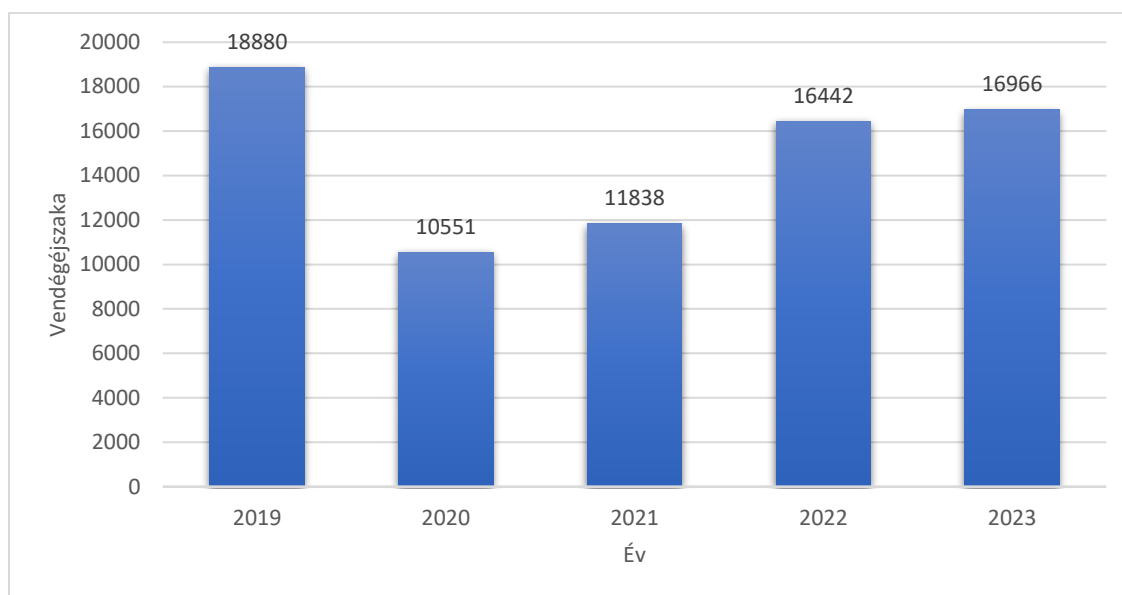
- Minőségellenőrzés - Mystery shopping (5 pont)
- Saját honlap közvetlen foglalási lehetőséggel (5 pont)

3.6. A szálloda kereslete

A szálloda Hostware programjának kimutatásai közül lekértem egy szoba- és vendégforgalom összesítőt az elmúlt 5 évre visszamenőleg. A vendégéjszakák tekintetében a 2019-es eredmény a legkimagaslóbb, 18 880 vendégéjszakával. A következő év hatalmas visszaesését a koronavírus okozta Covid19 járvány okozta, illetve az ezt követő ki-és beutazási, valamint egyéb korlátozások, és nem mellesleg a biztonság hiánya. 2020-ban a vendégéjszakák száma mindössze 10 551 volt, ami 44,11%-os visszaesést jelentett az előző évhez képest. 2021-ben megjelent a vírus egy új mutánsa, így a fertőzöttek száma a harmadik hullámban ismét emelkedett. Az év során alkalmazni kezdtek különböző védőoltásokat, melyek fokozatosan csökkentették a megbetegedések számát. 2022-re a veszélyhelyzet már megszűnt, az intézkedések enyhültek, a beteg száma jelentősen csökkent, ennek köszönhető, hogy 2022-ben a vendégéjszakák száma már kezdett közelíteni a pandémia előtti számokhoz. A világjárvány hivatalosan 2023. május 5.-én ért véget, azonban még a tavalyi évben sem sikerült olyan kiemelkedő eredménnyel zárni, mint a 2019-es, járvány előtti időszakban (3.ábra).

3. ábra Vendégéjszakák alakulása az Erzsébet Királyné Szállodában (2019 – 2023)

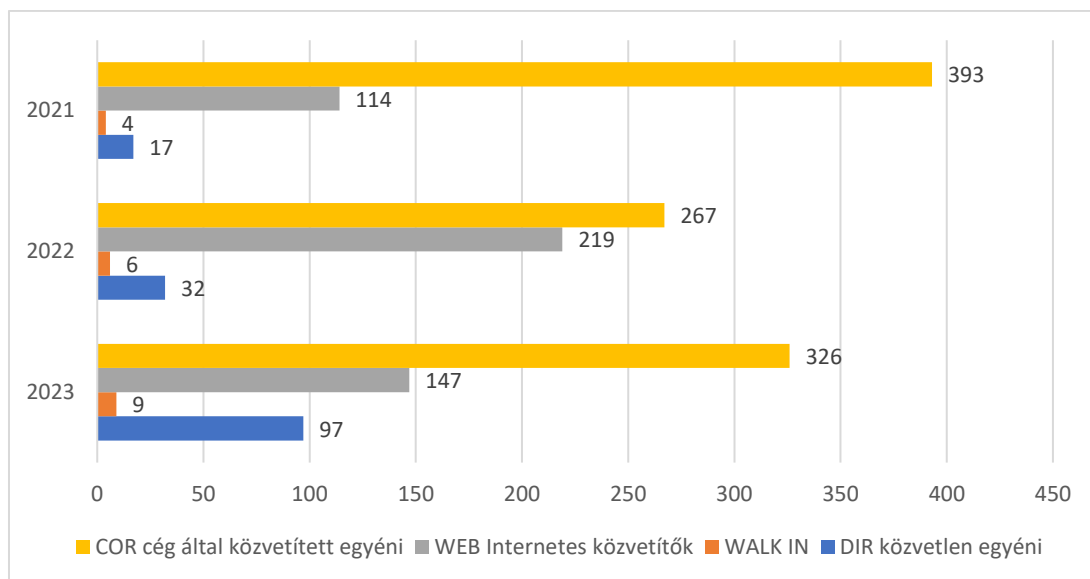
(forrás: a szálloda adatai alapján. saját szerkesztés)



A szálloda vendégkörét elsősorban corporate, vagyis cég által közvetített egyéni vendégek alkotják, másodsorban pedig a szabadidős vendégek. A szálloda elhelyezkedésének köszönhetően közel van az ipari park, ezért szerződött partnerei között tudhatja a Robert Bosch Kft., TRUMPF Hungary Kft., Siseam Automotive Hungary Kft., GE Aerospace Hungary Kft. cégeket, akiknek egy corporate, megállapodott árat tud a szálloda biztosítani, hiszen elég gyakran érkeznek tőlük vendégek. Szabadidős vendégek nagy általánosságban hétvégén, hosszú hétvégéken, ünnepek alkalmával érkeznek a szállodába, valamint, ha a közelben van egy nagyobb esemény, rendezvény. Ilyen alkalom például az idén júliusban is megrendezésre kerülő Formula Magyar Nagydíj. Javarészt internetes közvetítők segítségével foglalnak (booking.com, szallas.hu, Szállásvadász, maiutazás stb.). Az OTA-val foglalók száma évente 160 szobaéjszaka. A szabadidős vendégek kisebb része közvetlenül a szálloda honlapján keresztül, telefonon, vagy e-mailben teszi meg foglalását, ez évente átlagosan 146 szobaéjszakát takar (4.ábra)

4. ábra Az Erzsébet Királyné Szálloda vendégszégmensei az elmúlt 3 évben

(forrás: a szálloda adatai alapján. saját szerkesztés)



Bár a diagramon nem ábrázoltam, de évente körülbelül 10-12 csoportos foglalás is szokott érkezni, ez viszont már nem a recepció, hanem az értékesítési munkatárs hatásköre alá tartozik. Gyakorlati időszakom alatt volt szerencsém érkeztetni egy 30 fős esküvős csoportot, egy 64 fős céges csapatépítő tréninges csoportot, illetve két utazási iroda által közvetített román, illetve koreai csoportot. A szálloda szekció-, illetve báltermében gyakran kerülnek megrendezésre kisebb rendezvények, tréningek, úgy, mint a SPAR, Human Bioplazma esetében, illetve a bálterem különböző festőművészek kiállításainak ad otthont időszakosan.

4. A TÉMA KIFEJTÉSE

4.1. A szakmai gyakorlat során végzett tevékenységek részletes bemutatása

Gyakornoki időszakom legnagyobb részét a Front Office területén, vagyis a recepción töltöttem. Az első napon alaposan megismerkedtem a szálloda egyes működési területeivel, illetve az adott területen dolgozó kollegákkal. Ennek során információkat gyűjtöttem szobák elrendezéséről, felszereltségéről, típusairól, illetve az étterem, a bálterem, illetve a szekcióterem befogadóképességéről. Ez a későbbiekben, a pontos információ átadása miatt vált fontossá, amikor a vendég akár telefonon, e-mailben vagy személyesen érdeklődött a különböző szolgáltatásokról. Úgy gondolom, hogyha egy szállodában, vagy akár bármilyen más turisztikai egységben dolgozik az ember, az a minimum, hogy tisztában van annak működési területeivel.

Mindennapi munkám során az **IKT eszközök használata**, a **szállodai szoftverek ismerete** elengedhetetlen volt:

- **Hostware**: vendéglátó szoftver; az egyetemi tanulmányaim alatt volt szerencsém megismerni, megtanulni a programot, így ennek használata egyáltalán nem okozott nehézséget
- **Remember The Milk**: a nappali, illetve az éjszakai műszak során kötelezően elvégzendő teendők, feladatok listáját tartalmazza részletes leírással
- **Átadó**: egy mindenki számára elérhető és szerkeszthető online word dokumentum, amelyben az adott napon történt fontos eseményeket, információkat, meg nem oldott „ügyeket” adjuk át a következő műszakot átvevő kollégának
- **TESA Hotel**: kulcskártyák írására szolgáló program
- **Roomsome 2.0.**: online szállásfoglalási rendszer
- **Peapplus**: revenue management feladatokat támogató alkalmazás, szorosan összefügg a D-edge alkalmazással, és ennek köszönhetően saját adatokra alkalmazott intelligens árazási szabályokkal támogatja a dinamikus árazást
- **D-edge channel manager**: SaaS vállalat (Software as a service), előfizetésen alapuló üzleti modell, szintén a revenue management során hasznos
- **Outlook**: levelezéshez használt program; ajánlatkérések, foglalások, egyéb e-mailek feldolgozása, visszaigazolások küldése, belső levelezés stb.

Kötelezően elvégzendő **napi teendőim** a következők voltak:

- **Utazók anyagainak elpakolása, tranzakciók és kassa ellenőrzése**: miután minden vendég az adott napon elutazott, a becsekkolásakor vendég által aláírt bejelentőlapot a szobaszámokkal megjelölt fakkokból összegyűjtjük; a Zárás-checklist lehívásával ellenőrizzük, hogy a forint, illetve eurós forgalom egyezik-e, nincs-e esetlegesen eltérés

- **Érkezők előkészítése:** az adott napon érkező vendégek foglalásainak ellenőrzése, majd kulcskártyáinak megírása a TESA nevű programmal, valamint a szobaszámokkal megjelölt kis polcokba történő behelyezése
- **Napi árfolyam beállítása:** dél körüli időpontban a Valuta-és devizaárfolyam menüpontban átállítjuk az adott napra vonatkozó eurós árfolyamot
- **Jakuzzi értékek leolvasása:** a mélygarázsban egy külön elkerített területen kell leolvasunk két értéket a mérőóráról, ami nem más, mint a jakuzzi klór, illetve pH értéke; amennyiben a megadott intervallumon kívül esik az érték, haladéktalanul jelezni kell a vezetőség felé
- **Éttermes lista frissítése:** táblázat formájában 3 héttel előre kell lekérni adatokat a Hostware Étkezési lista menüjéből; itt az étterem számára frissítjük, hogy az egyes napokon hány főre számíthatnak a reggeli, illetve a vacsora során a vendégek részéről; allergének esetén szintén itt tudunk információt átadni; amennyiben a reggel korán távozó vendégek (7:00 előtt) jelzik szándékukat, nekik tudunk biztosítani hidegcsomagot (2 szendvics, kis üdítő, víz, müzliszelet, Mese reggeli keksz)
- **HK report feldolgozása:** a Housekeeping a munka végeztével lehozza az adott napra vonatkozó jelentést, amit szkennelés után feldolgozunk; első lépésben a szobastátuszt állítjuk át annak megfelelően, hogy a reportban milyen színnel volt jelölve az adott szoba (üres tiszta – zöld, lakó tiszta – kék, üres/lakó piszkos – piros); a minibár terheléseket a még lakó vendégek esetében felterheljük, illetve a leltárba vezetjük, hogy melyik tételből hány darab fogyott

A hétvége során a napi feladatok listája 4 további feladattal egészül ki:

- **Következő heti szobabeosztás:** a következő héten érkező vendégek szobára osztása, külön kérések figyelembevétele, bekészítések ellenőrzése
- **Rendezvény és csoport előrejelzés:** a rendezvénynaptárban megnézzük, hogy lesz-e a következő héten rendezvény (szekcióteremben, bálteremben vagy étteremben); megkeresni a diszpót, és ha van róla, akkor az átadóba beírjuk a legfontosabb információkat (fizetési információk, parkolóhely foglalás, irányítótábla stb.), illetve a Housekeeping számára is kinyomtatni egy 2-3 hetes listát, hiszen a termeket ők rendezik be előre; a csoportos szobafoglalásokat is ilyenkor szoktuk megnézni, rögzíteni az átadóban
- **Átadó ellenőrzése** - A heti összefoglaló részhez bemásolni a még aktuális dolgokat 1 hétre visszamenőleg. Azokat a dolgokat kell bemásolni, ami még folyamatban van, van még vele teendő, hosszú érvényű információ, illetve ami az előző összefoglalóban benne volt, de még nem fejeződött be.
- **Időjárás jelentés cseréje:** Minden hétvégén a recepció és a panoráma liftbe is kiteszünk egy időjárás előrejelzést angolul a következő heti időjárásról napra lebontva.

A fent felsorolt feladatokat a vendégek utaztatásán és érkeztetésén kívül végeztük el a nap során. Ezeken kívül még besegítettem az egyes területeken dolgozó kollégáknak. A szálloda igazgatóját időközben felkérték, hogy egy másik szállodát is igazgasson, így neki is segítettem a készpénzes/utalásos számlák, eurós/forintos jutalékszamlák rendezésében. A Housekeeping supervisor megkért, hogy az egyik szobalánnyal az összes szobáról készítsük el a megadott lista alapján a tárgyi eszköz leltárat. Mivel a szálloda számos üzleti partnerrel áll szerződésben, illetve Gödöllőn akad még néhány cég, aki nem partnerünk, őket kellett felkeresnem telefonon (hideghívás), majd e-mailben egy bemutatkozó levelet írni számukra, amennyiben felkeltettük az érdeklődésüket.

Eleinte úgy gondoltam a recepción dolgozni nem olyan megterhelő, de hamar rájöttem, hogy sokkal nehezebb, mint elsőre tűnt, illetve elég sok mindenre kell odafigyelni. A recepció munkakörhöz előírás a Front Office Standard betartása, amelyet az Accent Hotels szállodalánc határozott meg és írt elő. Ebbe beletartoznak elsősorban az általános normák, úgy mint, szállodában történő viselkedés, öltözködés, higiénia. A vendégfogadáson belül az érkeztetés, utaztatás menete, lépései, vendégpanaszok kezelése, illetve, hogy egy talált tárgy leltárba vételének mi a menetele, meddig köteles a szálloda megőrizni azt. A szobafoglalás esetében szó esik a telefonos foglalás menetéről (Mystery call lépései), az e-mailes visszaigazolásról, valamint arról, hogy mi a teendő akkor, ha egy vendég teltház időszakában szeretne foglalni. A számlák és fizetési módok fejezet tartalmazza az előlegek, átutalásos számlák, készpénz kezelésének menetét, illetve a voucherek és kuponok nyilvántartását is. A sztenderdben szó esik részletesen a nappalos és éjszakás feladatokról is.

A gyakornoki időszakom alatt úgy gondolom sok új dolgot tanultam, illetve egyetemi elméleti tanulmányaimat a gyakorlatban is tudtam kamatoztatni. Ezalatt az idő alatt úgy gondolom az alábbi három kompetenciám fejlődött a leginkább, melyeket röviden példákkal meg is indokolok:

- **Kommunikációs képességem** elsősorban a telefonos, illetve személyes beszélgetések által fejlődött a leginkább. A telefonon keresztüli beszélgetéseknél az egyik legfontosabb dolog, hogy az ember csak a hallására támaszkodhat, mint érzékszerv. Éppen ezért nagyon fontos a hangsúly, a hangszín, a beszédtempó, és természetesen az, hogy pontos információkkal lássuk el a vendéget. Azt is észre kell vennünk, hogy ha a vendég érdeklődőbb, úgy vesszük észre, hogy több információt szeretne tudni, akkor esetleg magunktól is pluszba megemlíthetünk néhány dolgot, viszont, ha sietősebb, akkor csak a kérdésére adjunk választ.
- **Idegen nyelvi kommunikációs készségem** gyakorlására leginkább a külföldi vendégekkel való személyes találkozások során volt lehetőségem. A becsekkoláskor a tartózkodásra és

a kulcskártyára vonatkozó, távozáskor a fizetéshez kapcsolódó információkat kellett elmondanom, illetve, ha a vendég útbaigazítást, étkezési lehetőségek, vagy bármilyen egyéb dolog iránt érdeklődött, idegen nyelven tájékoztattam. A kijelentkezéskor általában röviden mindig érdeklődtünk, hogyan érezte magát a vendég szállodánkban, minden rendben volt-e, illetve, ha volt valami probléma, még időben tudjuk kompenzálni azt.

- **Problémamegoldó képességem, önállóságom és kreativitásom** szintén sokat fejlődött. Ez a három dolog, kompetencia szorosan összefügg egy problémamegoldás alkalmával. Amikor a vendég személyesen panaszkodik nagyon fontos hogyan reagálunk, mit mondunk és milyen alternatívát ajánlunk fel kompenzációra. Előfordul, hogy a vendég feldúlt állapotban van, ilyenkor fontos a higgadság, a probléma tényleges megértése, és annak szakszerű kezelése. Előfordult, hogy a vendég a szobájával nem volt megelégedve, rossz szobatípust foglalt, ez talán az egyik legegyszerűbben orvosolható probléma volt, hiszen a vendéget esetlegesen áthelyeztük egy magasabb kategóriájú szobába, amivel mindig meg voltak elégedve. A garázs rossz kialakítása miatt is akadt néhányszor probléma. Sajnos nincs elég férőhely teltház esetén, a parkoló feljáróján parkolnak autók, ahol egyébként nem lenne szabad, emiatt sokszor a vendégek azt hiszik, hogy nincs szabad hely. Ezekben a helyzetekben egy bizonyos szintig szabadon hozhatunk döntést, hogy hogyan kompenzáljuk a vendéget, amennyiben a mi hatáskörünket meghaladja ez a probléma, egy vezető bevonásával mindig meg tudtuk oldani a legnagyobb gondot is.

5. SZAKMAI ÖSSZEGZÉS

Záródolgozatom elsődleges témája ugyan az Erzsébet Királyné Szálloda, viszont nem tudtam figyelmen kívül hagyni, hogy a turizmus rendszerén belül hol helyezkednek el és mi a szerepük a szállodáknak. Kitértem a szállodai szolgáltatások rendszerére is, amely valójában összetettebb, mint azt gondolnánk. Összegyűjtöttem a szállodaipar szerintem legfontosabb trendjeit, valamint példákkal is alátámasztottam ezeket. Ezután a szállodaipar piaci környezetének fejezetén belül kitértem az elmúlt évek befolyásoló tényezőire is. Úgy gondolom, ez egy fontos fejezet, hiszen a turizmus iparágára ez mai napig hatással van.

A gyakorlati helyszínről néhány alapvető információt is belefoglaltam a dolgozatba, mint például annak története, illetve megközelíthetősége. A szálloda szerkezeti és szervezeti felépítését is fontosnak tartottam megemlíteni, hiszen ez nagyban befolyásolja, hogy milyen sztenderdek, előírások alapján dolgoztam többet között én is. A szálloda 3* superior kategóriába tartozik, így ismertettem az alap-, és kiegészítő szolgáltatások közül is néhány kiemelkedőt. Az ott dolgozó csapatnak köszönhetően igazán meg tudtam ismerni a szállodát, kérdéseimre mindig készségesen válaszoltak. A belső információknak és anyagoknak köszönhetően pontos számszerű adatokkal is tudtam dolgozni. Ezek leginkább a szálloda keresletének kifejtésekor váltak előnyömmre, így pontosan meg tudtam határozni, hogy az üzleti és szabadidős turisták a fő vendégköre a szállodának. Végül kifejtettem, hogy milyen tevékenységeket végeztem el a gyakorlati időszakom alatt, valamint azt is, hogy milyen kompetenciáim fejlődtek a leginkább ezalatt a 3 hónap alatt.

Számos új tapasztalattal gazdagodtam, és nagyon pozitív volt, hogy próbáltak bevonni minden egyes munkakörbe. Összességében elmondhatom, hogy sikerült egy igazán jó helyet találnom, ahol valóban hasznosan tölthettem el a gyakornoki időszakomat.

Jövőbeli terveim között szerepel a Magyar Agár-és Élettudományi Egyetemen folytatni tanulmányaimat Turizmus-vendéglátás alapszakon, valamint később a szakmában maradni és a turizmus valamely területén elhelyezkedni.

6. IRODALOMJEGYZÉK

Csapó J., Töröcsik M. (2020): *A turizmus jövője, a nemzetközi és hazai turizmus legújabb trendjeinek elemzése elméleti és gyakorlati megközelítésében*. Pécs: Pécsi

Tudományegyetem, Közgazdaságtudományi Kar.

<https://pea.lib.pte.hu/bitstream/handle/pea/23854/csapo-torocsik-a-turizmus-jovoje-a-nemzetkozi-es-hazai-turizmus-legujabb-trendjeinek-elemzese-elméleti-es-gyakorlati-megkozelitesben-PTE-KTK-2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Letöltés ideje: 2024. 03. 19.

Dávid, L., Jancsik, A., Rátz, T. (2007): *Turisztikai erőforrások*. A természeti és kulturális erőforrások turisztikai hasznosítása. Budapest: Perfekt Kiadó.

Györffy, A. (2004): *Szállodatan I*. Budapest: Nemzeti Tankönyvkiadó

Ilyés Noémi (2020) A jövő turizmusa – Így változhatnak meg az utazási szokások a járvány után. *Turizmus.com*. <https://turizmus.com/szabalyozas-oroszagmarketing/a-jovo-turizmusa-a-jovo-utazoja-i-1169715>

Letöltés ideje: 2024.04.15.)

Lengyel, M. (2004): *A turizmus általános elmélete*. Budapest: Heller Farkas Gazdasági és Turisztikai Szolgáltatások Főiskolája – KIT Kft.

Michalkó, G. (2007): *A turizmuselmélet alapjai*. Székesfehérvár: Kodolányi János Főiskola

Michalkó, G. (2016): *Turizmológia elméleti alapok*. Budapest: Akadémiai Kiadó.

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

Letöltés ideje: 2024. 03. 10.

Molnár, Cs. (2019): *Szállodatan, szállodai ismeretek*. E-learning egyetemi jegyzet. Gödöllő –

Budapest: Szent István Egyetem. [https://elearning.uni-](https://elearning.uni-mate.hu/course/view.php?id=3706)

[mate.hu/course/view.php?id=3706](https://elearning.uni-mate.hu/course/view.php?id=3706)

Letöltés ideje: 2024.04.15.

Molnár, Cs. (2020): *A vidékbiztonság turisztikai aspektusai*. Budapest: Nemzeti Közszerzői

Egyetem [https://nkerepo.uni-](https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/15986/A%20videkbiztonsag%20turisztikai%20aspektusai.pdf)

[nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/15986/A%20videkbiztonsag%20turisztikai%20aspektusai.pdf](https://nkerepo.uni-nke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/15986/A%20videkbiztonsag%20turisztikai%20aspektusai.pdf)

Letöltés ideje: 2024. 04. 15.

Papp, I. (2017): *Szálloda-és vendéglátásmenedzsment*. Budapest: Akadémiai Kiadó.

https://mersz.hu/dokumentum/dj250szev__1/

Letöltés ideje: 2024. 03. 11.

Péter, E., Németh, K., & Lelkóné Tollár, I. (2018). Turizmusbiztonság, mint újonnan felmerülő fogyasztói igény. *Turizmus Bulletin*, 18(2), 30–37.

<https://doi.org/10.14267/TURBULL.2018v18n2.4>

Letöltés ideje: 2024.04.15.

Puczkó,L.,Rázt, T. (2002): *A turizmus hatásai*. Budapest: Aula Kiadó

S.O.S. Turisztikai Tanácsadó Bt (2008): Gödöllő Turizmusfejlesztési Koncepciója.

http://web.godollo.hu/_site/doc/newswf2e0072/081022turiszt.pdf

Letöltés ideje: 2024. 04. 10.

STT (2023): 2024-es Turizmus trendek, amiket minden szállodaipari szereplőnek ismernie kell.

<https://stt.hu/2024-es-turizmus-trendek-zeni.html>

Letöltés ideje: 2024. 03. 12.

Szántó Zoltán (2024) Nem szálloda, nem kórház, nem wellness. Egyedülálló egészségturisztikai létesítmény nyílt Sárváron. *Turizmus.com*,

<https://turizmus.com/szallashely-vendeglatas/melea-the-health-concept-formabonto-egeszsegmegorzesi-koncepcio-sarvaron-1190832>

Letöltés ideje: 2024. 03.12.

Jogszabályok:

1992. évi XXII. törvény a munka törvénykönyvéről

(<https://mkogy.jogtar.hu/jogszabaly?docid=99200022.TV>)

1996. évi XXXI. törvény a tűz elleni védekezésről, a műszaki mentésről és a tűzoltóságról

(<https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=99600031.tv>)

4/1997. (I. 22.) Korm. rendelet. az üzletek működéséről és a belkereskedelmi tevékenység folytatásának feltételeiről

(<https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=99700004.KOR&txtreferer=A0300094.GKM>)

5/1997. (III. 5.) IKIM rendelet egyes ipari, kereskedelmi és idegenforgalmi tevékenységek gyakorlásához szükséges képzésekről (<https://njt.hu/jogszabaly/1997-5-20-80>)

239/2009. (X. 20.) Korm. rendelet a szálláshely-szolgáltatási tevékenység folytatásának részletes feltételeiről és a szálláshely-üzemeltetési engedély kiadásának rendjéről
<https://njt.hu/jogszabaly/2009-239-20-22>

235/2019. (X. 15.) Korm. rendelet a turisztikai térségek fejlesztésének állami feladatairól szóló törvény végrehajtásáról

Online források:

Accent Hotels: Management szolgáltatások. <https://accenthotels.com/hu/management-szolgaltatasok>

Letöltés ideje: 2024.04.15.

Fekete, M. (2006): A turizmuselmélettől a gyakorlatig. Doktori értekezés. Sopron: Soproni Egyetem. <https://mek.oszk.hu/04100/04167/04167.pdf> (Letöltés ideje: 2024.04.17.)

Erzsébet Királyné Étterem: <http://www.erzsebetkiralynetterem.hu/rendezvenyek>

Letöltés ideje: 2024.04.17.

Erzsébet Királyné Szálloda: <https://erzsebetkiralynaccenthoteles.com/hu/megkozelithetoseg>

Letöltés ideje: 2024.04.15.

Gödöllő Város Önkormányzata (2018): Idegenforgalmi adóügyek.

<https://www.godollo.hu/irodadoingatlanguz/idegenforgalmi-ado-ugyek/>

Letöltés ideje: 2024.04.14.

Volt községháza, ma Erzsébet Királyné Szálloda. <https://guideathand.com/hu/sight/volt-kozseghaza-ma-erzsebet-kiralyn-szalloda>

Letöltés ideje: 2024. 03. 14.

HospitalityNet (2016): AccorHotels takes its corporate responsibility to the next level with bold new CSR commitments looking. <https://www.hospitalitynet.org/news/4075453.html>

Letöltés ideje: 2024.04.15.

MSZÉSZ: Szállodák minősítésének kritériumrendszere 2021-2025

https://szallashelyminosites.hu/docs/szallodak_minositesenek_kriteriumrendszere_2021_2025.pdf (Letöltés ideje: 2024.04.17.)

Infostart (2024) - Jó indulás után a vendéglátósok bíznak benne, hogy 2024-ben nem jön semmi váratlan

<https://infostart.hu/belfold/2024/03/03/jo-indulas-utan-a-vendeglatosok-biznak-benne->

[hogy-2024-ben-nem-jon-semmi-varatlan](#)

Letöltés ideje: 2024.04.12.

Kerékpáros Túrázók Oldala - Bringalap

<https://holkereparozzak.hu/kerekpatura-terkepes-turaajanlatok/kerekpaturak-terepen/nyomom-a-pedalt/34-pest-megye/947-godolloi-dombsag-kerekpatura>

Letöltés ideje: 2024.04.15.

Magyar Szállodák és Éttermek Szövetsége – Zöld Szálloda

<https://www.hah.hu/palyazatok/zold-szalloda>

Letöltés ideje: 2024.04.15.

Tudásbázis - A szálloda fogalma és csoportjai

<https://tudasbazis.sulinet.hu/hu/szakkepzes/vendeglatas-idegenforgalom/szallodai-alapismeret/a-szallodak-csoportositasi-lehetosegei/szallodak-rendszerezese>

Letöltés ideje: 2024.04.17.)

Turizmus.com (2023) - MSZÉSZ-trendriport: decemberben Budapest tarolt

<https://turizmus.com/szallashely-vendeglatas/mszesz-trendriport-decemberben-budapest-tarolt-1185107>

Letöltés ideje: 2024.04.12.

Turizmus.com (2023) Ezek lehetnek az európai szállodaipar jövő évi trendjei

<https://turizmus.com/szallashely-vendeglatas/2024-szallodai-trendjei-bookingcom-fenntarthato-z-generacio-mesterseges-intelligencia-1189449>

Letöltés ideje: 2024. 03. 12.

Turizmus.com (2024) Hatékonyságmaximalizálás a mesterséges intelligenciával

<https://turizmus.com/szallashely-vendeglatas/hatekonysagmaximalizalas-a-mesterseges-intelligenciaval-1191108>

Letöltés ideje: 2024.03.14.

VÜSZI Gödöllői Városüzemeltető és Szolgáltató Nonprofit Közhasznú Kft. - Parkolás

<https://www.vusikft.hu/szolgaltatasok/parkolas>

Letöltés ideje: 2024.04.15.

ÁBRÁK ÉS TÁBLÁZATOK JEGYZÉKE

1. ábra A turizmus rendszere 4
2. ábra Accent Hotel Management szervezeti diagramja**Hiba! A könyvjelző nem létezik.**7
3. ábra Vendégéjszakák száma az Erzsébet Királyné Szállodában ...2**Hiba! A könyvjelző nem létezik.**
4. ábra Az Erzsébet Királyné Szálloda szegmensei az elmúlt 3 évben **Hiba! A könyvjelző nem létezik.**2
1. táblázat A szállodák teljesítménye és aránya az összes szálláshelyeken belül 8

NYILATKOZAT

Benda Boglárka (hallgató Neptun azonosítója: H6KINL) konzulenseként nyilatkozom arról, hogy a szakdolgozatot áttekintettem, a hallgatót az irodalmi források korrekt kezelésének követelményeiről, jogi és etikai szabályairól tájékoztattam.

A záródolgozatot/szakdolgozatot/diplomadolgozatot/portfóliót a záróvizsgán történő védésre javaslom / nem javaslom.

A dolgozat állam- vagy szolgálati titkot tartalmaz: igen nem

Kelt: Gödöllő, 2024. április 20.



belső konzulens

NYILATKOZAT

a záródolgozat nyilvános hozzáféréséről és eredetiségéről

A hallgató neve: Benda Boglárka
A Hallgató Neptun kódja: H6KINL
A dolgozat címe: Erzsébet Királyné Szálloda
A megjelenés éve: 2024
A konzulens intézetének neve: Vidékfejlesztés és Fenntartható Gazdaság
A konzulens tanszékének a neve: Fenntartható turizmus Tanszék

Kijelentem, hogy az általam benyújtott záródolgozat/szakdolgozat/diplomadolgozat/portfólió¹ egyéni, eredeti jellegű, saját szellemi alkotásom. Azon részeket, melyeket más szerzők munkájából vettem át, egyértelműen megjelöltem, és az irodalomjegyzékben szerepeltettem.

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

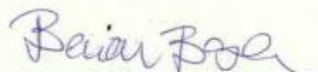
A leadott dolgozat, mely PDF dokumentum, szerkesztését nem, megtekintését és nyomtatását engedélyezem.

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

Tudomásul veszem, hogy dolgozatom elektronikus változata feltöltésre kerül a Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem MATER Hallgatói Dolgozatok repozitóriumába. 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 MATER Hallgatói Dolgozatok repozitóriumában.

Kelt: Gödöllő, 2024.04.18.



Hallgató aláírása