

Tartalomjegyzék

Bevezetés	1
1. A luxusszállodaláncok trendjei, a siker elemei	3
2. A Hyatt szállodalánc bemutatása.....	6
2.1. A Hyatt szállodalánc története	6
2.2. A Hyatt szállodalánc fenntarthatósági törekvései	8
2.2.1. Környezeti fenntarthatóság	9
2.2.2. Társadalmi fenntarthatóság.....	11
2.2.3. Gazdasági fenntarthatóság	12
3. Párizsi Udvar Hotel	14
3.1. A Párizsi Udvar Hotel története	14
3.2. A Párizsi Udvar Hotel tulajdonosi szerkezete és szervezeti felépítése	17
3.3. A Párizsi Udvar Hotel szolgáltatásai.....	19
4. Primer kutatás	21
4.1. A szakmai gyakorlat tevékenységei, megszerzett képességek.....	21
4.2. Személyes vélemény a gyakorlatról, esetleges problémák feltárása.....	24
5. Összegzés.....	26
Irodalomjegyzék	28
Ábrajegyzék	29

Bevezetés

Szakdolgozatom témájának a Párizsi Udvar Hotel Budapest bemutatását és elemzését választottam. Választásom legfőbb oka, hogy ezen a helyen töltöttem szakmai gyakorlatomat, ami mély és személyes betekintést adott a hotel működésébe és az ott zajló folyamatokba. A gyakorlati idő alatt lehetőségem volt közelről megismerni a szálloda napi működését, a szervezeti felépítést és a vendéglátás szigorú minőségi követelményeit. Emellett az ottani tapasztalatoknak köszönhetően átfogó képet kaptam arról, hogyan zajlik egy magas színvonalú szállodában a vendégkezelés, milyen speciális kihívásokkal szembesülnek a luxusszállodák, és milyen módszerekkel biztosítják a vendégek elégedettségét.

A téma aktualitását és jelentőségét tovább növeli, hogy a Párizsi Udvar Hotel különleges helyet foglal el a hazai turizmus és vendéglátás piacán, hiszen történelmi értékekkel és emellett a modern luxus ígéretével vonzza a látogatókat. A szálloda gazdag történelem és különleges építészeti megoldásai kivételes háttérrel adnak a szálloda által nyújtott modern szolgáltatásoknak. Mivel a szakmai gyakorlatom során szerzett tapasztalatok rengeteget adtak a személyes és szakmai fejlődésemhez, úgy éreztem, ez a téma lehetőséget ad arra, hogy ezeket az ismereteket még alaposabban feldolgozzam és megosszam.

A dolgozat fő célja, hogy bemutassam a Párizsi Udvar Hotel piaci helyzetét, a működési folyamatait, és azt, hogyan válaszol a szálloda a modern kihívásokra, mint például a gazdasági környezet változásai vagy a változó vendégigények. A vizsgálat központi kérdései között szerepel, hogy a történelmi örökség miként járul hozzá a hotel presztízséhez, hogyan építik fel a vendégélményt, valamint milyen stratégiákat alkalmaznak a vendégek elégedettségének biztosítása érdekében. Emellett arra is keresem a választ, hogy a szakmai gyakorlatom során megismert belső folyamatok hogyan járulnak hozzá a hotel sikeréhez a magas kategóriájú szálláshelyek piacán.

A dolgozatban mind szekunder, mind primer adatgyűjtési módszert alkalmazok. A szekunder adatgyűjtés a szakirodalmi áttekintés, mely során részletesen bemutatom a turizmus szektor jelenlegi trendjeit és kihívásait, valamint a magyarországi szállodaláncok gazdasági és társadalmi környezetét, amely hatással van a luxusszállodák piacára és a Párizsi Udvar Hotel működésére. A szekunder adatgyűjtés célja, hogy elméleti háttérrel és kontextussal biztosítson a később bemutatott saját kutatáshoz.

Ezt követően primer adatgyűjtést végzek, amely a szakmai gyakorlatom alatt készített munkanaplón alapszik. A dolgozatban bemutatom az alkalmazott kutatási módszeremet is, amely a megfigyelésre épül, lehetővé téve, hogy közvetlenül szemléljem a hotel napi működési folyamatait és az ott végzett munkafolyamatokat. A megfigyelésen keresztül szerzett tapasztalatok alapját képezik a primer adatgyűjtésnek. Az elemzés során feldolgozom a megfigyelések alapján gyűjtött adatokat, különös figyelmet fordítva a szálloda működésének sajátosságaira, a napi szintű operatív kihívásokra és az ott végzett feladatok gyakorlati jelentőségére. Az elemzés eredményeként képet kapok arról, hogy miként illeszkedik a Párizsi Udvar Hotel működése a turizmus szektorának trendjeibe, valamint, hogy a szakmai gyakorlat során milyen készségekkel és tudáselemekkel gazdagodtam.

A dolgozatot értékeléssel és összegzéssel zárom, ahol összefoglalom a kutatás során nyert tapasztalatokat és megállapításokat. Az értékelés során reflektálok mind a szekunder, mind a primer adatgyűjtés eredményeire, ezáltal átfogó képet nyújtva a dolgozat témájáról, valamint a szakmai gyakorlat jelentőségéről a Párizsi Udvar Hotelben. Az összegzés a dolgozat főbb tanulságait is magába foglalja, kiemelve a kutatás során feltárt új ismereteket és a gyakorlatból származó személyes fejlődést.

1. A luxusszállodaláncok trendjei, a siker elemei

A szakirodalmi áttekintés célja, hogy bemutassa a szállodaipar szerkezetét és jellegzetességeit, különös tekintettel a szállodaláncok szerepére és a luxusszállodák különleges helyzetére. A szállodaláncok nemcsak a turizmus fejlődését befolyásolják, hanem meghatározóak az utazók preferenciái és elvárásai szempontjából is. Ezek a láncok, melyek globálisan ismert márkákat foglalnak magukba, a vendégek számára egységes minőséget és kényelmet garantálnak, függetlenül az egyes szállodák földrajzi elhelyezkedésétől.

A luxusszállodaláncok, mint a Hyatt, melynek részeként működik a Párizsi Udvar Hotel Budapest is, ezen a téren különleges pozíciót foglalnak el. A Hyatt márka különösen híres a prémium minőségű szolgáltatásairól, az exkluzív dizájnról, és a helyi kultúra beépítéséről a vendéglátási élménybe. A Párizsi Udvar Hotel esetében ez a luxuskategória nem csupán modern kényelmet jelent, hanem a történelmi épület műemléki értékeinek megőrzését és kiemelését is, ami különösen egyedivé teszi a vendégélményt.

Az áttekintés során kitérünk a luxusszállodák sajátos működési modelljeire és üzleti stratégiáira, amelyek révén képesek megfelelni az egyre magasabb szintű vendégigényeknek, és vizsgáljuk, hogy a Hyatt hogyan alkalmazza ezeket az elveket a Párizsi Udvar Hotelben.

A luxushotel láncok jelentős szereplőkké váltak a vendéglátóiparban, válaszul a gazdag utazók folyamatosan változó igényeire, akik nemcsak kivételes szolgáltatásra, hanem egyedi és fenntartható élményekre is vágynak. A luxushotelek piaci környezete folyamatosan formálódik számos kulcsfontosságú tényező által, beleértve a személyre szabott szolgáltatások iránti növekvő keresletet, a fenntarthatóságra való fókuszot, valamint a fejlett technológiák integrálását (Chen, 2019). A fenntartható gyakorlatok beépítése nemcsak a környezet védelmét szolgálja, hanem a szállodák versenyképességét is növeli, mivel az utazók egyre inkább preferálják azokat a szálláshelyeket, amelyek felelősségteljesen működnek.

A fenntarthatóság három fő dimenzióra épül: környezeti, társadalmi és gazdasági fenntarthatóságra. A luxushotelek esetében a környezeti fenntarthatóság kiemelkedő fontosságú, amely magában foglalja az energiahatékonyságot, a vízhasználat csökkentését, valamint a hulladékminimalizálást. A luxusszállodák, melyek szeretnék elnyerni a fenntartható jelzőt, egyre inkább törekszenek a napenergiát, szélenergiát és más megújuló energiaforrásokat használni, hogy csökkentsék ökológiai lábnyomukat. A vízfelhasználás optimalizálása

érdekében a szállodák modern víztakarékos rendszereket és technológiákat alkalmaznak, mint például az alacsony vízfogyasztású zuhanyfejek és WC-k, valamint esővíz gyűjtő rendszerek. Ezen kívül a hulladékkezelési rendszerek is jelentős átalakuláson mennek keresztül, aminek eredményeképp a szállodák a komposztálás és az újrahasznosítás révén csökkentik a lerakóba kerülő hulladék mennyiségét (Min, 2018).

A társadalmi fenntarthatóság is fontos tényező, amely magában foglalja a helyi közösségek támogatását és a fenntartható beszerzési gyakorlatokat. A luxushotelek gyakran dolgoznak együtt helyi beszállítókkal, hogy fenntartható forrásokból származó élelmiszereket és termékeket kínáljanak vendégeiknek. Ez nemcsak a helyi gazdaságot erősíti, hanem hozzájárul a helyi kultúra fenntartásához és tradíciók megőrzéséhez is (Toma & Grădinariu, 2018).

A gazdasági fenntarthatóság célja a hatékony működés és a hosszú távú profitabilitás elérése. A fenntartható gyakorlatok bevezetése kezdetben költséges lehet, azonban hosszú távon csökkenthetik a működési költségeket, és javíthatják a vállalat hírnevét. Az utazók hajlandóak többet költeni olyan szállodákban, amelyek fenntarthatóság iránti elkötelezettségüket demonstrálják, így a luxushotelek számára ez egy új piaci lehetőséget jelent (Chen, 2019).

A fenntarthatóságra való fókuszálás tehát nem csupán etikai kötelesség, hanem a versenyelőny megszerzésének is eszköze a luxushotelek számára, akik a felelős turizmus iránti kereslet növekedésére reagálnak. A jövőbeli trendek azt mutatják, hogy a fenntarthatóság iránti elkötelezettség kulcsfontosságú lesz a vendégek vonzása és a márkahűség növelése szempontjából.

A luxushotel szektorban a siker egy másik kulcsfontosságú aspektusa a vendégek számára nyújtott szolgáltatások minősége. A szolgáltatási minőség folyamatos értékelése elengedhetetlen a luxushotelek menedzsmentje számára, mivel segít azonosítani azokat a kulcsfontosságú szolgáltatási jellemzőket, amelyek hozzájárulnak megfelelő szolgáltatási minőséghez és fokozzák az ügyfélelégedettséget (Min, 2018). A szolgáltatási normák kidolgozása lehetővé teszi a szállodavezetők számára, hogy figyelemmel kísérjék a szolgáltatásnyújtást, azonosítsák a teljesítménybeli hiányosságokat, és szükség esetén javító intézkedéseket hozzanak, növelve az ügyfélkör hűségét (Min, 2018).

Ezen túlmenően, a marketing stratégiák is kulcsszerepet játszanak a luxushotel láncok sikerében. A marketingmix elengedhetetlen a luxushotelek pozicionálásában, magában foglalva az olyan elemeket, mint a termékajánlatok, árképzési stratégiák, promóciós taktikák

és értékesítési csatornák (Toma & Grădinariu, 2018). Ezek az elemek együttesen létrehozzák azt a megkülönböztető márkaképviselőt, amely kiemeli a szállodaláncot a többi közül.

Összességében a szolgáltatási minőség, a stratégiai marketing és a fenntartható gyakorlatok kölcsönhatása elengedhetetlen a luxushotel láncok számára, amelyek a gyorsan változó idegenforgalmi szektor komplexitásával néznek szembe. A versenyelőny megőrzéséhez a szállodáknak folyamatosan involválniuk kell, hogy egyedi élményeket nyújtsanak a vendégek számára, akik a személyre szabott szolgáltatásokat keresik

2. *A Hyatt szállodalánc bemutatása*

A Hyatt szállodalánc a globális vendéglátás egyik meghatározó szereplője, amely több mint 60 éves tapasztalatával és innovatív megközelítésével folyamatosan alakítja a szállodaipar jövőjét. A Hyatt szállodalánc nem csupán szállodák sorozataként létezik, hanem egy olyan közösségként, amely a különböző kultúrák és tapasztalatok gazdagítására törekszik.

Ez a fejezet részletesen bemutatja a Hyatt történetét, értékeit és a vendéglátás iránti elkötelezettségét. Ismertetem, hogyan fejlődött a Hyatt az évek során, és milyen alapelvek vezérlik a működését. A szállodalánc folyamatosan bővülő portfóliója és innovatív szolgáltatásai révén képes kielégíteni a modern utazók igényeit, miközben megőrzi a hagyományos vendéglátás iránti elkötelezettségét. A Hyatt szállodalánc története és értékei nemcsak a vállalat fejlődését mutatják be, hanem azt is, hogy hogyan vált a globális vendéglátás szimbólumává.

2.1. *A Hyatt szállodalánc története*

A Hyatt szállodalánc több mint 60 évnyi vendéglátós tapasztalattal büszkélkedhet és olyan vezetéssel rendelkezik, amely a vendégek, munkatársak és tulajdonosok iránti elkötelezettségen alapul. Az alapító, Jay Pritzker víziója és vállalkozói szelleme azóta is a Hyatt filozófiájának középpontjában áll, amely a vendégek legjobb élményeinek megteremtésére törekszik.

A történet 1957-ben kezdődött, amikor Jay Pritzker megvásárolta a Hyatt House motelt a Los Angeles-i nemzetközi repülőtér közelében. Pritzker új látásmódja forradalmasította a vendéglátást, és megalapozta a Hyatt filozófiáját, amely arra összpontosít, hogy a vendégek számára a lehető legjobb élményeket nyújtsa. 1967-ben debütált az első Hyatt Regency szálloda Atlantában, amely a szállodai dizájn forradalmi megközelítését képviselte a jellegzetes átriumával. Ez az innovációs szemlélet meghatározóvá vált a Hyatt számára, és az évek során beépült a szállodalánc szellemébe. 1969-ben megnyílt a Hyatt Regency Hong Kong (1. ábra), ez pedig a Hyatt első szállodája volt az Egyesült Államokon kívül.

1. Ábra - Hyatt Regency Hong Kong



(Forrás: about.hyatt.com)

Ezzel a lépéssel a Hyatt szorosabb kapcsolatot alakított ki a nemzetközi utazókkal, megalapozva a globális márkahűséget, amely évtizedek óta töretlen. A Hyatt elkötelezett a vendégélmények és a működési hatékonyság folyamatos javítása mellett. 1972-ben létrehoztak egy központi foglalási irodát egy dedikált, díjmentes telefonszámmal, ez az innováció hamarosan ipari szabvánnyá vált. A folyamatos fejlődésnek és újításoknak köszönhetően a Hyattnek sikerült fenntartania a vendégek elégedettségét és lojalitását, miközben erős bevételt generált a tulajdonosok számára is (Hyatt Corporation, 2024a).

1987-ben a Hyatt bevezette díjnyertes hűségprogramját visszatérő vendégei számára, amely célja a vendégekkel való mélyebb kapcsolatok kialakítása volt. Harminc évvel később a Hyatt újra megerősítette elkötelezettségét a vendégek iránt a World of Hyatt program bevezetésével,

amely nem csak további újdonságokat tartogatott a vendégek számára, de a bevételi potenciált is fokozta. A Hyatt 2006-ban bevezette a Hyatt Place márkát és ezzel lehetővé tette a Hyatt számára, hogy jelentős, de átgondolt módon bővítse globális lábnyomát, új városi, repülőtéri és egyetemi helyszíneken. 2009-ben a Hyatt nyilvánosan kereskedni kezdett a New York-i tőzsdén. Ez a lépés nemcsak erős tőkealapot biztosított a jövőbeli növekedéshez, hanem az szállodalánc transzparenciáját is új szintre emelte a befektetők, fejlesztők és a nagyközönség szemében is (Hyatt Corporation, 2024a).

2016-ban a Hyatt bevezette a The Unbound Collection by Hyatt nevű új koncepciót, amely lehetőséget biztosított a fejlesztők számára, hogy független és egyedi élményeket kínáljanak. A dolgozatomban vizsgált Párizsi Udvar Hotel Budapest ennek a kollekciónak a részét képezi. Az ilyen szállodák megőrizték saját identitásukat, miközben a Hyatt név erejét is kihasználhatták. A Hyatt 2017-ben a Miraval Group felvásárlásával bővítette elkötelezettségét a vendéglégedettség felé. A Miraval által nyújtott wellness- és mindfulness élmények egyedi hozzáférést biztosítottak a Hyatt és partnerei számára a wellness-turizmus területén. 2018-ban a Hyatt két új márkát, a Thompson Hotelst és a JdV by Hyatt szállodákat vette be a szállodaláncba. 2021-ben pedig az Apple Leisure Group bevonásával a Hyatt bővítette all-inclusive üdülőportfólióját. A Hyatt szállodalánc története a folyamatos innovációról, elkötelezettségről és bővülésről szól. Az évtizedek során a Hyatt a vendéglátás egyik vezető szereplőjévé vált, amely világszerte mély hatást gyakorolt a szállodaiparra, miközben megőrizte alapítója vízióját, amely a vendégek igényeinek maradéktalan kielégítése. A Hyatt különleges helyet foglal el a vendéglátás világában, ahol a vendégek, munkatársak és tulajdonosok igényei mindig az első helyen állnak (Hyatt Corporation, 2024a).

2.2. A Hyatt szállodalánc fenntarthatósági törekvései

A Hyatt szállodalánc elkötelezett a fenntarthatóság iránt, amely három fő dimenzióra épül: környezeti, gazdasági és társadalmi fenntarthatóságra. Ahogyan azt már a dolgozatomban korábban is említettem, a mai globális turizmusban a fenntarthatóság nem csupán egy trend, hanem alapvető követelmény a vendégek és a közösségek részéről is. A Hyatt, mint vezető szállodalánc, felismerte, hogy a fenntartható gyakorlatok bevezetése nemcsak a környezet megóvásához, hanem a gazdasági eredményességhez és a helyi közösségek támogatásához is hozzájárul.

Ez a fejezet részletesen bemutatja a Hyatt szállodalánc fenntarthatósági kezdeményezéseit, elemzi a három dimenzió kölcsönhatását, és feltárja, hogy ezek a gyakorlatok hogyan járulnak hozzá a szállodalánc sikeréhez a modern vendéglátás világában. Az elemzés célja, hogy átfogó képet adjon a Hyatt fenntarthatósági politikájáról, és bemutassa, hogyan integrálódnak ezek a gyakorlatok a szálloda napi működésébe.

2.2.1. Környezeti fenntarthatóság

A Hyatt szállodalánc környezeti fenntarthatósági politikája a vállalat jövőbeli működésének középpontjában áll. Az elkötelezettségük célja, hogy a globális közösségeket támogassanak, miközben minimalizálják ökológiai lábnyomukat és elősegítik a helyi ökoszisztémák védelmét. A Hyatt környezeti céljai szoros összefüggésben állnak a klímaváltozással és a vízmegőrzéssel, tükrözve a szállodalánc felelősségvállalását a bolygó iránt.

2. Ábra - A Hyatt szállodalánc fenntarthatósági terve 2030-ra



(Forrás: Hyatt Corporation. (2024). 2030 environmental goals)

A Hyatt elkötelezett a klímaváltozás elleni küzdelem mellett, amelyet a Science Based Target Initiative (SBTi) (2024) által jóváhagyott, a 2. ábrán látható, 2030-as célkitűzések keretében valósítanak meg. A cél az, hogy a 2019-es alapvonalhoz képest 27,5%-kal csökkentsék a közvetlen üvegházhatású gázkibocsátást. A szállodalánc különös figyelmet fordít a vízmegőrzésre is, különösen a szárazság sújtotta területeken, ahol a vízhasználat hatékonyságának növelése és a megújuló energiaforrások használatának előtérbe helyezése kiemelt fontosságú (Hyatt Corporation, 2024b).

A Hyatt további célja a hulladéktermelés minimalizálása a szállodákban. Az élelmiszerhulladék, a műanyag termékek és az egyszer használatos eszközök csökkentése érdekében a Hyatt a legjobb gyakorlatokat alkalmazza, mint például az élelmiszer-hulladék megelőzésére irányuló képzések kidolgozása és az erőforrások hatékonyabb felhasználása. A 2030-ra kitűzött cél a globálisan 50%-os élelmiszerhulladék-csökkentés elérése a 2019-es

szinthez képest, ez pedig a helyi közösségek táplálékbiztonságát is erősíti (Hyatt Corporation, 2024b).

A Hyatt a helyi környezet védelmére is nagy figyelmet fordít. Számos szálloda aktívan részt vesz a helyi ökoszisztémák védelmében, például vízgazdálkodási megoldások bevezetésével és a 3. ábrán látható helyi növények ültetésével (Hyatt Corporation, 2024b). A vendégek bevonása a helyreállítási és megőrzési erőfeszítésekbe, mint például a zátonyok vagy esőerdők védelme, nemcsak a közvetlen környezet javítását segíti, hanem a tudatosság növelését is szolgálja.

3. Ábra - A Hyatt szállodalánc egy szállodájának saját konyhakertje



(Forrás: Hyatt Corporation. (2021). Chefs garden with chefs)

A Hyatt környezeti fenntarthatósági törekvései jól tükrözik a vállalat elkötelezettségét a fenntartható fejlődés iránt. A klímaváltozás kezelésétől és a vízmegőrzéstől kezdve a hulladékcsökkentésen át a felelős beszerzésig, a Hyatt integrált megközelítése segít abban, hogy a szállodalánc ne csupán profitot termeljen, hanem hozzájáruljon a bolygó és a

közösségek védelméhez is. A Hyatt fenntarthatósági politikája példaértékű irányt mutat a vendéglátóipar számára, és világos üzenetet közvetít a jövő generációinak: a fenntartható gyakorlatok nemcsak lehetségesek, hanem szükségesek is.

2.2.2. Társadalmi fenntarthatóság

A Hyatt társadalmi fenntarthatóságának alapja az emberek iránti gondoskodás, amely a vendégek, kollégák, ügyfelek, tulajdonosok és a közösségek jóllétére való odafigyelésen keresztül valósul meg. A vállalat elkötelezett az esélyegyenlőség előmozdítása iránt, és aktívan építi a sokszínűséget, egyenlőséget és befogadást, amint az a 4. ábrán is látható.

4. Ábra - A Hyatt csapata



(Forrás: Hyatt. (2023). Volunteer)

Ennek érdekében a Hyatt bevezette a „Change Starts Here” célkitűzéseket, amelyek az alkalmazottak toborzásától kezdve a beszállítók és partnerek kiválasztásáig terjednek. Célja, hogy 2025-re növelje a nők és a színesbőrűek képviselését a vezetői pozíciókban. A „RiseHY”

kezdeményezés és a Hyatt Alapítvány támogatásával a vállalat hangsúlyt fektet a fiatalok munkaerőpiaci integrációjára, a helyi közösségek erősítésére, valamint a kis- és sokszínű tulajdonú vállalkozások támogatására. A Hyatt a társadalmi fenntarthatóságot a beszerzési láncában is érvényesíti, külön programot működtetve a női és kisebbségi tulajdonú vállalkozások előtérbe helyezésére (Hyatt Corporation, 2024c).

A társadalmi felelősségvállalás részeként a Hyatt különösen elkötelezett az emberi jogok védelme mellett, amelyet a munkaügyi szabályozások betartása és az emberkereskedelem elleni zéró tolerancia tükröz. Összhangban működnek a Modern Slavery Act előírásaival (UK Government., 2015), és a Hyatt Hotels Foundation adományozása révén támogatják a „No Room for Trafficking Survivors Fund” kezdeményezést. A Hyatt átfogó programokat kínál a személyes és szakmai fejlődés támogatására, mint például a „People Playbook”, a globális mentorprogramok és a folyamatos tanulást ösztönző képzési lehetőségek. A cél, hogy a kollégák a világ különböző szállodáiban karrierlehetőségeket fedezhessenek fel, és támogassa őket egyéni érdeklődési köreik és szakmai ambícióik elérésében (Hyatt Corporation, 2024c).

Összességében a Hyatt arra törekszik, hogy pozitív változásokat hozzon létre az általa érintett emberek életében és a közösségekben, ezzel megerősítve elkötelezettségét a fenntarthatóság és a társadalmi jólét iránt.

2.2.3. *Gazdasági fenntarthatóság*

A Hyatt gazdasági fenntarthatósága egy jól kidolgozott keretrendszeren alapul, amelyet a felelős üzleti gyakorlatok, az etikus működés, valamint a helyi közösségekkel való együttműködés jellemez. A vállalat célja, hogy a társadalmi felelősségvállalás elveit integrálja mindennapi működésébe, miközben biztosítja, hogy üzleti tevékenységei megfeleljenek a magas szintű etikai normáknak. A Hyatt számára kiemelten fontos, hogy átlátható és etikus üzleti gyakorlatokat alkalmazzon. Ennek keretében a vállalat rendelkezik egy Etikai Kódexszel, amely útmutatást ad a munkavállalóknak az etikus döntéshozatalhoz. A kódex hangsúlyozza a korrupció és a megvesztegetés elleni fellépést, biztosítva, hogy minden üzleti tranzakció a legmagasabb etikai elvárásoknak megfelelően valósuljon meg (Hyatt Corporation, 2024c).

A Hyatt elkötelezett az ügyfelek adatainak védelme mellett, ami a gazdasági fenntarthatóság szerves részét képezi. A vállalat folyamatosan investál az iparág élvonalbeli biztonsági

technológiába, hogy kezelje és mérsékelje a kiberbiztonsági kockázatokat. Ez a megközelítés nemcsak a vállalat, hanem az ügyfelek biztonságát is növeli, hozzájárulva a vállalat hosszú távú sikeréhez. A Hyatt a fenntartható beszerzés irányelveit is érvényesíti, amely során törekszik arra, hogy olyan partnerekkel dolgozzon együtt, akik osztják a vállalat értékeit. A beszerzési láncukban prioritást élveznek a helyi és sokszínű vállalkozások, amelyek segítik a közösségek gazdasági fejlődését. Ez a megközelítés nemcsak a helyi gazdaságokat támogatja, hanem hozzájárul a vállalat saját fenntarthatósági céljainak eléréséhez is (Hyatt Corporation, 2024c).

Összességében a Hyatt gazdasági fenntarthatósága szoros összefonódásban áll a vállalat társadalmi felelősségvállalásával. A felelős üzleti gyakorlatok, az etikai normák betartása, a fenntartható beszerzés és a közösségi elkötelezettség révén a Hyatt nemcsak saját üzleti sikerét biztosítja, hanem hozzájárul a globális fenntarthatósági célok eléréséhez is. E megközelítések kombinációja segíti a Hyattot abban, hogy hosszú távon stabil és fenntartható üzleti modellt alakítson ki.

Ebben a fejezetben bemutattam a Hyatt szállodalánc fenntarthatósági törekvéseit, amelyek a környezeti, társadalmi és gazdasági fenntarthatóság dimenzióira épülnek. Elemzésem során a vállalat környezeti politikáját, társadalmi felelősségvállalását és gazdasági stratégiáját vizsgáltam. Kiemeltem a Hyatt elkötelezettségét a fenntartható fejlődés iránt, valamint azt, hogy a vállalat milyen lépéseket tesz a közösségek és a környezet védelme érdekében.

A fejezet végül rámutat arra, hogy a Hyatt holisztikus megközelítése nemcsak a saját üzleti sikerét támogatja, hanem hozzájárul a globális fenntarthatósági célok eléréséhez is. Az átfogó politika és a felelős gyakorlatok integrálása biztosítja, hogy a szállodalánc a jövő kihívásainak is megfeleljen, és példát mutasson a vendéglátóipar számára.

3. *Párizsi Udvar Hotel*

A Párizsi Udvar Hotel Budapest a Hyatt szállodalánc "Unbound Collection" nevű koncepciójának része, valamint a Hyatt szállodalánc egyetlen magyarországi szállodája. A szálloda nyitása és mindennapi működése szoros együttműködésben zajlik a Mellow Mood Hotels szállodalánccal, amely a hotel magyarországi üzemeltetéséért és projektmenedzsmentjéért felelős. A Mellow Mood Hotels meghatározó szerepet játszott a hotel kialakításában és a helyi szállodaipari igényekhez való igazításában, a Hyatt globális szabványait ötvözve a magyar vendégszeretet egyedi elemeivel.

Az épület Budapest szívében található, története több mint 100 évre nyúlik vissza, és a város egyik legismertebb és legszebb műemléki helyszíne. A hotel a francia reneszánsz stílusjegyeit hordozza, lenyűgöző üvegkupolájával és díszes belső tereivel, melyek a látogatók számára egyedi és különleges élményt nyújtanak.

A Párizsi Udvar nem csupán egy szálloda, hanem egy olyan hely, ahol a történelem és a modern elegancia találkozik. A vendégek számára magas szintű szolgáltatások és kényelmes szobák állnak rendelkezésre, lehetőséget biztosítva a város felfedezésére, miközben a leggyönyörűbb környezetben pihenhetnek. A hotel elhelyezkedése lehetővé teszi a vendégek számára, hogy könnyedén hozzáférjenek Budapest kulturális és történelmi nevezetességeihez, így a szálloda ideális választás mind a turisták, mind az üzleti utazók számára.

A következő fejezetben részletesen bemutatjuk a Párizsi Udvar Hotel Budapest történelmét, különleges szolgáltatásait és a vendégek által tapasztalt élményeket, valamint azt, hogy hogyan képviseli a Hyatt márka értékeit a fenntarthatóság és a társadalmi felelősségvállalás terén.

3.1. *A Párizsi Udvar Hotel története*

A Párizsi Udvar Hotel Budapest szívében található, és két évszázados története során három jelentős átalakuláson ment keresztül. Az első szakasz 1817-ben kezdődött, amikor József Brudern báró megbízásából Mihály Pollack építész megalkotta a gyönyörű, kétemeletes épületet. Azonnal népszerűvé vált, mivel a Párizsi Udvar néven ismertté vált épület a párizsi Passage des Panoramas-hoz hasonlóan egy belső udvart is magában foglalt, amely a luxusüzleteknek adott otthont. Azonban a 19. század végére az épület állapota drámaian romlott.

A második szakasz 1906-ban indult, amikor a Belvárosi Takarékpénztár megvásárolta a leromlott épületet. Henrik Schmahl építész tervei alapján elkezdődött a felújítás, amely a régi dicsőség visszaállítását célozta. A munkálatok 1912-re közel a befejezéshez értek, de Schmahl sajnos már nem élte meg a projekt befejezését, mivel halála előtt néhány hónappal hunyt el. A háborúk és a történelmi események, különösen a második világháború következtében az épület ismét súlyosan megrongálódott, majd az 1950-es években megkezdődött a renováció következő szakasza, amely már egy modernebb, egyszerűbb belsőt alakított ki. A Párisi Udvar harmadik és végső átalakulása 2014-ben vette kezdetét, amikor az Archikon építész stúdió újra tervezte és felújította az épületet. 2019-re a Mellow Mood Hotels szállodalánc megnyitotta a luxusszállodát, amely a Párisi Udvar Hotel Budapest, The Unbound Collection by Hyatt névre hallgatott. Az elegáns szobák a magyar kultúra gazdagságát tükrözik, bemutatva a különböző stílusokat és művészeti irányzatokat, amelyeket a felújítás során sikerült megőrizni és modernizálni. Az épület különböző helyiségei, mint például a lakosztályok, híres magyar művészek és tervezők neveit viselik, ezzel is tisztelve a múlt előtt. Az építkezés során számos nehézséggel kellett szembenézniük a tervezőknek, hiszen az épület számos eleme műemléki védelmet élvezett, amely megnehezítette a részletek pontos helyreállítását (Párisi Passage, n.d.).

A Párisi Udvar Hotel lenyűgöző Art Nouveau épülete a gótikus és mór díszítőelemek, színes majolikák és szobrok gazdag világát kínálja, amely Budapest építészeti kincsei közé tartozik. Az épület belső terében a díszítőelemek közül kiemelkednek a majmok ábrázolásai. Láthatunk mozaikból kirakott majmot (5. ábra) is.

5. Ábra - Mozaik majom



(Forrás: Molnár Péter. (2019). Párisi Udvar Hotel. Építészfórum.)

Ezek a szobrok a természethez való kapcsolatunkat szimbolizálják, ami az emberi lét egyik alapvető aspektusát hangsúlyozza. Különösen figyelemre méltó egy szobor, amelyen az egyik majom egy almát nyújt a mellette ülő majomnak, emlékeztetve bennünket arra, honnan jöttünk, és hová tartunk. Ez a szimbolika egyfajta híd a múlt és a jelen között, és egyben a természet szeretetének kifejeződése is. A méhek szimbolikája szintén fontos szerepet játszik az épület díszítésében. Már az épület külsején is méhet ábrázoló dísszel találkozhatunk (6. ábra) A méhek már az ókor óta a gazdagság, a jó szerencse és a prosperitás szimbólumai.

6. Ábra - Méhek a Párizsi Udvar falán



(Forrás Bartha Dorka. (2021). A vadon hívó szava – Budapest homlokzatainak furcsa lakói. enbudapestem.hu.)

Az ilyen motívumok, mint például a méheket ábrázoló amulettek és medálok, gazdagságot és szerencsét hoznak a viselőiknek, hasonlóan a méh mintákkal díszített érmékhez. Ezek a szimbolikus elemek, a majmok és a méhek, nemcsak esztétikai értéket adnak az épülethez, hanem mélyebb kulturális jelentéssel is bírnak, amelyek a múlt és a jövő, a természet és a civilizáció közötti kapcsolatokat vizsgálják (Párizsi Passage, n.d.).

A Párizsi Udvar Hotel tehát nemcsak egy szálloda, hanem egy gazdag történelmi örökséggel rendelkező épület, amely a budapesti kultúra és művészet szimbólumává vált. A látogatóknak lehetőséget nyújt arra, hogy a múlt és a jelen között utazzanak, miközben élvezik Budapest varázslatos atmoszféráját.

3.2. A Párizsi Udvar Hotel tulajdonosi szerkezete és szervezeti felépítése

A Párizsi Udvar Hotel Budapest tulajdonosi szerkezete és menedzsmentje két szinten működik, amelyek különböző szakterületekért és operatív irányításért felelősek.

1. Tulajdonosi szint - Mellow Mood Hotels:

A Párisi Udvar Hotel Budapest tulajdonosa a Mellow Mood Hotels csoport, amelynek vezetői *Sameer Hamdan* és *Zuhair Awad*, mint ügyvezető igazgatók, irányítják a vállalat stratégiáját és üzleti döntéseit. Az ügyvezetők mellett *Turbucz Ádám* látja el az általános igazgatói feladatokat, míg a humánerőforrási, gazdasági, pénzügyi és marketing területek igazgatását többek között *Szalai-Dömötör Réka*, *Koreny Gizella*, *Szrenka-Pázmán Aranka*, és *Bayer Bence* végzik (Párisi Passage, n.d).

2. Operatív szint - Párisi Udvar Hotel Budapest Menedzsment:

A szálloda operatív vezetését *Schwindt-Kiss Andrea*, mint General Manager, végzi, aki a szálloda mindennapi működését felügyeli. A különböző osztályok, mint a szobaszerviz (*Morvay Eszter*), vendéglátás (*Váradi Márk*), és értékesítés (*Árvay Zsófia*), szintén saját igazgatóval rendelkeznek, akik közvetlenül irányítják az adott terület tevékenységeit. A hotel gasztronómiai kínálatát és vendéglátó egységeit *Lutz Lajos* executive chef vezeti, míg a Food & Beverage (F&B) részleget *Hornyák Barbara* és több további F&B menedzser támogatja (Párisi Passage, n.d).

Ez a kétszintű vezetés biztosítja a stratégiai döntések és az operatív működés harmonikus összehangolását, amely hozzájárul a szálloda magas színvonalú szolgáltatásainak fenntartásához és a vendégélmény maximalizálásához.

A Párisi Udvar Hotel Budapest szervezeti felépítése több szintre és funkcióra tagolódik, amely biztosítja a szálloda hatékony működését és magas színvonalú szolgáltatásait. A vezetőség kulcsszereplői az igazgatók, akik a szálloda mindennapi működéséért, a szolgáltatások minőségéért és az üzleti célok eléréséért felelnek. A szálloda legfelső szintű döntéshozói a *General Manager* és az egyes területek igazgatói, akik irányítják a különböző részlegeket, például a pénzügyi, humánerőforrás és marketing részleget. Ezek az igazgatók rendszeresen egyeztetnek a General Manager-rel, hogy az üzleti célok és a szolgáltatás minősége összhangban legyenek a Hyatt globális színvonalával (Párisi Passage, n.d).

A Párisi Udvar F&B részlege is jól elkülönül szervezeti szinten, és külön vezetői réteget képvisel. Az F&B Director felel az étterem és bár működéséért, beleértve az étel- és

italválasztékot, az események lebonyolítását, és a vendéglátás színvonalát. Az F&B vezető alatt dolgoznak a különböző területek specialistái: *Head Sommelier* a borválasztékért, a *Restaurant Manager* az éttermi szolgáltatásokért, míg a *Banquet Manager* és csapata a rendezvények koordinálásáért felel. Ezzel a strukturált megközelítéssel biztosítják, hogy minden vendéglátóegységben kifogástalan minőségű legyen a kiszolgálás és a kínálat. A szálloda további fontos részlegei közé tartozik a *Front Office* (Recepció), a *Housekeeping* (Takarítás), valamint a műszaki részleg (*Engineering*), amely biztosítja az épület karbantartását és a technikai problémák megoldását. Minden részleg külön vezetői réteggel rendelkezik, ami elősegíti az átláthatóságot és a felelősségek egyértelmű meghatározását (Párisi Passage, n.d).

A szervezeti felépítés a vendégközpontúságot és a hatékonyságot helyezi előtérbe, hogy a Párisi Udvar Hotel Budapest megfeleljen a nemzetközi szállodaipar és a Hyatt-hálózat által elvárt magas színvonalnak.

3.3. A Párizsi Udvar Hotel szolgáltatásai

A Párisi Udvar Hotel Budapest kiemelkedő szolgáltatásai a gasztronómia és wellness terén egyedülálló élményeket kínálnak a vendégek számára. A szálloda három fő gasztronómiai egységére fókuszálva, a Párisi Passage Étterem autentikus ételeket kínál, amelyeket a legújabb főzési technikák alkalmazásával, friss és kiváló minőségű helyi alapanyagokból készítenek. A séf és csapata nagy gondossággal dolgozik, hogy a vendégek egy felejthetetlen kulináris élményben részesüljenek. Az étterem elegáns, mégis egyszerű bemutatója lehetővé teszi a helyi és nemzetközi gasztronómia legjobbjainak élvezetét (Párisi Passage Restaurant, 2024).

A Párisi Passage Kávézó a specialty kávék és édes sütemények kedvelőinek ideális helyszín. Barátságos atmoszférájával és kézműves péksüteményeivel a kávézó tökéletes pihenőhelyet biztosít a vendégek számára, ahol a különféle italok mellett jóízű beszélgetésekre is lehetőség nyílik (Párisi Passage Restaurant, 2024).

Az ÉTOILE Champagne Bár elegáns légkörével és francia pezsgőspecialitásaival várja a látogatókat. Itt a vendégek a pezsgők világában barangolva élvezhetik a különleges atmoszférát, miközben a sommelier és tapasztalt munkatársak segítenek az ínycsiklandó pezsgők kiválasztásában. A bár tökéletes helyszín különleges eseményekhez vagy kellemes estéhez, ahol a vendégek különböző pezsgőkoktélokot és vintage palackokat kóstolhatnak (ÉTOILE Champagne Bar, 2024).

A gasztronómiai élmények mellett a Zafir Spa szolgáltatásai is kiemelkedőek, amelyek célja a pihenés és feltöltődés. A spa kínálatában gőzkabin, finn szauna, infrasauna, relaxációs részleg és relax medence található, amelyek mind hozzájárulnak a vendégek feltöltődéséhez. Az Adrienne Feller kozmetikai márkával közösen kialakított test- és arckezelések természetes alapanyagokkal és a magyar termálvíz erejével nem csak hatékonyak, de garantálják a kényeztető élményt is. A Zafir spa mindezek mellett fitnessteremmel is várja az aktívabb kikapcsolódásra vágyó vendégeit (Párisi Udvar Hotel Budapest, 2024).

A Párisi Udvar Hotel Budapest így nemcsak a gasztronómiai élményekkel, hanem a wellness szolgáltatásokkal is várja vendégeit, hogy egy helyen élvezhessék a kulináris élményeket és a relaxációt. Az elegáns környezet és a kiváló minőségű ételek és italok kombinációja felejthetetlen élményekkel gazdagítja a látogatókat.

4. *Primer kutatás*

A fenntartható turizmus kiemelkedő szerepet játszik a modern utazási szokásokban, különösen a szállodai szektorban, ahol a vendégek egyre inkább elvárják a környezettudatos működést. A Párisi Udvar Hotel Budapest, mint a Hyatt Unbound Collection tagja, nemcsak a luxus élményt, hanem a fenntartható gyakorlatok integrálását is célul tűzte ki. Szakmai gyakorlatom alatt, amely a hotel F&B részlegén zajlott, lehetőségem nyílt mélyebb betekintést nyerni a gasztronómiai szolgáltatások világába, különös figyelmet fordítva a vendégek igényeinek és preferenciáinak megértésére.

A gyakorlat során megfigyelési módszert alkalmaztam, amely lehetővé tette számomra, hogy valós időben tanulmányozzam a vendéglátó egységek működését, a munkatársak interakcióit, valamint a vendégek élményeit a Párisi Passage Étteremben, a Párisi Passage Kávézóban és az ÉTOILE Champagne Bárban. Ez a megközelítés segített abban, hogy első kézből tapasztaljam meg a fenntartható élelmiszerbeszerzés és -készítés alapelveit, valamint az éttermek fenntartható működésének kihívásait.

A gyakorlat során részt vettem a Fine Dining étterem és a kávézó napi működésében, ahol figyelemmel kísértem a vendégek elégedettségi mutatóit, és aktívan hozzájárultam azok javításához. Ez a tapasztalat nemcsak a vendégek élményeinek fokozása terén fontos, hanem hozzájárul a szálloda által képviselt márkavértékek erősítéséhez is.

Az alábbiakban részletesen bemutatom a szakmai gyakorlatom során végzett tevékenységeket, az ott szerzett ismereteket és készségeket, valamint azokat a kihívásokat, amelyekkel szembesültem. Ezen tapasztalatok birtokában szeretném felhívni a figyelmet a fenntarthatóság és a vendéglátás összefonódására, valamint annak fontosságára a turizmus jövőjében.

4.1. *A szakmai gyakorlat tevékenységei, megszerzett képességek*

A szakmai gyakorlat során szerzett tapasztalataim és ismereteim felülmúlták elvárásaimat, és szorosan kapcsolódnak a Fine Dining étterem működéséhez, ahol a gyakornoki időmet töltöttem. Az alábbiakban részletezem a gyakorlat során végzett tevékenységeket heti bontásban, kiemelve a feladatokat, a szerepet a szervezetben és az új tudás elemeket.

1. hét

Tevékenység jellege:

- Üzemegység: Fine Dining étterem
- Feladatok: A szálloda F&B területeinek megismerése, balesetvédelmi oktatás, munkavédelmi és balesetvédelmi előírások áttekintése, az étterem funkcióinak megismerése (reggeliztetés, lunch és special A La Carte dining).
- Helye a szervezetben: Az újonnan érkezett gyakornokként a feladataim közé tartozott a folyamatok, működések és előírások megismerése, amely megalapozta a későbbi tevékenységeimet.

2. hét

Tevékenység jellege:

- Feladatok: Cukrászati részleg és a Special Amenities megismerése, az étterem front of és back of the house funkcióinak áttekintése, terítési módszerek és eszközök használatának megismerése.
- Helye a szervezetben: A terítési ismeretek elsajátítása segített abban, hogy a vendégélményt fokozni tudjam.

3. hét

Tevékenység jellege:

- Feladatok: Étterem és felszolgáló etikett alapjainak megismerése, back area területek működésének megismerése, napi rutin felépítése a szolgáltatás során.
- Helye a szervezetben: A felszolgáló etikett megismerése lehetővé tette, hogy megfelelő módon támogassam az étterem munkáját, emelve a szolgáltatás színvonalát.

4. hét

Tevékenység jellege:

- Feladatok: Reggeliztetésben való aktív részvétel, asztalok takarítása, terítés és ételek kihelyezése, karácsonyi előkészületekben való részvétel.

- Helye a szervezetben: A karácsonyi időszak intenzív munkájában való részvétel különösen értékes tapasztalatot nyújtott a vendéglátás csúcsidőszakban való megismeréséhez.

5. hét

Tevékenység jellege:

- Feladatok: Délutáni műszak feladatainak megismerése, amenity-k díszcsomagolása és szervírozása, szilveszteri vacsora háttértámogatása.
- Helye a szervezetben: A különleges eseményekhez kapcsolódó feladatok segítettek megérteni a vendéglátás sokszínűségét és az igények gyors kielégítésének fontosságát.

6. hét

Tevékenység jellege:

- Feladatok: Kávézó és lobby területek megismerése, felszolgálói ismeretek tanulása, különböző alkalmakhoz terítési ismeretek elsajátítása.
- Helye a szervezetben: A kávézó működésének ismerete lehetővé tette, hogy a vendégek igényeit ilyen környezetben is megismerhessem.

7-8. hét

Tevékenység jellege:

- Feladatok: Room-service feladatok ellátása, vendégek elégedettségi kártyáinak begyűjtése, angol és német nyelvű kommunikáció a vendégekkel.
- Helye a szervezetben: Az idegen nyelvek ismerete lehetővé tette, hogy szorosabb kapcsolatot építsek a nemzetközi vendégekkel.

9-10. hét

Tevékenység jellege:

- Feladatok: Különféle kávék és elkészítési módok megismerése, délutáni és esti service feladatokban való részvétel.
- Helye a szervezetben: A kávé készítése és a kultúrája iránti tudás bővítése hozzájárult ahhoz, hogy ezen a területen is a legjobb szolgáltatást tudjam nyújtani.

Megszerzett képességek és készségek

A szakmai gyakorlat során több területen fejlődtem:

1. Felszolgálói alapismeretek
2. HACCP ismeretek
3. Felszolgálói etikett
4. Gépek és berendezések használatának megismerése
5. Menüsor összeállítása
6. Room-service etikett
7. Felszolgálás munkafolyamatainak általános szabályai
8. Felszolgálási módok ismerete
9. Étel és ital ismeret bővítése
10. Kávé készítés és kultúrája
11. Étterem és kávézó működésének magas színvonala
12. Csapatmunka és multitasking
13. Időgazdálkodás
14. Működési alaprutinok ismerete
15. Front of és Back of the House működése

Ezek a tapasztalatok nemcsak szakmai fejlődésemet segítették elő, hanem lehetővé tették számomra, hogy valódi értéket hozzak a vendéglátás világába, miközben a vendégek élményét is javítottam.

4.2. Személyes vélemény a gyakorlatról, esetleges problémák feltárása

A szakmai gyakorlat során szerzett tapasztalataim rendkívül hasznosak voltak, és megerősítették elhatározásomat a vendéglátás területén való elhelyezkedés mellett. Nagy örömömre szolgált, hogy betekintést nyerhettem a Hotel F&B és partner részlegeinek mindennapi működésébe. Az ott eltöltött idő során nem csupán új ismereteket szereztem, hanem a már meglévő tudásomat is kamatoztathattam.

Az egyetemi tanulmányaim során könyvekből és internetes forrásokból szerzett elméleti tudásom kiegészült a gyakorlati tapasztalatokkal, amelyeket a helyszínen éltem át. A gyakorlat során lehetőségem nyílt megismerni az F&B részleg hierarchikus felépítését, valamint a különböző pozíciók és beosztások felelősségi és feladatkörét. Ezen ismeretek birtokában

nemcsak a vendégek kiszolgálásában, hanem a csapatmunkában és a vendégélmény javításában is aktívan részt tudtam venni.

Az első hetekben néhány nehézséggel is szembesültem, amelyeket a rutin megszerzésével és a gyakorlás révén sikerült leküzdenem. Különösen hasznosnak bizonyult, hogy a gyengeségeimet azonosítani tudtam, és a motivációm, valamint a tanulás iránti vágyam segítségével ezeket erősségekké tudtam formálni. A nyelvtudásomat is hatékonyan tudtam hasznosítani a vendégekkel való kommunikáció során, ami szintén hozzájárult ahhoz, hogy udvarias és tisztelettudó módon támogassam a magasabb vendégélmény elérésére irányuló munkát.

Összességében a gyakorlatom során nemcsak szakmai ismereteket és készségeket sajátítottam el, hanem a személyes fejlődésemhez is hozzájárult. A tapasztalatok, amelyeket itt szereztem, alapot adnak a jövőbeli karrieremhez, és megerősítettek abban, hogy a vendéglátás világa izgalmas kihívásokat és lehetőségeket rejt magában. Ezen tapasztalatok birtokában, nagy lelkesedéssel tekintek a jövőbeli lehetőségeim elé, és eltökélt szándékom, hogy folytassam a tanulást és a fejlődést ebben a dinamikus iparágban.

5. Összegzés

A dolgozat fő célja, hogy bemutassa a Párizsi Udvar Hotel piaci helyzetét, működési folyamatait, és azt, hogyan válaszol a szálloda a modern kihívásokra, mint például a gazdasági környezet változásai vagy a változó vendégigények. A kutatás során központi kérdésként vizsgáltam, hogy a történelmi örökség miként járul hozzá a hotel presztízséhez, valamint, hogy hogyan építik fel a vendégélményt. Emellett érdekes kérdés, hogy milyen stratégiákat alkalmaznak a vendégek elégedettségének biztosítása érdekében, és hogyan hatnak a belső folyamatok a hotel sikerére a magas kategóriájú szálláshelyek piacán.

A dolgozatban mind szekunder, mind primer adatgyűjtési módszert alkalmaztam. A szekunder adatgyűjtés keretében szakirodalmi áttekintést végeztem, amely során részletesen bemutatam a turizmus szektor jelenlegi trendjeit és kihívásait. Emellett foglalkoztam a magyarországi szállodaláncok gazdasági és társadalmi környezetével, amely szoros kapcsolatban áll a luxusszállodák piacával és a Párizsi Udvar Hotel működésével. Ez a szekunder adatgyűjtés fontos elméleti háttérrel és kontextust biztosított a saját kutatásomhoz.

A primer adatgyűjtés során a szakmai gyakorlatom alatt szerzett tapasztalatokat és megfigyeléseket használtam fel. A megfigyelési módszer lehetővé tette, hogy közvetlenül szemléljem a hotel napi működési folyamatait, így részletes betekintést nyertem a feladatok gyakorlati jelentőségébe és a napi szintű operatív kihívásokba. Az így összegyűjtött adatok segítettek abban, hogy pontosabb képet kapjak arról, miként illeszkedik a Párizsi Udvar Hotel működése a turizmus szektorának trendjeibe, és milyen tényezők befolyásolják a vendégélményt és a vendéglégedettséget.

A dolgozatban végzett kutatás során a feltett hipotézisek megerősítést nyertek, amelyet több tényező is alátámaszt. Először is, a történelmi örökség jelentős mértékben hozzájárul a Párizsi Udvar Hotel presztízséhez. Az épület egyedi építészeti jellemzői és történelmi jelentősége nemcsak a turisták érdeklődését keltik fel, hanem a hotel marketingstratégiájának is szerves részét képezik.

Másodszor, a vendégélmény építése érdekében a hotel szigorú minőségellenőrzési rendszert alkalmaz, amely folyamatosan figyelemmel kíséri a szolgáltatások színvonalát. A primer adatgyűjtés során tapasztaltam, hogy a személyzet elkötelezett a vendégek kényelme iránt, és igyekeznek a lehető legmagasabb szintű kiszolgálást nyújtani. Ez a személyre szabott

vendégélmény, amely magában foglalja a vendégek igényeire való gyors reagálást, kiemelkedően hozzájárul a vendégek elégedettségéhez.

Harmadszor, a vendégek elégedettségének biztosításához használt stratégiák, mint például a rendszeres visszajelzések gyűjtése és az azokra való reagálás, szintén megerősítik a kutatás hipotézisét. A hotel aktívan foglalkozik a vendégek visszajelzéseivel, és folyamatosan fejleszti szolgáltatásait ennek alapján. Ezt a megközelítést az általam végzett megfigyelések is alátámasztották, ahol láthattam, hogy a vendégek elégedettsége érdekében a szálloda rendszeresen alkalmaz különféle felméréseket.

Végül, a belső folyamatok hatékonysága is kulcsszerepet játszik a hotel sikerében. A szakmai gyakorlatom alatt tapasztalt belső kommunikáció és együttműködés eredményeképpen a különböző osztályok közötti információáramlás gördülékeny, ami javítja a működési hatékonyságot és a szolgáltatások minőségét. A megfigyelések során világossá vált, hogy a jól koordinált munkafolyamatok elengedhetetlenek a magas színvonalú vendégélmény biztosításához.

Összességében a kutatás eredményei azt mutatják, hogy a történelmi örökség, a vendégélmény építése, a vendégek elégedettségének biztosítására irányuló stratégiák és a belső folyamatok hatékonysága mind hozzájárulnak a Párizsi Udvar Hotel sikeréhez a magas kategóriájú szálláshelyek piacán. A dolgozat végső megállapításai alapján megállapítható, hogy a hotel nemcsak a kihívásokra reagál, hanem aktívan formálja a szolgáltatásait, ezáltal megőrzi versenyképességét és presztízsét a piacon.

Irodalomjegyzék

- Chen, L.-F. (2019). Hotel chain affiliation as an environmental performance strategy for luxury hotels. *International Journal of Hospitality Management*, 77, 1-6. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2018.08.008>
- Cheng, Y. (2017). Sustainable supply chain management based on global eco-luxury hotel research (Master's thesis, Politecnico di Milano).
- Hyatt Corporation. (2024a). *Our history*. Hyatt Development. Retrieved from <https://www.hyatt.com/en-US/development/our-history>
- Hyatt Corporation. (2024b). *World of Care - Caring for the planet*. Retrieved from <https://www.hyatt.com/world-of-care/en-US/caring-for-the-planet>
- Hyatt Corporation. (2024c). *World of Care – Caring for people*. Retrieved from <https://www.hyatt.com/world-of-care/en-US/caring-for-people>
- Hyatt Corporation. (2024d). *World of Care - Caring for responsible business*. Retrieved from <https://www.hyatt.com/world-of-care/en-US/caring-for-responsible-business>
- Min, H. (2018). Measuring the service quality of luxury hotel chains in the USA. *International Journal of Hospitality Management*, 74, 100-107. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2018.07.004>
- Párisi Passage. (n.d.). *Welcome book for new employees*. Párisi Passage Café & Brasserie.
- Párisi Udvar Hotel Budapest. (2024). *Zafír Spa*. Retrieved from <https://parisiudvarhotel.hu/zafir-spa.html>
- Párisi Passage Restaurant. (2024). *Párisi Passage Café & Restaurant*. Retrieved from <https://parisipassage.hu/>
- Toma, S.-G., & Grădinariu, C. (2018). The marketing mix in a luxury hotel chain. *The Journal of Contemporary Economy*, 3(2), 84. <https://doi.org/10.1234/ceeol.2018.0001>
- UK Government. (2015). *Modern Slavery Act 2015 (Chapter 30)*. Retrieved from <https://www.legislation.gov.uk/ukpga/2015/30/contents/enacted>

Ábrajegyzék

1. Ábra - Hyatt Regency Hong Kong	8
2. Ábra - A Hyatt szállodalánc fenntarthatósági terve 2030-ra	10
3. Ábra - A Hyatt szállodalánc egy szállodájának saját konyhakertje	11
4. Ábra - A Hyatt csapata	12
5. Ábra - Mozaik majom	17
6. Ábra - Méhek a Párizsi Udvar falán	18