

ZÁRÓDOLGOZAT

TÓBI DORINA

Turizmus és Vendéglátás Felsőoktatási Szakképzés

**Gödöllő
2024**



**Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem
Szent István Campus
Turizmus és Vendéglátás Szak**

**DANUBIUS HOTELS KÖZPONTI SZOBAFOGLALÁS
ÉS ÜGYFÉLSZOLGÁLAT**

Belső konzulens: Klausmann-Dinya Anikó
mestertanár

Készítette: **Tóbi Dorina**
NDZH31
nappali tagozat

Intézet: Vidékfejlesztés és Fenntartható Gazdaság Intézet

**Gödöllő
2024**

Tartalomjegyzék

1	Bevezetés	1
1.1	Témaválasztás indoklása	1
1.2	Kutatási cél	1
2	A Danubius Hotels Group bemutatása.....	2
2.1	A szállodaipar és a Danubius Hotels Group piaci környezetének összefüggései.....	2
2.2	Danubius Hotels Group története, bemutatása	4
2.3	Szállodaipari trendek a Danubius Hotels Group-ra vonatkozóan	5
2.4	Danubius Hotels Group szolgáltatásai.....	7
2.5	Danubius Hotels Group piaci szegmentációja.....	8
3	Danubius Hotels Központi Szobafoglalásának bemutatása.....	10
3.1	A központi szobafoglalás a Danubius Hotels szervezetében.....	13
3.2	Tevékenységi körök bemutatása.....	15
4	Gyakornoki munkám bemutatása.....	17
4.1	Feladataim gyakornokként	17
4.2	Következtetések, javaslatok.....	20
5	Összefoglalás	22
6	Irodalomjegyzék	23
6.1	Felhasznált irodalom.....	23
6.2	Ábrajegyzék.....	23
6.3	Táblázatjegyzék	24

1 Bevezetés

1.1 Témaválasztás indoklása

Magyarországon számos szállodalánc megtalálható, melyek közös tulajdonságuk, hogy egy-egy szállodalánchoz tartozó szálláshelyek földrajzilag eltérő helyeken találhatóak, viszont közös név és üzemeltetés alatt vannak.

Szakmai gyakorlatomat mindenképp egy ilyen, széles körben ismert, nagy szállodaláncnál szerettem volna tölteni, mert úgy gondoltam, egy ilyen helyen van lehetőségem a lehető legtöbb tapasztalat beszerzésére. Konkrét tervem volt a back office tagjaként dolgozni, így kerültem a Danubius Hotels Központi Szobafoglalására, ahol záródolgozatomhoz lehetőségem volt rengeteg információt és saját tapasztalatot gyűjteni.

1.2 Kutatási cél

Záródolgozatomban többek között, be szeretném mutatni a hazai szállodaiipar helyzetét és a Danubius Hotels Group piaci környezetének összefüggéseit, gyakorlati helyem rövid történetét, kínálatát, szervezeti felépítését és a gyakorlatom során végzett tevékenységeket is. Továbbá következtetéseimet és javaslataimat is szeretném szemléltetni.

Úgy gondolom, hogy az egyetemen elsajátított ismereteimet a gyakorlatban jól tudtam hasznosítani, tehát dolgozatomban ezeket a tapasztalatokat is bővebben ki tudom fejteni.

2 A Danubius Hotels Group bemutatása

2.1 A szállodaipar és a Danubius Hotels Group piaci környezetének összefüggései

A szállodaiparban hazai és nemzetközi szinten is nagy a verseny a vendégek elnyerése érdekében. A szállodák céljaik elérésük érdekében fontos, hogy minőségi szolgáltatásokat kínáljanak a piacon. Fontos, hogy a konkurencia ellen, az egyediség is nagyon nagy segítség lehet.

Az országban összesen 12 Danubius szálloda található, 8 Budapesten, 2 Balatonfüreden, 1 Bükön és 1 Győrben. Véleményem szerint a piac nagyon zsúfolt az országban, főleg a fővárosban, viszont a kedvező áraknak, a hírnévnek és minőségi szolgáltatásoknak köszönhetően a Danubius szállodákat nagyon kedvelik a vendégek. A szállodák életében az egyik legfontosabb cél a vendég elégedettség elérése, hiszen a vendégek másoknak is ajánlhatják az adott szálláshelyet, valamint ők maguk is többször visszatérhetnek és törzsvendégekké is válhatnak.

Magyarország szállodaiparának fejlődését az elmúlt években a COVID-19 világjárvány, valamint az infláció is nagyon megnehezítette. A Danubius szállodák a járvány alatt zárva voltak, mely nagy bevétel kieséshez vezetett és ennek hatásai még mindig befolyásolják a szállodák életét. Fontos megemlíteni még, hogy a járvány hatására pár szabály is megváltozott a szállodák életében. Ilyen például a foglalás lemondásával kapcsolódó előírások. A járvány előtt ez megtörténhetett 1 nappal az érkezés előtt is, viszont ez mára már sokkal szigorúbb lett, hiszen a lemondás az érkezés napján 14 óráig lehetséges egy-egy csomagnál. A Magyarországi szállodák darabszáma is jól mutatja a szállodaipar nehézségeit, hiszen 2019 áprilisában még 980, 2023 áprilisában már csak 903 szálloda üzemelt hazánkban.

Továbbá megfigyelhető, hogy nem minősített szállodák 2022-től nincsenek, ami egy bevezetett kormányrendeletnek köszönhető, így az 5, 4 és 3 csillagos szállodák száma megnőtt. Az előírás szerint a minősítés kötelező, és egy előre meghatározott szempontrendszer szerint történik, mely kiterjed a szállodai szolgáltatásokra, berendezésre és vendéglátásra is. 2020-ban két Danubius szállodalánchoz tartozó szálláshely kapott 3 és 4 csillagos minősítést. A hazai szállodák számának alakulását a következő táblázat mutatja be. (Magyar Szállodák és Éttermek Szövetsége, 2023.)

1. táblázat: Szállodák számának alakulása Magyarországon

(Forrás: NTAK által közölt adatok, 2023. április)

Szállodák száma Magyarországon (db)					
	2019. április	2020. április	2021. április	2022. április	2023. április
Szálloda összesen	980	488	539	909	903
5*	6	5	-	29	28
4*	149	102	106	309	313
3*	129	70	60	459	428
nem minősített	644	292	364	-	-

Az orosz-ukrán helyzet is eléggé megnehezíti a hazai szállodák, tehát a Danubius szállodák gazdasági helyzetét is. Az oroszok számára sokkal nehezebb és drágább lett a schengeni vízum megszerzése, több ország megtagadta a vízumkiadást számukra és az országba lépést. Magyarország nem vezette ezt be, viszont több ezer elutasítást adott ki az elmúlt években. Ezt a politikai-jogi környezeti hatás a hazai szállodaipart sem kerülte el, ez azt okozta, hogy még 2019-ben az orosz vendégéjszakák száma 73 542 volt, 2023 áprilisra ez a szám már 5 093-ra csökkent. A következő táblázatban megfigyelhető az orosz-ukrán vendégéjszakák alakulása hazánkban.

2. táblázat: Orosz-ukrán vendégéjszakák alakulása

(Forrás: NTAK által közölt adatok, 2023. április)

Országos	2019. február	2019. április	2023. február	2023. április
Orosz vendégéjszakák száma	30 462	73 542	3 962	5 093
Ukrán vendégéjszakák száma	13 746	25 124	18 628	22 977

2.2 Danubius Hotels Group története, bemutatása

A Danubius Hotels tulajdonosa az angol családi vállalat, a CP Holdings Ltd, mely összesen 42 szállodával rendelkezik és Európában 5 országban van jelen. Magyarország egyik legnagyobb szállodalánca, melyet már fél évszázada alapítottak.

A tulajdonos számára a minőségi szolgáltatások nyújtása az egyik legfontosabb, elkötelezettek a gyógyturizmus és a medical wellness irányában. Továbbá, fontos számukra a magyar tradíciók, a nemzeti értékeknek számító épületek megóvása, felújítása is. Az elmúlt években számos fejlesztésekre ruháztak be a tulajdonosok, mely mutatja, hogy hisznek a vállalat sikerességében és jövőjében.

2019-ben egy fontos döntést hozott meg a vezetőség. Úgy döntöttek, hogy a városi szállodák a Danubius Hotels, a gyógy- és wellness szállodák az Ensana márkák közé tartoznak, szerveződtek. Ennek köszönhetően a vendégek jobban tájékozódhatnak és dönthetnek arról, hogy számukra mely szolgáltatások a megfelelőek. Sokféle és színes kínálatának köszönhetően mindenki megtalálhatja a szükségleteinek kielégítésére alkalmas szolgáltatásokat. A cég számára egyformán fontosak a vendégek és a saját munkavállalók elégedettsége is.

A városi, illetve üdülőszállók, melyek a Danubius Hotels márkához tartoznak, Magyarországon és Nagy-Britanniában találhatóak. Ezek a szállodák mind az üzleti utazók és mind a városnézők számára is jó választásnak bizonyulnak. Konferenciák és gálarendezvények lebonyolítására is alkalmasak, hiszen több rendezvényteremmel rendelkezik egy-egy szálloda. Magyarországon 12 szálloda vár vendégeket, Budapesten, Balatonfüreden, Győrben, illetve Bükön. 2005 óta egy szálloda London központjában is megtalálható.

Fontos megemlíteni még, hogy a szállodalánchoz tartozik a népszerű Hilton Budapest és a Radisson BLU Béke Hotel is, melyeket franchise rendszerben üzemeltetnek.

(Danubius Hotels, 2024.)

2.3 Szállodaipari trendek a Danubius Hotels Group-ra vonatkozóan

A turizmus iparág és a szállodaipar folyamatosan fejlődik, melynek köszönhetően újabb és újabb trendek jelennek meg a piacon. Ezek a trendek a különböző generációk preferenciáival változhatnak, de akár egy nagy világesemény is hozhat új trendeket, mint például a COVID, vagy a globális felmelegedés.

Az egyik legnagyobb trend a szállodaiparban, az a fenntarthatóság kérdése. A fenntarthatóság egy olyan elvek és gyakorlatok rendszere, amelyek célja a környezeti, társadalmi és gazdasági jólét hosszú távú megőrzése. Azaz, olyan módon cselekszünk, hogy ne károsítsuk a jövő generációk lehetőségeit és ne terheljük túl a Föld erőforrásait.

A fenntarthatóság számos területet érint, célja, az erőforrások hatékony felhasználása, a környezeti károk minimalizálása, a társadalmi igazságosság támogatása és a hosszú távú fenntartható gazdasági fejlődés megvalósítása.

A szállodaiparban a fenntarthatóság gyakran jelenti az energiahatékonyságot, a víz- és hulladékkezelést, a fenntartható anyaghasználatot, a közösségi támogatást és a helyi gazdaság támogatását. Az ilyen intézkedések segítenek csökkenteni a szállodák ökológiai lábnyomát és hozzájárulnak a fenntartható jövő megteremtéséhez.

A Danubius Hotels Group számára is nagyon fontos a fenntarthatóság, ezért indítottak egy környezetvédelmi és felelősségi programot, melynek neve a Danubius Care program. A program kiterjed a víz- és energiafogyasztásra, továbbá felelősségteljesen kezelik a hulladékot és támogatják a helyi közösségeket is.

Néhány ilyen intézkedés:

- automatikus világítás legtöbb folyosón,
- energiatakarékos gépek használata,
- elektromos autótöltő állomások kialakítása,
- hazai élelmiszereket, alapanyagokat használnak fel,
- már nem használt termékeket el ajándékozzak rászorulóknak,
- támogatják a diákokat, gyakornokokat, pályakezdőket,
- víztakarékos WC és csaptelepek,
- több zuhanyzó beépítése kád helyett,
- felajánlják a vendégeknek a törölközők újra használatát,

- újratölthető szappanok, samponok,
- csak üveges üdítők, újrahasznosíthatók,
- figyelnek a kevesebb nyomtatásra,
- követik és elvárják partnereiktől az etikus, felelős üzleti magatartást.

Az etikus működés a vállalat egyik alapelve, mindennapi munkáját meghatározza már több mint 50 éve. Létrehozták az Etikai Kódexet, mely a Danubius értékeinek a gyűjteménye, ezt minden munkatársnak be kell tartania. Ehhez mindenki hozzáfér, még a partnerek és a szállítók is. Ez a szabályrendszer összefoglalja, hogy mit szabad és mit tilos, valamint lehetővé teszi a szabályok számonkérhetőségét is.

(Danubius Hotels , 2024.)

A vendégek számára egyre fontosabbak a személyre szabott élmények, így a szállodák is törekednek arra, hogy több programot tudjanak biztosítani számukra. A Danubius szállodák is egyre több programot kínálnak vendégeiknek. A Balatonfüredi szállodákban olyan csomagajánlatot kínálnak, melyben a vendégek részt vehetnek hajókázáson is a Balatonon. Míg Győrben a szálloda kedvezményt ajánl fel az RQ Vízi Élménypark és Gyógyfürdőbe. Több szállodában különböző animációs programokat is rendeznek, mind gyerekeknek és felnőtteknek is, mint például egy zenés est.

Fontos megemlíteni az egészséges életmódot is mint trendet, hiszen a világban mára már ez is nagyon fontossá vált. Minden szállodában van kialakítva fitness terem, valamint elérhetőek vegán, vegetáriánus és egészséges ételek is.

Az egészségturizmuson belül a dental, fogászati turizmus egyre népszerűbb a világban. Magyarország, azon belül is Budapest, Európában az egyik legismertebb célpont. Azokra a vendégekre, akik fogászati célból utaznak Budapestre, jellemzőek a hosszabb tartózkodási idő, ez 1-2 hét, de akár több is lehet. A Danubius szállodákat is kedvelik ezek a vendégek, több ilyen cég is partnere a szállodaláncnak. Az egyik legnagyobb partner a Kreatív Dental Fogklinika, amely nagyon sok vendéget küld a szállodák részére.

A turizmusban megfigyelhető, hogy az ünnepnapokat, szüneteket, hosszúhétvégéket az emberek szeretik nem otthon tölteni, inkább utaznak vagy szállodákban pihennek. A Danubius szállodákban is általában teltház figyelhető meg ezekben a kiemelt időszakokban, mint például a húsvét, a karácsony, a szilveszter, vagy a nyári szezon. (Kovács & Kiss, 2018.)

2.4 Danubius Hotels Group szolgáltatásai

A szállodák számos szolgáltatásokat kínálnak fel vendégeik számára. Az egyik legfontosabbak az úti cél és a tematika szerinti ajánlatok. Vannak különböző kedvezményes, ünnepi és hosszú hétvégés ajánlatok is, melyeket kimondottan kedvelnek a vendégek.

Mivel a szállodák közül vannak városi szállodák, így városlátogatási ajánlatok is vannak, de aki wellnessre vágyik vagy családi pihenésre az is megtalálja a számára tökéletes szolgáltatásokat. Több szállodában fitness szolgáltatásokat, gyógykezeléseket is lehet igénybe venni. A Danubius Hotel Bükben és Balatonfüreden a Marinában all inclusive ellátásra is van lehetőség.

Több szálloda is gyermek- és családbarát, melynek legnagyobb bizonyítéka a Bubbles Club. 4 szállodában 10 éve jelent meg a Bubbles Club, mely gyerekbarát szolgáltatásokat kínál a családok számára. Nagy hangsúlyt fektetnek a környezetvédelemre, az animációs programokat, játékokat, szolgáltatásokat is az öko-szemlélet köré alakították ki.

A szállodák szolgáltatásai közé tartoznak még a különböző rendezvények megrendezése is. Lehetőség van meetingek és konferenciák lebonyolítására Magyarországon 11 szállodában. Továbbá, céges és családi rendezvényeket, akár esküvőket is szervezhetnek a szállodákban.

Fontos megemlíteni, hogy nem csak szállás igénybevételére van lehetőség az egyes szállodákban, hanem éttermi szolgáltatásokat is kínál egy-egy hotel akár külsős vendégek számára is. Ilyen például a Café Astoria étterem és kávéház, ami már 110 éves történelmi múlttal rendelkezik, vagy a Yellow Bistro & Bar, mely a Helia szállodában található.

A szállodalánc törzsvendégprogramot is indított, lényege, hogy a vendég egy egyéni kártyára gyűjtheti EuroPontjait, melyet egy bizonyos vásárlási, foglalási összeg után kap meg. A pontokat beválthatják szállásra, gasztronómiára vagy egyéb wellness és gyógykezelésekre.

Lehetőség van még ajándékkártya és szállásutalvány vásárlásra is, mely nagyszerű meglepetésként szolgálhat ünnepelteknek.

(Danubius Hotels, 2024.)

2.5 Danubius Hotels Group piaci szegmentációja

Ahhoz, hogy a szálloda hatékonyan és kedvezően tudja értékesíteni szolgáltatásait, elengedhetetlen a célközönségét meghatározni. Ez a piaci pozícionálást segíti a hazai piacon és a külföldi piacon is. A Danubius Hotels számos vendégkört szolgál ki.

Lehetnek belföldi és külföldi vendégek:

- családok,
- baráti társaságok,
- nyugdíjasok,
- kezeléseket igénylő vendégek,
- üzleti utazók,
- céges csoportok,
- városlátogatók,
- utazási irodák által érkezett vendégek,
- beesők.

A két nagy szegmens közé tartoznak az üzleti utazók és a szabadidős utazók, és ezeken belül is megkülönböztetünk csoportos, illetve egyéni utazókat. A nem csoporttal érkezők általában rövidebb időt tartózkodnak a szállodákban. Ide tartoznak a beeső vendégek, a munka miatt érkezők, valamint a last minute foglalók is.

A szabadidős utazók, azok a vendégek, akik a munkaidejükön kívül, önálló döntés és motiváció miatt utaznak. Ők lehetnek utazási iroda által szervezett csoportok is.

Az üzleti utazók csoportjába tartoznak a corporate (B2B) vendégek. Lényege, hogy a szálloda és a vállalkozás között valamilyen szerződés, üzletkötés ment végbe, így a vállalkozás kedvezményekhez jutott. A másik csoport a MICE turizmus vendégei, ide az értekezletek, jutalomutak, konferenciák és kiállítások miatti utazók tartoznak.

(Szállodai alapismeret, 2024.)

A következő ábra a hotel által megnevezett piaci szegmenseket mutatja be:

1. ábra: Piaci szegmensek

(Forrás: saját szerkesztés, Danubius Hotels által megadott adatok alapján, 2024.)

Üzleti utazók	Szabadidős utazók	
Corporate (B2B)	Retail, FIT	Transient Business
MICE	Leisure csoportok	Group Business

3 Danubius Hotels Központi Szobafoglalásának bemutatása

A Danubius Hotels Központi Szobafoglalásának irodája, hazánk fővárosában, Budapesten található meg, a Danubius Hotel Hungaria közelében. Körülbelül 40 ember dolgozik azért, hogy a foglalások zavartalanul és problémamentesen menjenek végbe a szállodák életében. A központi szobafoglalás reggel 8 órától, este 8 óráig elérhető minden egyes nap a héten, így tehát 3 műszak által alapján dolgoznak az emberek napi 8 órát. Az iroda összesen 9 Danubius szállodák foglalásait kezelik.

Ezek a szállodák a következők:

- Danubius Hotel Helia *****, (Budapest),
- Danubius Hotel Hungaria *****, (Budapest),
- Danubius Hotel Astoria City Center *****, (Budapest),
- Danubius Hotel Erzsébet City Center ***, (Budapest),
- Danubius Hotel Arena *****, (Budapest),
- Danubius Hotel Annabella *** superior, (Balatonfüred),
- Danubius Hotel Marina *** superior, (Balatonfüred),
- Danubius Hotel Bük *****, (Bükfürdő),
- Danubius Hotel Rába ***, (Győr).

A központi szobafoglaláson maximum a 10 szobás, és maximum a 15 fő alatti foglalásokat kezelik.

A Központi Szobafoglalás főbb feladatai:

- Foglalások készítése telefonon és emailben,
- Online foglalások kezelése,
- Szerződött irodák, corporate partnerek foglalásainak bonyolítása,
- Törzsvendégprogrammal kapcsolatos ügyintézés,
- Kapcsolattartás a vendégekkel,
- Értékelések megválaszolása.

Ahhoz, hogy ezeket a feladatokat mind el tudják végezni, nagyon pontos és hatékony szervezésre van szükség, valamint egy jól együttműködő csapatra.

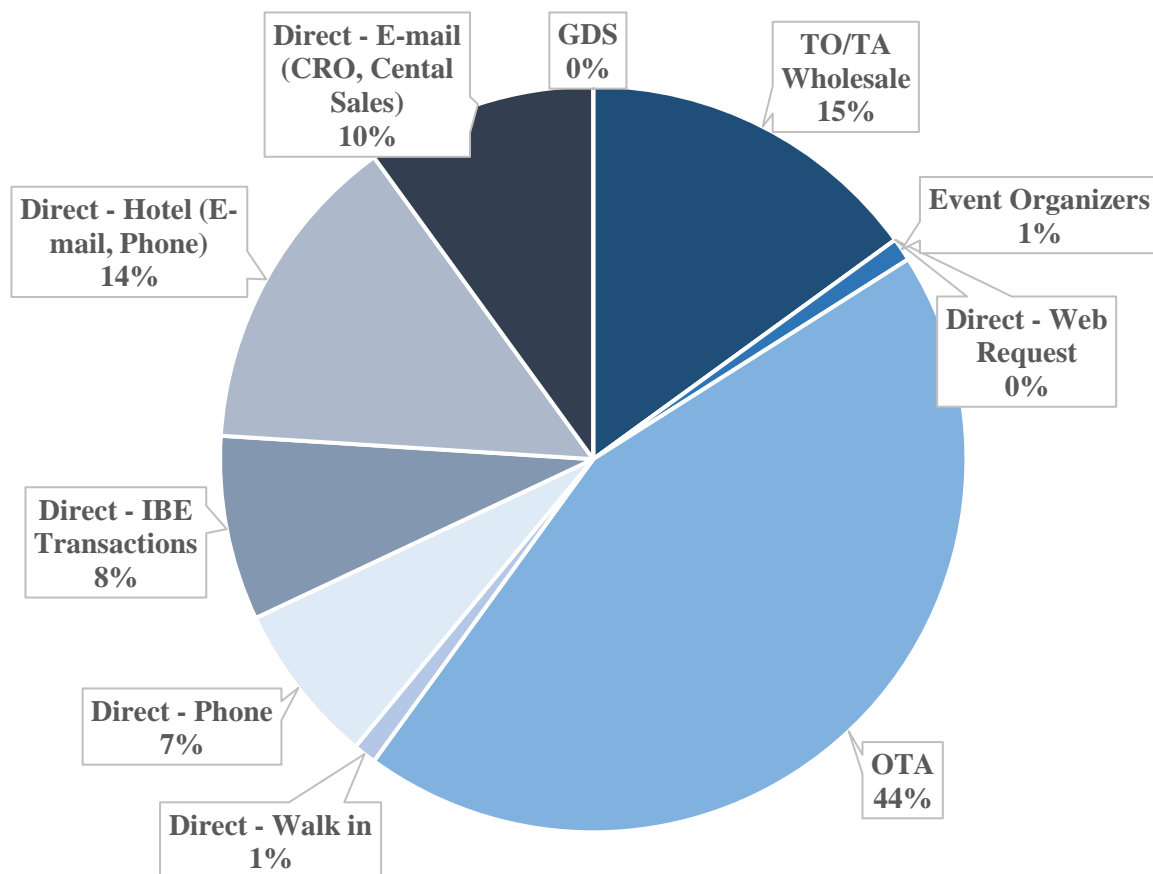
A foglalások különböző módon, különböző értékesítési csatornákon keresztül érkeznek be. Ezek olyan információs csatornák, melyek segítik az értékesítést, valamint tájékoztatják a vendégeket. Céljuk, hogy a szállodák felé tereljék az emberek érdeklődését. Két nagy csoportja van a disztribúciós csatornának, hiszen vannak a direkt és indirekt felületek.

A direkt felület az a szállodaláncnak a weboldala, a Danubius szállodalánc célja, hogy minél több vendég a saját weboldalukon foglalja le szállását. Ennek érdekében 2024 márciusában fejlesztették, frissítették is weboldalukat, hogy átláthatóbb és modernebb legyen.

Az indirekt felületek csoportjába tartoznak az úgynevezett „third party sites”, mint a booking.com vagy a tripadvisor weboldala, a foglalások így érkeznek be a legnagyobb mértékben. Továbbá, az utazási irodák weboldalai is ide kapcsolódnak. A következő ábrán megfigyelhető, hogy a szállodák foglalásai 2023-ban, milyen módon és mértékkel érkeztek be a központi szobafoglalásra.

2. ábra: A központi szobafoglalás által kezelt szállodák channel kimutatása 2023-ban

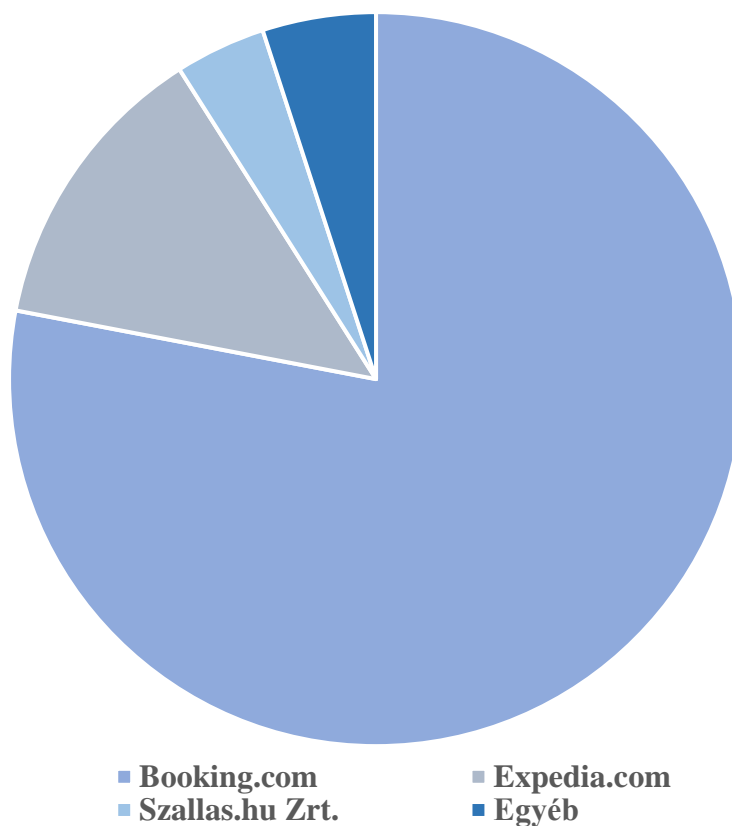
(Forrás: saját szerkesztés, Danubius Hotels által megadott adatok alapján, 2024.)



Az online utazási irodák nagyon népszerűvé váltak világszerte, ezt a kimutatás is alátámasztja. Ezek az oldalak segítenek a vendégeknek szállásokat, egyéb szolgáltatásokat, akár repülőjegyeket is foglalni. A vendégeknek kényelmes az online vásárlás, hisz minden egy helyen megtalálható számukra. A Danubius szállodák foglalásai legnagyobb arányban ezeken az oldalakon mennek végbe, a 3. ábrán jól megfigyelhető, hogy mely online utazási ügynökségek a legmeghatározóbbak a szállodalánc életében.

3. ábra: 2023-as OTA kimutatás

(Forrás: saját szerkesztés, Danubius Hotels által megadott adatok alapján, 2024.)



A központi szobafoglalás csapatának felépítését a következőkben fogom bemutatni.

3.1 A központi szobafoglalás a Danubius Hotels szervezetében

A szállodák az év minden napján, 24 órán át, egész nap működnek, így elengedhetetlen a tökéletes szervezet felépítése. Mindig kellene megfelelő szakemberek a hotelek zavartalan működésének érdekében. A szervezeti felépítés megmutatja a szállodában elvégzendő tevékenységeket, és azok felelőseit, hatásköreit is.

A felépítés célja, a gördülékeny munkavégzés, a magas minőségű szolgáltatás nyújtás a vendégeknek, a hatékonyság, valamint a hotel jövedelmezőségének biztosítása is. Fontos a munkaerő létszám meghatározása is, ez a szálloda, szállodalánc nagyságától is függ. A felépítést befolyásolhatják a költségek, bevételek is.

Mivel új és új vendégigények, trendek jelentkeznek a szállodaiparban a szervezeti felépítés egy-egy szállodában sokszor változik, ez sosem marad állandó.

A Danubius Hotels szervezetének az élén a vezérigazgató áll, legfőbb feladatai a szállodák teljesítményének a felügyelete, az általános irányítás és az üzleti tevékenységek optimalizálása.

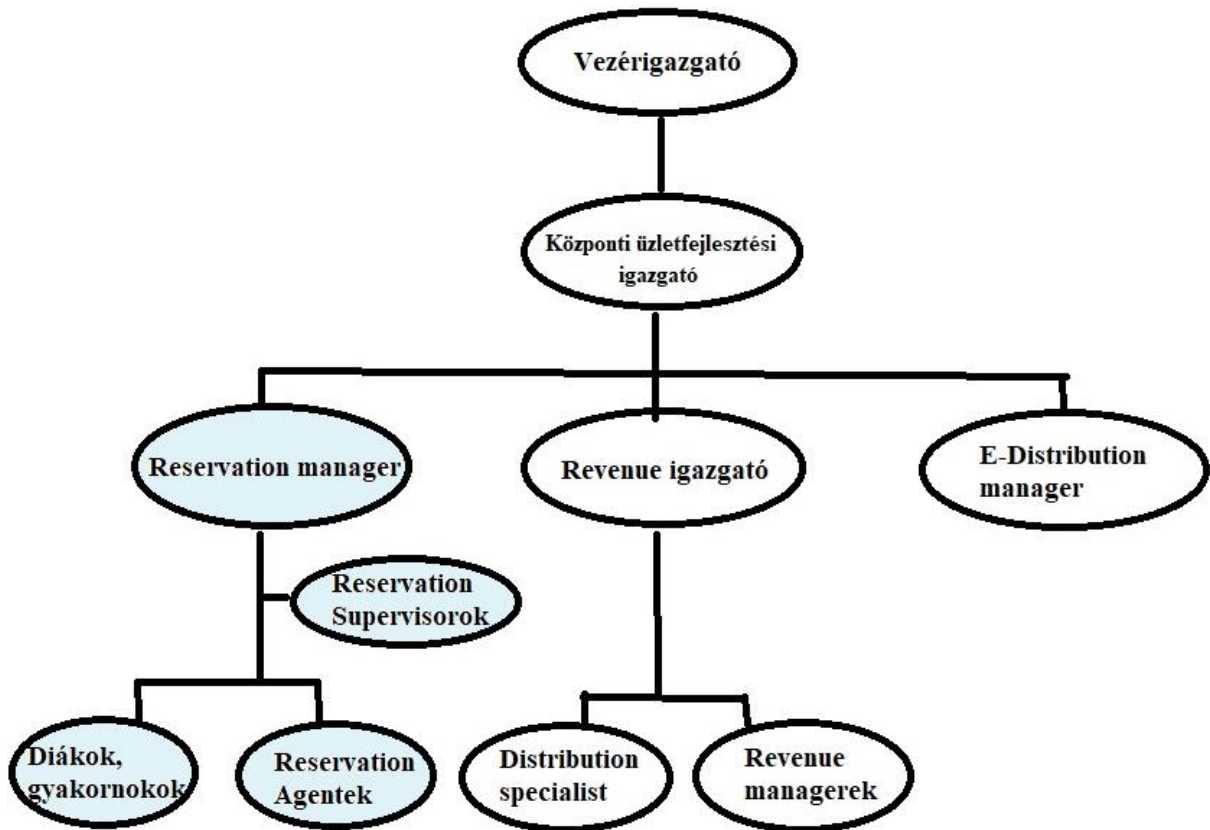
A hierarchiában a vezérigazgató alatt, a központi üzletfejlesztési igazgató áll. Számára a szállodák üzleti stratégiájának kidolgozása és fejlesztése a legnagyobb cél. Feladatai közé tartoznak a menedzserek ellenőrzése, a szállodák versenyképességének növelése és az új lehetőségek felkutatása is.

Az üzletfejlesztési igazgató ellenőrzése alatt áll a központi revenue igazgató, a disztribúciós menedzser, valamint a reservation menedzser. A revenue igazgató és csapata foglalkoznak az árbevétel optimalizálásáról és növekedéséről, a szobafoglalásokat és bevételeket elemzik, valamint az árakat és kedvezményeket is ők határozzák meg. A disztribúciós menedzser és csapata a különböző értékesítési csatornákat kezelik, szobaértékesítése stratégiákat dolgoznak ki. Az ábrán a szervezeti felépítés figyelhető meg.

(Szálloda- és vendéglátásmenedzsment, 2009.)

4. ábra: Szobafoglalás a szervezeti felépítésben

(Forrás: saját szerkesztés, 2024.)

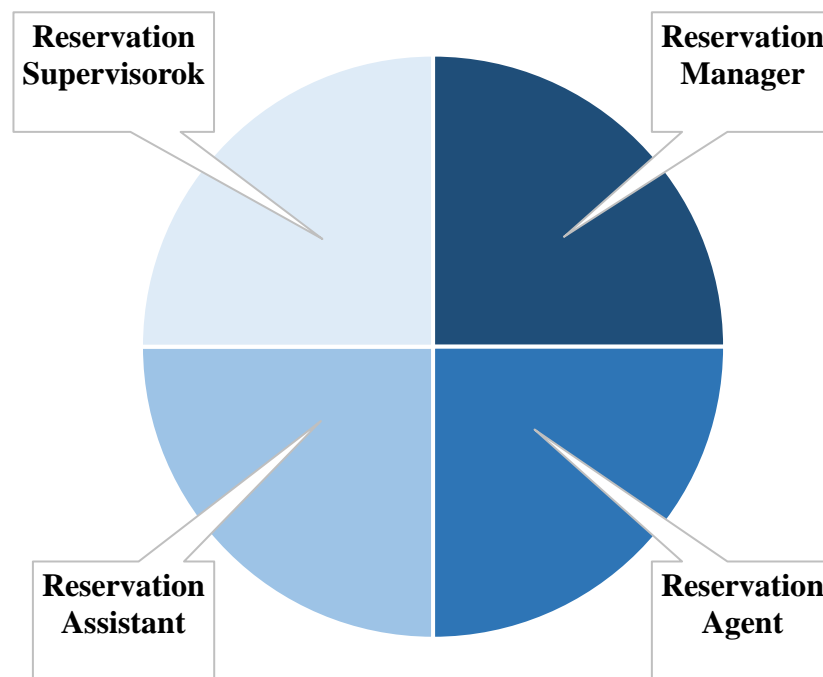


3.2 Tevékenységi körök bemutatása

A gördülékeny munka érdekében elengedhetetlen az együttműködő csapat megléte. A központi szobafoglalás csapatának összetételét a következő ábra mutatja be.

5. ábra: A Központi Szobafoglalás csapatának felépítése

(Forrás: saját szerkesztés, 2024.)



A különböző munkakörök betöltésével más és más feladatok jutnak a dolgozók számára.

1. Reservation Agent

A reservation agentek legfőbb feladataik az emailen és telefonon bejövő foglalások kezelése. Idetartozik mind a 9 Danubius szálloda foglalásai, valamint minden típusú esetek megoldása. A csapat több típust különböztet meg foglalások, esetek tekintetében. Ilyenek lehetnek például a saját weboldalon bejövő foglalások, vagy különböző online utazási irodákon keresztül történő foglalások. Fontos megemlíteni, hogy vannak különböző műszakok, melyekhez más és más feladatok kapcsolódnak. Ezek a műszakok magukba foglalják a dedikált, és az ellenőrzési feladatokat, vagy az esetek kiosztását a többi agentnek.

2. Senior Reservation Agent

Feladatuk annyiban tér el a reservation agentek feladataitól, hogy ők az új kollégák, diákok betanítását is segítik. Ebbe beletartozik az új dolgozók által megoldott esetek, foglalások ellenőrzése, a tréningek tartása, valamint a mindennapos kérdések megválaszolása számukra. Továbbá ők segítik a csapatépítő programok megszervezését, és ők helyettesítik a supervisorokat, ha ez szükséges.

3. Reservation Assistant

Számukra a legfontosabb feladatkör, a foglalások ellenőrzése és a visszajelzés adás.

4. Reservation Supervisorok

Ők készítik el a tréning anyagokat és minden más betanítási feladatot elvégeznek csakúgy, mint a senior agentek. Fontos operatív feladatokat is ellátnak. Tartják a kapcsolatot más részlegekkel, támogatják és fejlesztik a napi munkafolyamatokat, a gördülékeny munka érdekében. Részt vesznek a csapatépítő programok szervezésében és havi beszélgetéseket tartanak az agenti csapattal.

5. Reservation Manager

Az egyik legfontosabb feladata a csapat megfelelő koordinálása és az irodai management. Vannak HR-s és supervisor feladatai, továbbá szakmai stratégiai kérdésekben neki kell döntenie.

4 Gyakornoki munkám bemutatása

4.1 Feladataim gyakornokként

Szakmai gyakorlatom során úgy gondolom, hogy nagyon sok mindent tanultam, tapasztaltam. Elsősorban megtapasztalhattam, hogy milyen egy nagy cég, szállodalánc működése. Így a tanulmányaim során elsajátított ismereteket, a gyakorlatban is láthattam, éreztem és használhattam.

Az első napon egy onboarding programon vettem részt, mely során részletesen bemutatottak minden fontos információt a cégről, valamint a különböző biztonsággal kapcsolatos témákat is ismertették. A nap végén, megismerhettem a szobafoglalás irodáját és munkáját.

Fontos, hogy minden vendég adatot, az általános adatvédelmi rendelet szerinti adatvédelmi szabályok alapján kell kezelni, ezt munkám során is természetesen az előírásoknak megfelelően tettem.

Feladataim gyakornokként szinte semmiben nem különböztek, mint a belsőként dolgozók feladataitól. A betanulás körülbelül 3 hónapot foglal magába, és engem is ugyanúgy kezeltek, mint egy rendes munkaviszonnyal rendelkező új munkatársat. Tehát a betanításom semmivel sem különbözött a többiekétől, először mindig az elméleti anyagot, részt tanultam meg, aztán a gyakorlatban is kipróbáltam magam. A betanítási tréningek egymásra építkezve, hetente többször is voltak, melyeket a supervisorok és a senior reservation agentek tartottak. Fontos, hogy ha egy anyagot, vagy eset típust már megtanultam, azokat utána bármikor megkaphattam, tehát a munkám minden egyes tréning után változatosabb lett, hiszen többféle foglalást, esetet kellett megoldanom.

Az első két hétben részletesen megismertem mind a 9 szállodát, melyeket kezel a központi szobafoglalás. Számomra nagyon szimpatikus, hogy ezeket a szállodákat nem csak prezentációk során ismerhettem meg. Különböző időpontokban, munkaidőben látogattuk meg az összes szállodát, így közelről láthattam azokat. Ez azért is nagyon fontos, mert a vendégek bármikor kérdezhetnek, érdeklődhetnek egy adott szállodáról, így sokkal könnyebb és egyszerűbb megválaszolni azokat.

Megismertem mely rendszerekkel dolgoznak az irodában, a foglalásaikat az OPERA szállás-ügyviteli rendszerben kezelik. Számomra nem volt ismeretlen a szállodai rendszer használata, aminek kifejezetten örültem, hiszen informatika órán az egyetemen foglalkoztunk már

hasonlóval. Az első hetekben a két legnagyobb, legismertebb OTA foglalásokat gyakoroltam, melyek a booking.com és expedia.com foglalásokat jelentették.

Az első hónap utolsó heteiben a saját weboldalon keresztül létrejött foglalások, és a további egyéb OTA foglalások kezelését tanultam meg.

A második hónapban az extranet műszak sajátosságait ismertem meg, melynek lényege, hogy a különböző weboldalakon feltett vendég kérdéseket, meg kell válaszolni. Számomra ez volt a legérdekesebb, ezt kedveltem a legjobban, hiszen minden vendég különbözik és nincs két egyforma kérdés, ezért is volt ez a legváltozatosabb műszak. Ezt a műszakot beosztás szerint kapják meg a dolgozók, körülbelül hetente egyszer kellett foglalkoznom a vendégek kérdéseivel.

A továbbiakban az ajánlatírást és a visszaigazolást is megtanultam. Ezt is nagyon élveztem, jó volt látni, ha egy általam kiküldött ajánlatra igent mondanak az emberek és készíthettem nekik a visszaigazoló levelet. Ezeket a folyamatokat egy héten keresztül gyakorolhattam, hiszen sokszor eléggé összetett eseteket is kaptam, melyeket fontos begyakorolni. Megtanultam, hogyan kell felkeresni, elérni telefonon egyes kollégákat, ha egy olyan kérdéssel futok össze, amit a szobafoglaláson kívüli munkatársakat érint, mint például egy szállodai recepciós kollégát.

A következő héten a Danubius törzsvendégprogram tulajdonságait sajátíthattam el. Fontos, hogy ez a program egy pontgyűjtési folyamatnak felel meg. Három szintet különböztünk meg az kék, ezüst és arany kártyákat. A kártyák között bizonyos szabályok teljesítése után lehet előre jutni, váltani. Lényege, hogy egy meghatározott kifizetett összeg után a vendég pontokat kap a kártyájára, melyeket legközelebb szállásra, vagy különböző szolgáltatásra költhet el. Tehát megtanultam, hogy a pontbeváltás folyamatát hogyan kell kezelni.

A szálloda különböző utazási irodákkal áll kapcsolatban. Minden irodának más és más szerződése van a szállodával, így a foglalásokat is azok alapján visszük be a rendszerbe. Mivel ez egy elég komplikált téma, ezeknek a gyakorlását egy senior reservation agent felügyelete mellett tettem.

Az utolsó hetekben a szálloda corporate partnereiről is tanultam, megismertem. Ezek a partnerek is rendelkeznek különböző szerződésekkel, így azokra nagy figyelmet kell fordítani, hiszen minden partnerre más szabályok vonatkoznak. Az egyik legnagyobb ilyen partnerünk a Kreatív Dental Fogklinik, mely annyi foglalást tesz a Danubius egyes szállodáiba, hogy

részükre külön weboldalt alakítottak ki az egyszerűbb kezelés érdekében. Emiatt a központi szobafoglalás létrehozta a „kreatív” műszakot.

Megtanultam, hogy mik az „osztó” feladatai is. A reggeli műszakos osztók 7:00-tól dolgoznak 15:30-ig, és egy elég összetett feladatot látnak el. Hiszen nem csak ki kell osztaniuk az eseteket a többi munkatársnak, a saját eseteivel is kell foglalkozniuk.

Végül elsajátítottam, hogy hogyan kell a vendégekkel kommunikálni telefonon. Számomra ez jelentette a legnagyobb kihívást, ettől a feladattól félttem a legjobban, viszont a segítőkész supervisoroknak köszönhetően, pár telefonhívást követően az izgalom elszállt. Először tartottak számomra egy olyan napot, amely során lehetőségem volt már egy tapasztalt munkatárs mellett megfigyelni a folyamatokat, és hallgatni a telefonbeszélgetéseket is. Így egyszerűbb volt az elmélet tanulása, hiszen másnap egy egész napos tréningem volt ezzel kapcsolatban, ahol minden fontos információval elláttak engem, sőt még egy próbahívást is el kellett végeznem. Egy kis gyakorlás után már én is fogadhattam telefonhívásokat. Leggyakrabban a vendégek érdeklődtek egy-egy szálloda iránt vagy foglalni szerettek volna.

Minden hónapban van egy beszélgetés a supervisorokkal az addigi teljesítményemről, gondolataimról, észrevételeimről. Szerintem ez nagyon fontos, hiszen így tud fejlődni az ember, és így tud tanulni az esetleges hibáiból.

4.2 Következtetések, javaslatok

A munkám és a dolgozatom írása során sikerült következtetéseket levonnom és javaslatokat megfogalmaznom a hotel tevékenységére vonatkozóan.

A Danubius szállodák teljes mértékben követik a szállodaiparban megjelenő trendeket. Ilyen például a tudatos életmódra és étrendre való odafigyelés. A szállodákban nagy hangsúlyt fektetnek a tudatos táplálkozási módokra.

Megfigyeltem, hogy a szezonális kifejezetten jellemző a szállodák életében. Az üzletemberek, akik a munkavégzés céljából utaznak, ők inkább hétköznap vannak jelen a szállodákban, valamint a konferenciáknak köszönhetően ez a szezonális a téli, őszi és tavaszi hetekben megfigyelhető. Azok a vendégek, akik városnézés céljából vagy pihenés céljából érkeznek a szállodákba, jellemzően a hosszúhétvégéken érkeznek, valamint sokkal jobban preferálják az ünnepnapokon, iskolai szüneteken való utazást. A nagycsaládos vendégek kifejezetten keresik a számukra elérhető időpontokat nyárra, az iskolai szüneteken belüli napokat, hiszen a gyermekekkel ezekben az időszakokban egyszerűbb az utazás.

A szezonálisból következtethető a differenciált ár kialakítás. Észrevételeim szerint a szállodák úgy alakítják áraikat, hogy az igazodjon az eltérő szegmensek mellett a különböző szezonokhoz is. Például, a balatonfüredi szállodákban vannak elő- és utószezonai ajánlatok, melyek sokkal kedvezőbbek a nyári elérhető csomagoknál. Így szeretnék minél több vendéget a szállodákba csábítani a főszezonon kívül. Megfigyeltem, hogy ezeket a kedvezőbb ajánlatokat sokkal több senior vendég használja ki.

A telefonhívásoknak köszönhetően észrevettem, hogy sok esetben az új vendégek száma azért növekedik, mert az emberek egymásnak ajánlják a szállodákat, tehát működik az úgynevezett „szájreklám”. Továbbá, a törzsvendégek száma is magas, hiszen sok vendég évente tér vissza egy-egy szállodába.

Ugyanakkor a legfontosabb javaslatom a szállodák weboldalainak fejlesztése, látogató-barát weboldal létrehozása, hogy a vendégek könnyebben tájékozódhassanak azon. A munkám során sok vendég kért segítséget telefonon, arra hivatkozva, hogy sajnos a weboldalon nem tudtak jól tájékozódni, nem volt elég vagy átlátható információ számukra. Szerintem, nagyon fontos lenne a probléma ellen tenni, és fejleszteni a weboldalt, hiszen ezzel sok kérdés és félreértés kiküszöbölhető lenne, ezzel is segítve a szobafoglaláson dolgozók munkáját, illetve erősítené a szállodák jó hírnevét.

Tapasztalataim szerint azt mondhatom, hogy munkaerő tekintetében célszerű lenne bizonyos területeken a bővítés, például nagyobb létszámú munkaerő szükséges a központi szobafoglaláson, hiszen naponta nagyon sok telefonhívás érkezik be, ami mellett természetesen kezelni kell a már meglévő foglalásokat, ajánlatokat, visszaigazolásokat és válasz üzeneteket kell írni a vendégeknek. Mindezt nagyon nehéz megtenni a telefonhívások mellett, így a javaslatom további munkaerő alkalmazása lenne, vagy egy külön iroda kialakítása a telefonhívásoknak.

5 Összefoglalás

Záródolgozatomban törekedtem bemutatni a hazai szállodaipar és a Danubius szállodalánc közötti összefüggéseket. Ezeket a szállodaipar piacának jellemzőivel, továbbá a turizmus trendjeivel is összekapcsoltam, alátámasztottam. Így be tudtam mutatni, hogy a Danubius szállodák keresletét és kínálatát mi minden befolyásolhatja. Fontosnak tartottam ezek után a szállodalánc szolgáltatásait is minél alaposabban feltárni, hiszen a kereslet és kínálat változása nagyban meghatározzák ezeket.

A turizmus gyors változásának, fejlődésének köszönhetően, a vendégek elvárásai is változnak, legfontosabbak a minőségi szolgáltatások nyújtása. A Danubius szállodalánc ennek következményeképpen próbál fejlődni, és fejleszteni, felújítani szállodáit. Az elmúlt években több szállodát újítottak fel, mint például a balatonfüredi szállodák és a büki szálloda szobáit. A jövőben is terveznek szállodákat felújítani, az egyik a Hungaria szálloda. Véleményem szerint, ez is azt jelzi, hogy a szállodaláncnak ténylegesen legfontosabb a vendég elégedettség elérése, és ezt a munkám során is tapasztalhattam.

Dolgozatomban külön kitértem a Központi Szobafoglalás csapatára is, hiszen gyakornokként a csapat tagja voltam. Megfigyelhető volt, hogy egy nagyon jól működő szervezet áll a csapat mögött. Munkám során ez is bebizonyosodott, hiszen, ha egy olyan megválaszolandó kérdésem volt, melyet a szobafoglalás csapata nem tudott megoldani, akkor nagyon segítőkészen kaptam választ például egy pénzügyi kollégától. Szerintem elengedhetetlen az együttműködés a különböző osztályok között a szállodai életben, és úgy gondolom, hogy a Danubius szállodalánc ezt kiválóan kezeli.

Végül elengedhetetlennek találtam bemutatni a gyakorlatom során elsajátított és végzett feladataimat. Említettem, hogy a szállodalánc támogatja a diákokat, gyakornokokat, melyet alá is tudok támasztani. Mindenki nagyon segítőkész volt velem, külön kiemelandő, hogy nem viselkedtek velem másként, úgy kezeltek, mint egy teljesállású új munkatársat.

Véleményem szerint a Danubius szállodalánc még hosszú évekig sikeres marad és lesz, melyet a vendégek és a kollégák felé közvetített magatartásának is köszönhet. Minden vendéget és munkatársat egyenjogúként kezel, mindig törekszik a gyors és ideális problémamegoldásra. Évről évre fejlesztik szállodáikat, bővítik szolgáltatásaikat. Szerintem, ezek a tényezők mind elegendőek lesznek a folyamatos sikerességhez.

6 Irodalomjegyzék

6.1 Felhasznált irodalom

(2011.. május 11.). Forrás: www.utazasturi.blogspot.com:
<https://utazasturi.blogspot.com/2011/05/6r.html> (letöltve: 2024.03.10.)

(2023.. június 12.). Forrás: Magyar Szállodák és Éttermek Szövetsége:
<https://www.hah.hu/elemlzesek/trendriport/trendriport-2023-aprilis/> (letöltve:
2024.03.16.)

(2024.). Forrás: Danubius Hotels: <https://www.danubiushotels.com/hu/sajtoszoba/a-danubius-grouprol> (letöltve: 2024.03.20.)

(2024.). Forrás: Danubius Hotels: <https://www.danubiushotels.com/hu> (letöltve: 2024.03.20.)

Danubius Hotels . (2024.). Forrás: <https://www.danubiushotels.com/hu/danubius-ajanlo/danubius-care-program> (letöltve: 2024.04.03.)

Kovács, E., & Kiss, K. (2018.). *Turizmus trendek*. Budapest: Akadémiai Kiadó.

Szálloda- és vendéglátásmenedzsment. (2009.). In P. Ilona (Szerk.). Budapest: Budapesti Corvinus Egyetem.

Szállodai alapismeret. (2024.). Forrás: Sulinet honlapja:
<https://tudasbazis.sulinet.hu/hu/szakkepzes/vendeglatas-idegenforgalom/szallodai-alapismeret/helyzetelemzes-piackutatas/a-piackutatas-teruletei> (letöltve: 2024.03.27.)

6.2 Ábrajegyzék

1. ábra: Piaci szegmensek	9
2. ábra: A központi szobafoglalás által kezelt szállodák channel kimutatása 2023-ban.....	11
3. ábra: 2023-as OTA kimutatás	12
4. ábra: Szobafoglalás a szervezeti felépítésben	14

5. ábra: A Központi Szobafoglalás csapatának felépítése 15

6.3 Táblázatjegyzék

1. táblázat: Szállodák számának alakulása Magyarországon..... 3

2. táblázat: Orosz-ukrán vendégéjszakák alakulása..... 3

NYILATKOZAT

Alulírott Tóbi Dorina, a Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem, Szent István Campus, Turizmus és Vendéglátás szak nappali/levelező* tagozat végzős hallgatója nyilatkozom, hogy a dolgozat saját munkám, melynek elkészítése során a felhasznált irodalmat korrekt módon, a jogi és etikai szabályok betartásával kezeltem. Hozzájárulok ahhoz, hogy Záródolgozatom egyoldalas összefoglalója felkerüljön az Egyetem honlapjára és hogy a digitális verzióban (pdf formátumban) leadott dolgozatom elérhető legyen a témát vezető Tanszéken/Intézetben, illetve az Egyetem központi nyilvántartásában, a jogi és etikai szabályok teljes körű betartása mellett.

A dolgozat állam- vagy szolgálati titkot tartalmaz: igen nem*

Kelt: 2024 év április hó 22 nap



Hallgató

NYILATKOZAT

A dolgozat készítőjének konzulense nyilatkozom arról, hogy a Záródolgozatot áttekintettem, a hallgatót az irodalmi források korrekt kezelésének követelményeiről, jogi és etikai szabályairól tájékoztattam.

A Záródolgozatot záróvizsgán történő védésre javaslom / nem javaslom*.

A dolgozat állam- vagy szolgálati titkot tartalmaz: igen nem*

Kelt: 2024 év április hó 22 nap



Belső konzulens

*Kérjük a megfelelőt aláhúzni!

A ZÁRÓDOLGOZAT TARTALMI KIVONATA

Danubius Hotels Központi Szobafoglalás és Ügyfélszolgálat **Tóbi Dorina**

Turizmus és Vendéglátás Felsőoktatási Szakképzés, nappali tagozat
Vidékfejlesztés és Fenntartható Gazdaság Intézet

Belső témavezető: Klausmann-Dinya Anikó, mestertanár

Záródolgozatomban törekedtem bemutatni a hazai szállodaipar és a Danubius szállodalánc közötti összefüggéseket. Ezeket a szállodaipar piacának jellemzőivel, továbbá a turizmus trendjeivel is összekapcsoltam, alátámasztottam. Fontosnak tartottam ezek után a szállodalánc szolgáltatásait is minél alaposabban feltárni, hiszen a kereslet és kínálat változása nagyban meghatározzák ezeket.

A turizmus gyors változásának, fejlődésének köszönhetően, a vendégek elvárásai is változnak, legfontosabbak a minőségi szolgáltatások nyújtása. A Danubius szállodalánc ennek következményeképpen próbál fejlődni, és fejleszteni, felújítani szállodáit.

Dolgozatomban külön kitértem a Központi Szobafoglalás csapatára is, hiszen gyakornokként a csapat tagja voltam. Megfigyelhető volt, hogy egy nagyon jól működő szervezet áll a csapat mögött. Szerintem elengedhetetlen az együttműködés a különböző osztályok között a szállodai életben, és úgy gondolom, hogy a Danubius szállodalánc ezt kiválóan kezeli. Véleményem szerint a szállodalánc még hosszú évekig sikeres marad és lesz, melyet a vendégek és a kollégák felé közvetített magatartásának is köszönhet.