

Magyar Agrár-és Élettudományi Egyetem

Károly Róbert Campus

Vidékfejlesztés és Fenntartható Gazdaság Intézet

ZÁRÓDOLGOZAT

Kis Cintia

N9DX8O

Turizmus és Vendéglátás Felsőoktatási Szakképzés

Klausmann-Dinya Anikó

Tanársegéd

Gyöngyös, 2023. április 27.

Tartalomjegyzék

1. Bevezetés	3
2. Az Avar Hotel bemutatása	4
2.1 A hotel története, környezete	4
2.2 A hotel újjászületése	6
2.2.2 Célcsoport.....	11
3. A szakmai gyakorlat során végzett tevékenységek részletes bemutatása	12
3.1 Felszolgáló, hosstess:.....	12
3.2 Recepció:.....	13
3.3 Pultos/báros:	13
3.4 Szobaasszony:.....	14
3.5 Wellness recepció:	15
3.6 Értékesítő:	15
4. SWOT-elemzés	16
4.1 Erősségek.....	17
4.2 Gyengeségek.....	18
4.3 Lehetőségek:	18
4.4 Veszélyek:	19
5. Versenytárselemzés:.....	19
6. Összegzés, javaslat.....	20
7. Források	22
8. Ábra/táblázatjegyzék.....	22

1. Bevezetés

Kis Cintia vagyok, FOSZK turizmus és vendéglátás szakos hallgató, turizmus szakirányon. Azért választottam a turizmus szakirányt, mert nekem már van egy végzettségem, ami a pénzügy és számviteli ügyintéző, csak rájöttem, hogy nem ez az egyetlen út amin járni szeretnék egész életemben, és bővíteni akartam a tudásomat még pluszban, valamint szeretek az emberekkel foglalkozni és együtt dolgozni, kirándulni, valami újat felfedezni ami még ismeretlen számomra, ezért is jött szóba a turizmus iránti érdeklődés.

A nyáron volt is szerencsém belelátni diákmunkásként hogy milyen is a turizmus vidéken, egy turisztikai központban tudtam elhelyezkedni, ahol különböző rendezvényeken vehettem részt, a parkolás fizetését is nálam tudták rendezni a vendégek, valamint csónakázási lehetőségekre is nálam lehetett jelentkezni. Egyetemi tanulmányaim alatt, az utolsó félévben szakmai gyakorlatot kell teljesítenem, és a szakmai gyakorlatomat a Mátrafüredi Avar Hotel Superior-ban töltöm le. Azért esett a választáson erre a hotelre, mert édesapám a hotel dolgozója volt, és csak jókat tudott mondani a hotelről, valamint nagyon jó hírnévnek is örvendő újraindítása óta. Észak-Magyarországon az egyik legkiemelkedőbb szállodák közé tartozik, és fontos volt számomra az is, hogy egy neves helyen tudjam a gyakorlatomat tölteni, hogy tudjak kapcsolatokat kiépíteni, valamint tudásomat fejleszteni egy magasán képzett személyzet segítségével. A hotel igazgatójának köszönhetem, hogy széles körű betekintést nyertem a szállodában folyó munkakörökbe, és szinte minden területen ki is próbálhattam magam. Számomra ez nagy örömet jelentett, hiszen a megszerezhető tudást tudom majd kamatoztatni később a karrieremben.

A felettesem és a kollégáim maximális segítségnyújtással járultak hozzá a tudásom gyarapításában, és ennek köszönhetően minden nappal nagyobb betekintést nyertem a hotel működésébe. Megtanultam, hogy minden részleg egymásra épül, vagyis ha az étel nem volt ízletes a vendég számára, de mondjuk a szoba megfelelt minden igényének elképzelhető, hogy a negatív tapasztalás miatt nem keresi fel újra a hotelt. Fontos, hogy a kollégák megbízzanak egymásban, segítsék egymás munkáját, mert ezen is múlik hogy milyen visszajelzés érkezik a hotelről.

2. Az Avar Hotel bemutatása

2.1 A hotel története, környezete

A hotel környezetét tekintve a Mátra-hegység déli oldalán helyezkedik el, és ez által rengeteg gyalogos és kerékpáros turista útvonal, gyönyörű erdőréteg és kitűnő hegyi levegő veszi körbe a pihenni érkező vendégeket. A környéken a vendégek kedvükre válogathatnak a látnivalók közül, ugyanis itt található az Ilona-völgyi vízesés, Parádsasvári Kastély, Sástón az Oxygen Adrenalin Park valamint a Recski Nemzeti Emlékpark is.

Magyarországon a Mátra a második legnagyobb borvidék és ezek a Mátraalján és a Mátra déli lejtőin helyezkednek el, a szőlészeti és borászati tevékenységek egészen régre nyúlnak vissza, ezért is szeretik a borkedvelők megkóstolni és megismerni a Mátra adta borokat. Neves bortermelő településeink közé tartozik Abasár, Gyöngyössolymos és Gyöngyöstarján.

Az Országos Szövetkezeti Központ (SZÖVOSZ) volt aki kezdeményezte, hogy a régi GYÖNGYSZÖV ÁFÉSZ helyén épüljön egy új szálloda Mátrafüreden, és ezzel kezdődhetett el az Avar Hotel története.

Mivel a szövetkezet korábban nem látott el szállodai tevékenységet így ez megnehezítette a napokat. A terület fekvése révén a szállodának a vízellátása nem volt biztosított, ezért egy hosszú egyeztetés után sikerült megállapodni a mátrai víztározóval, hogy a megfelelő mennyiségű vizet ki tudják nyerni.

A szálloda kivitelezésének teljes költsége 80-90 millió forint volt. Hogy a hotel az akkori pompájában el tudjon készülni, a munkások reggeltől estig, szinte megállás nélkül dolgoztak, és nem állhatott le mert minden nappal egyre szebb lett a hotel külseje és belseje egyaránt.

A hotel 5 szintesre épült, és az alsó 4 szinten 94 db kétágyas szobát alakítottak ki fürdőszobával és erkéllyel felszerelve. Az ötödik emeleten 20 szoba állt rendelkezésre a turisták, kirándulók számára, mert ezeket a szobákat alacsonyabb áron tudták kivenni mint a többi.

Az épület alkalmas volt arra, hogy egy hatalmas éttermet tudjanak elhelyezni a szállodában, melyből csodás panoráma nyílt a hegyekre. A vendégek nagyon finom ételeket tudtak fogyasztani az étteremben.

Majd egy magas színvonalú drinkbár fogadta a vendégeket, akik beszélgetésre, egy ízletes ital fogyasztására, kis pihenésre, esetleg tévzésre vágytak, és nem csak napközben hanem éjszaka is rendelkezésükre állt a vendégeknek a helyiség.

A szállodának lett egy lelke, megszemélyesült még azok számára is akik egy alkalommal sem tértek be, csak kintről csodálták a hatalmas létesítményt. Dalszövegek íródtak róla, és érdekesség, hogy itt alakult meg az akkori Castrum Bene társaság is, ami neves régészekből állt.

1976-ban nyitott meg először a szálloda, majd 2010-ben zárt be, arra hivatkozva hogy felújítják. Viszont az évek során több hír is felröppent miszerint az akkori tulajdonos nem szeretné hotelként tovább üzemeltetni, így sajnálatos módon a hotel eladóvá vált, és ugyan akadt több érdeklődő is de nem hotelként működtették volna, hanem idősothton vagy munkásszállóként.



1. Kép Avar Hotel 1976-os kinézete (Forrás: Google Képkereső)

2.2 A hotel újjászületése

A korábbi érdeklődők után, akadt egy komoly is, aki nem csak hogy megvásárolta de egy régi álmát és vágyát valósította meg a hotellel aki nem más mint, Darvas Zoltán, üzleti megfontolásból tartotta meg a hotel korábbi nevét, így a legendája újjászülethetett.

Nagy álma volt, hogy vízparti szállodái mellett legyen egy, a hegyvidék adta gyönyörű természeti környezetű és klimatikus viszonyú Mátrában is, továbbá két másik szálloda is tartozik hozzá, Siófokon és a Velencei-tavon.

A szálloda megvásárlását követő hónapokban az épület belső és külső építészeti tervezéseit kezdték el, és elsődleges szempont volt, hogy az épület meglévő adottságaiból ki tudják hozni a 21.századi modern elvárásainak a legjobbat, közben megőrizve a retro érzést ami miatt annyian szerették az egykori szállót. Egy újabb szerkezeti hozzáépítéssel a nyugati szárnyban épült meg a wellness részleg, és a keleti szárnyban egy konferencia terem.



2. Kép A hotel felújítása (Forrás: Avar Hotel saját anyaga)

A négycsillagos hotel 2020-ban nyitotta meg újra kapuit egy modern szállodakomplexumként, 98 szoba áll rendelkezésre, 5 szobátípusból tudnak a vendégek választani:

- 1,3,4 emeleten 72 superior, 2.emeleten 8 db deluxe, egy légterű és 8 db junior, két légterű lakosztály (háló+nappali),

- 5.emeleten 8 db prémium lakosztály, nagy terasszal, hidromasszázs fürdőkáddal, élményzuhannyal és mesés panorámával, 2 VIP szoba található még az 5.emeleten ami szintén fürdőkáddal, élményzuhannyal, panorámás szaunával, két légtérrel (háló, nappali) rendelkezik.

ÉSZAKI OLDAL												
324	322	320	318	316	314	LIFTEK	312	310	308	306	304	302
SUPERIOR	SUPERIOR	SUPERIOR	SUPERIOR	SUPERIOR	SUPERIOR		SUPERIOR	SUPERIOR	SUPERIOR	SUPERIOR	SUPERIOR	SUPERIOR
1. EMELET												
323	321	319	317	315	313	LÉPCSŐ	311	309	307	305	303	301
SUPERIOR	SUPERIOR	SUPERIOR	SUPERIOR	SUPERIOR	SUPERIOR		SUPERIOR	SUPERIOR	SUPERIOR	SUPERIOR	SUPERIOR	SUPERIOR
DÉLI OLDAL												
ÉSZAKI OLDAL												
218	214	212	210	LIFTEK		208	206	204	202			
2 LÉGTÉRŐ JUNIOR LAKOSZTÁLY + KANAPÉ	1 LÉGTÉRŐ DELUXE + KANAPÉ	1 LÉGTÉRŐ DELUXE + KANAPÉ	2 LÉGTÉRŐ JUNIOR LAKOSZTÁLY + KANAPÉ			2 LÉGTÉRŐ JUNIOR LAKOSZTÁLY + KANAPÉ	1 LÉGTÉRŐ DELUXE + KANAPÉ	1 LÉGTÉRŐ DELUXE + KANAPÉ	2 LÉGTÉRŐ JUNIOR LAKOSZTÁLY + KANAPÉ			
2. EMELET												
217	215	211	209	LÉPCSŐ		207	205	203	201			
2 LÉGTÉRŐ JUNIOR LAKOSZTÁLY + KANAPÉ	1 LÉGTÉRŐ DELUXE + KANAPÉ	1 LÉGTÉRŐ DELUXE + KANAPÉ	2 LÉGTÉRŐ JUNIOR LAKOSZTÁLY + KANAPÉ			2 LÉGTÉRŐ JUNIOR LAKOSZTÁLY + KANAPÉ	1 LÉGTÉRŐ DELUXE + KANAPÉ	1 LÉGTÉRŐ DELUXE + KANAPÉ	2 LÉGTÉRŐ JUNIOR LAKOSZTÁLY + KANAPÉ			
DÉLI OLDAL												
ÉSZAKI OLDAL												
324	322	320	318	316	314	LIFTEK	312	310	308	306	304	302
SUPERIOR	SUPERIOR	SUPERIOR	SUPERIOR	SUPERIOR	SUPERIOR		SUPERIOR	SUPERIOR	SUPERIOR	SUPERIOR	SUPERIOR	SUPERIOR
3. EMELET												
323	321	319	317	315	313	LÉPCSŐ	311	309	307	305	303	301
SUPERIOR	SUPERIOR	SUPERIOR	SUPERIOR	SUPERIOR	SUPERIOR		SUPERIOR	SUPERIOR	SUPERIOR	SUPERIOR	SUPERIOR	SUPERIOR
DÉLI OLDAL												
ÉSZAKI OLDAL												
424	422	420	418	416	414	LIFTEK	412	410	408	406	404	402
SUPERIOR	SUPERIOR	SUPERIOR	SUPERIOR	SUPERIOR	SUPERIOR		SUPERIOR	SUPERIOR	SUPERIOR	SUPERIOR	SUPERIOR	SUPERIOR
4. EMELET												
423	421	419	417	415	413	LÉPCSŐ	411	409	407	405	403	401
SUPERIOR	SUPERIOR	SUPERIOR	SUPERIOR	SUPERIOR	SUPERIOR		SUPERIOR	SUPERIOR	SUPERIOR	SUPERIOR	SUPERIOR	SUPERIOR
DÉLI OLDAL												
ÉSZAKI OLDAL												
510	508	506	LIFTEK		504	502	VIP TÁRGYVÁLTÓ					
2 LÉGTÉRŐ VIP LAKOSZTÁLY + KANAPÉ	2 LÉGTÉRŐ PREMIUM LAKOSZTÁLY + KANAPÉ	2 LÉGTÉRŐ PREMIUM LAKOSZTÁLY + KANAPÉ			2 LÉGTÉRŐ PREMIUM LAKOSZTÁLY + KANAPÉ	2 LÉGTÉRŐ PREMIUM LAKOSZTÁLY + KANAPÉ						
5. EMELET												
509	507	505	LÉPCSŐ		503	501						
2 LÉGTÉRŐ VIP LAKOSZTÁLY + KANAPÉ	2 LÉGTÉRŐ PREMIUM LAKOSZTÁLY + KANAPÉ	2 LÉGTÉRŐ PREMIUM LAKOSZTÁLY + KANAPÉ			2 LÉGTÉRŐ PREMIUM LAKOSZTÁLY + KANAPÉ	2 LÉGTÉRŐ PREMIUM LAKOSZTÁLY + KANAPÉ						
DÉLI OLDAL												

3. Kép Szobák elrendezése (Forrás: Saját kép)

Sajnos a 2020-as évben újranyitása után 3-szor zárt be a covid miatt.

Budapesttől csupán 85 km-re található, festői környezetben a Mátra lábánál, a káprázatos látvány, a hotel által nyújtott különlegességek valamint a személyzet megértősége és segítőkészsége miatt rengetegen látogatnak el az újjászületett és modernizált szállodába.

A hotel testi-lelki felfrissülést kínál több mint 1000 négyzetméteren, a két szinten elterülő wellness és spa oázisával, szaunavilágával, gyerekprogramjaival, kis kedvenceinket is magunkkal vihetjük, hiszen a hotel állatbarát.

A lobby-ban frissítő italokkal, borkóstolóval, welcome drink-el, péntek esténként pedig élő zenével találkozhatunk.



4. Kép A szálloda ma (Forrás: Avar Hotel saját anyaga)

A hotel nagy létszámú konferenciák megtartására is alkalmas, hiszen 5 db különböző méretű rendezvényhellyel rendelkezik melyek stílusukat tekintve eltérőek. A több fajta terem lehetővé teszi, hogy a nagy létszámú gálavacsorákat, esküvőket, kávészüneteket, meetingeket, könyvbemutatókat akár egy napon is megtarthassák a termek felkészültsége miatt.

A közvetlen felettesem Magyar Zsolt segítségével megtanulhattam az ott tartózkodásom alatt, hogy ha esetleg egy közéleti személy vagy híresség érkezik a szállodába hogyan is kell gondoskodni az ellátásáról. Valamint a problémák kezelésében és megoldásában is nagy segítséget nyújtott.

Továbbá a különböző rendezvények megszervezésébe és folyamatába is bele láthattam, hogy hogyan is zajlik le a több száz fős társaság akár egy időben történő érkeztetése is.

Szolgáltatások közé soroljuk továbbá, például a wellness részleg kínálta széles körű választékait, melyről csatolok képet. (5. Kép) Valamint ide soroljuk, hogy a szobaasszonyi részleg pluszban vállal mosás és vasalási szolgáltatást is, ha a vendég kéri.

WELLNESS SZOLGÁLTATÁSAINK

NAPFÉNYFÜRDŐ
SZÁLODÁNKBAN A HAGYOMÁNYOS SZOLÁRIUM GÉP HELYETT NAPFÉNYFÜRDŐ SZOBA VÁRJA A BARNULNI VÁGYÓKAT. FUTURISZTIKUS DESIGN ÉS BIZTONSÁG, MEGBÍZHATÓ MINŐSÉG. ÉLVEZZE A NAPFÉNYFÜRDŐ POZITÍV HATÁSAIT AZ UV FÉNY GYENGÉD BARNÍTÓ, AZONNALI PIGMENTÁCIÓJA ÚTJÁN!
20' - 3 000 Ft

THERMO SPA MASSZÁZS
LEBEGJEN A SÚLYTALANSÁG CSODÁLATOS ÉLLAZÍTÓ ÉRZÉSÉT ÉLVEZZE, MÍG MELEG VÍZSUGARAK MASSZÍROZZÁK ÖNT DERÉKTŐL NYAKIG ANÉLKÜL, HOGY EGY CSEPP VÍZ ÉRNÉI!
30' - 4 000 Ft

SWEET HARMONY
BÚJCON EL A VILÁG ELŐL A LÁGY ZENÉVEL, ROMANTIKUS FÉNYEKEL, KÉTSZEMÉLYES JACUZZIVAL, SAUNÁVAL, ÉLMÉNYZUHANNYAL, TV-VEL FELSZERELT „SWEET HARMONY” SZOBÁNKBAN.
1,5 ÓRA 2 FŐ RÉSZÉRE 25 000 Ft

„KÁPRÁZAT” fejmasszázs
Rendkívül kellemes; pihentet, lazít, fájdalmat csillapít, fokozza a szellemi képességeinket, felfrissít, igen jó hatású az egész testre. Különösen ajánlott felfájáskor, migrén, pszichés teher és stressz esetén.
20' - 4 990 Ft

„NAPNYUGTA” relaxációs masszázs
Megtisztítja a test teljes energiarendszerét, ellazít, fájdalmat csökkent és nyugalmat biztosít. A relaxmasszázs (svéd-masszázs alapú) célja, hogy szervezetünket több szinten egyensúlyba hozza: testi, lelki és szellemi harmóniánkat helyreállítsa.
30' - 6 990 Ft
60' - 11 990 Ft

Thermo Spa masszázs
Az Avar Hotel újdonsága a Thermo Spa masszázsszágy. Lebegjen a súlytalanság csodálatos éllazító érzését élvezve, míg meleg vízugarak masszírozzák Önt deréktól nyakig anélkül, hogy egy csepp víz érne! A kezelés kiváló stresszoldó és környezetjavító hatású.
30' - 3 500 Ft

Napfényfürdő
Szálodánkban a hagyományos szolárium gép helyett Napfényfürdő szoba várja a barnulni vágyókat. Élvezze a napfényfürdő barnító UV fényének pozitív hatásait!
20' - 2 500 Ft

Bejelentkezés: +36 37 333 300 (617-es mellék)

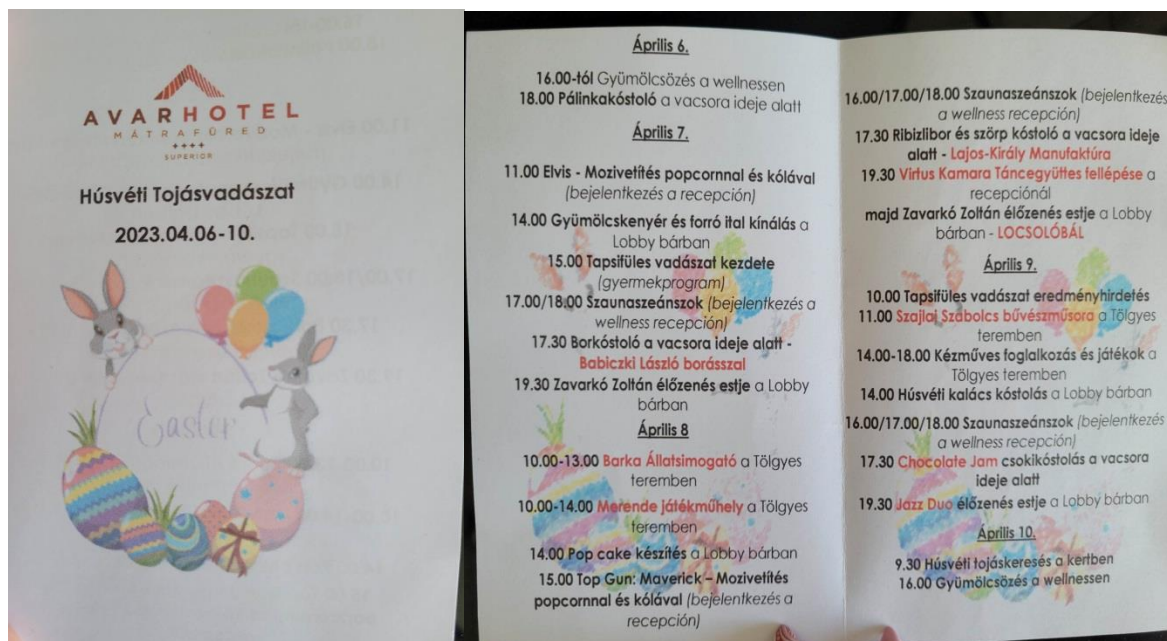
AVARHOTEL
MÁTRAFÜRED

5. Kép Szolgáltatások (Forrás: Saját kép)

2.2.1 Csomag ajánlatok és partner kapcsolatok

A hotelbe érkező vendégek különböző csomagok és szezonális ajánlatok közül tudnak választani kedvük szerint. Természetesen, mint minden hotelben különböző ünnepi ajánlatok közül tudnak választani a vendégek igényük szerint. Ilyen esemény lehet például az Újév, Karácsony, Pünkösöd, Valentin-nap, Húsvét de akár Augusztus 20.-a is. Ezek a csomagok mindig összhangban vannak az adott ünnepkel vagy szezonnal, és ezeknek megfelelően olyan szolgáltatásokat is tartalmaz, üdvözlő italokat általában szezonálisitástól függően kapnak a vendégek, de ilyen alkalommal kibővítik az itallapot amiről tudnak választani, valamint színesebb programok várják a felnőtteket és gyerekeket.

Szaunaszeánszok, meghosszabbított nyitva tartás a wellness részlegen, előfordulhat hogy a szálloda a wellness részlegen éjszakába nyúlóan engedi meg vendégei számára a bulizás lehetőségét. A svédasztalnál is észre vehetjük, hogy szorosan kapcsolatban állnak az adott időszakkal, így kedvünkre válogathatunk a különleges ételek és italok közül.



6. Kép Húsvéti programfüzet (Forrás: Saját kép)

A hotel helyi termelőkkel és cégekkel dolgozik együtt, fontos számukra, hogy a pihenni érkező vendégekkel megismertessék az észak-keleti palóc ízeket is, és ez leginkább a gasztronómiában jelenik meg. Kistermelők közül a Nagyrédei Kecskefarmmal dolgozik együtt ahonnan ízletes kecskesajtot vásárolnak, majd használják fel az ételekhez. Húst a Kedvenc Kft-től és a Rozmár nevezetű cégtől rendel, és a hotel különösen szereti a Rozmár nevezetű céget, hiszen nagy választékban találhatóak tengeri ételek is: halak, kagylók, rákok. A szálloda szem előtt tartja, hogy minden vacsora alkalmával, valami különlegességgel tudjon felszolgálni vendégeinek.

További partnercége az Ázsia Food, ahonnan thai ételekhez kapcsolódó alapanyagokat is tud beszerezni. Mivel a Mátra lábánál található a szálloda ezért a boroknak is nagy figyelmet szentel, ezért is dolgozik együtt a Babiczki borászattal.

Az étterem részére italnagykereskedésből érkezik az üdítők és alkoholos italok nagy része, a szeszes italokat a Central nevezetű cég szállítja, de hogy valami nevesebbet említsek az alkoholmentes üdítők nagy részét a Coca-Cola biztosítja a hotelnek. De ezek mellett még fogyaszthatunk Fuzeteákat, Cappy gyümölcsleveket és Kinley termékeket is nagy választékban. Svédasztaloknál találkozhatunk friss dzsúszokkal, melyeket a Rauch biztosít, italadagolók segítségével. Nyáron a nagy kánikulában az Algida frissítő jégkrémjeit és fagyaltjait élvezhetik a vendégek a medence mellett. A reggeli kávé elengedhetetlen és ebben a Vergano biztosít szilárd talajt a hotel számára.



7. Kép Ételkülönlegességek (Forrás: Avar Hotel instagram oldala)

2.2.2 Célcsoport

Igen széles választékú vendégkörrel rendelkezik a hotel. Találkozhatunk pici gyerekektől kezdve a senior vendégekig, de a nagy részét a fiatalok töltik ki. Törzsvendégekkel kapcsolatban is magas számmal rendelkezik a hotel, akik leginkább a kiemelt időszakokban jelennek meg, mint például húsvét vagy karácsony. Külföldi vendégek aránya igen alacsony, csak 5%-át teszi ki a vendégeknek, de ők általában üzleti utazás miatt szállnak meg a szállodában. Érdekes módon a környéken élők is szívesen töltenek el egy vagy akár több napot a szállodában.

3. A szakmai gyakorlat során végzett tevékenységek részletes bemutatása

A szakmai gyakorlatom alatt minden pozícióban kipróbálhattam magam, melyekről a 14 hét alatt nagyon sokat tanultam.

Munkaköreim voltak:

- felszolgáló,
- recepció,
- pultos,
- wellness recepció,
- szobaasszony,
- értékesítő.

3.1 Felszolgáló, hosstess:

Éttermi alkalmazott, akinek a feladata a rendelések felvétele, az ételek felszolgálása és az edények leszedése, továbbá a számla kiállítása és az ellenérték beszedése is. (Wikiszótár.hu)

A felszolgálók a F&B részhez tartoznak, és fontos, hogy jól tudjanak kommunikálni a vendégekkel, nyitottak legyenek és segítőkészek. A hotelben 11 felszolgáló található.

A gyakorlatom elejét felszolgálóként kezdtem ahol kellett legalább pár nap, hogy megértssem és megtanuljam az alkalmazott követelményt, a fő tevékenységi köröm ezen belül a vendégek kiszolgálása, fogadása, az asztalok le takarítása és újraterítése, sőtésben is voltam, ahol italokat szolgáltam fel, készítettem el a kollégák számára amit a vendégek fogyasztani szeretettek volna a vacsora mellett, poharak elmosásra, megszáritása, pult tisztán tartása. Ha valamelyik vendég kért a szobába külön „bekészítést”, akkor azt mi felszolgálók csináltuk meg, ilyen bekészítés lehet például, ha a vendég tortát kér, ami lehet 2, 4, 6 és 12 szeletes, de ezek mellett üdítőt, pezsgőt és bonbont is tartalmazhatott.

Hétfégi rendezvényeken hosstesskedtem, ott pedig a vendégek segítése, pezsgővel kínálása, italok felszolgálása, asztalok rendbe tartása volt a fő feladat.

-Felszolgálóként és hosstessként eltöltött heteim:

- január 30-tól február 5-ig
- február 6-tól február 12-ig
- február 13-tól február 19-ig

3.2 Recepció:

Szállodának a vendégek fogadásával és elhelyezésével foglalkozó részlege. (Wikiszótár.hu)

Itt csak 2 hetet töltöttem, az első héten az első 2 napban tanultam meg a Flexis számítógépes foglalási program használatát, majd ezek után kezdhettem el a munkát, ami a vendégek érkeztetése, adataik átnézése és bevitele a programba, tájékoztatása, segítése, kérések teljesítése, a bárban elfogyasztott italok, az étteremben elfogyasztott ételek felterhelése a szobaszámlára. Panasztétellel nem sokszor találkoztam.

A recepció kollégám nagy segítségemre volt, minden kérdésemre örömmel adott választ. Láthattam, hogyan is történik a vendégek fizettetése és számlák kiállítása. Megtanultam ott létem alatt, hogy nagyon fontos pozíció a recepció, mert a szállodatulajdonos úr, Darvas Zoltán úgy nyilatkozott hogy a recepció kelti az első benyomást a szállodába érkezéskor, mert ő az első személy akivel a vendég találkozik.

-Recepción eltöltött heteim:

- február 20-tól február 26-ig
- február 27-től március 5-ig

3.3 Pultos/báros:

A pultos is az F&B részhez tartozik, és a gyakorlatom alatt 3 hetet a pultban tölthettem, ami a recepcióval majdnem szemben található vagy más szóval a borbárnak is hívják. Miután bejelentkeztek a recepción a vendégek kapnak úgy nevezett Welcome drink kiskártyát, amit a

bárban tudnak elfogyasztani, és ez teljesen díjmentesen tehető meg. Legtöbbször az oda érkező vendégek különféle koktélok, kávé különlegességeket, pezsgőket és borok széles választékát tudják fogyasztani. Továbbá asztalok rendbe tartása, pult tisztán tartása is feladatom volt.

A bár különböző rendezvényeken ellátta a vendégeket úgynevezett kávészünettel is, 3 részre bontható egy ilyen kávészünet, elsőnek a vendégek kávé tudnak fogyasztani süteményválasztékok mellett, a másodikként ebédet tudnak fogyasztani, ami vagy szendvicsek különböző választéka, vagy az étteremben svédasztalos fogások közül tudnak választani, és harmadikként pedig szintén egy kávészünet ami mellett már különböző italokat (szénsavmentes és szénsavas víz, gyümölcslevek, colák, teák, üdítők) is tudnak fogyasztani a vendégek.

-Pultosként eltöltött heteim:

- március 6-tól március 12-ig
- március 13-tól március 19-ig
- március 20-tól március 26-ig

3.4 Szobaasszony:

„A takarító feladata az épület belső és külső tereinek tisztán tartása.”

1 hét alatt kipróbálhattam magam mint szobaasszony is. A közösségi terek kitakarítása után, mint például az étterem kitakarítása a reggeli után, főként a tisztán vissza érkezett paplanokat, párnahuzatokat, kispárnahuzatokat, make-up törölközőket, nagytörölközőket, kilépőket, kéztörölköket és köntösöket pakoltam ki a konténerekből, valamint ágyat húztam le és fel, teraszt takarítottam, ha megteltek a konténerek a szobák kitakarítása után, levittem és felcímeztem a cégnek amelyik elvitte és kimosta.

A piszkos huzatokat, make-up törölközőket, különböző méretű törölközőket össze számoltam, majd a szobákban hagyott üres üdítős üvegeket, üres tányérokat összeszedtem, és levittem az étterembe.

-Szobasszonyként eltöltött heteim:

- március 27-től április 2-ig

3.5 Wellness recepció:

Wellness recepcióként a medencék körüli víz lehúzása, vizes kancsók újratöltése, törölközők kimosása, összehajtása, poharak elmosása, különböző masszázs időpontok egyeztetése, szaunaszeánszok hirdetése volt a fő feladatom. Élményelemek működtetését is sikeresen megtanultam, így a továbbiakban tudtak őket kezelni. Szaunák hőfokát folyamatosan kellett ellenőrizni, a medencék hőfokát is minden órában ellenőriztem.

-Wellness recepcióként eltöltött hetem:

- április 3-tól április 9-ig
- április 10-től április 16-ig

MASSZÁZS BEJELENTŐ LAP MASSAGE BOOKING	
Masszázs típusa Type of massage:	Ára Price:
Vendég neve Guest's name:	Szobaszám Room number:
Masszőr neve Masseur's name:	Aláírás Signature:
Dátum, időpont Date, time:	
Fizetési mód Payment type: szobaszám room bill	
Van-e egészségügyi problémája? Do you have any health issues?	
.....	
Megkérjük Kedves Vendégeinket, hogy a kezeléseik előtt 5 perccel szíveskedjenek megjelenni a Wellness Recepción! A kezeléseket legkésőbb 12 órával az adott időpont előtt tudják lemondani, ellenkező esetben a kezeléseket a szoba számájára terheljük és a szolgáltatást teljesítettnek tekintjük. Please arrive at the Wellness Reception 5 minutes before your appointment. You can cancel the treatment at least 12 hours before the treatment. Otherwise it will be charged and it will be regarded as fulfilled treatment.	

8. Kép Masszás bejelentő lap (Forrás: Saját kép)

3.6 Értékesítő:

A gyakorlatom végét értékesítő pozícióban töltöttem, melynél megtanulhattam, hogy hogyan kell a foglalásokat a rendszerben rögzíteni, visszaigazolokat küldeni a foglalás részleteiről,

itallapok összeállítása egy adott rendezvényre, ajánlatkéréseket vettem fel, és készítettem el, különféle csomagajánlatokat is hirdetett a hotel, és az azokra érkezett foglalások rögzítése a rendszerben is feladatomból volt.

Mivel elég kevés időt töltöttem az értékesítésen a telefonos egyeztetéseket nem én intéztem.

-Értékesítőként eltöltött heteim:

- április 17-től április 23-ig
- április 24-től április 30-ig
- május 1-től május 8-ig

4. SWOT-elemzés

A SWOT-elemzés egy hatékony elemzési technika, melynek segítségével sokkal könnyebben tudjuk elemezni és megérteni egy vállalkozás jelenlegi helyzetét, és ennek segítségével sikeres stratégiát tudunk felépíteni a vállalkozásnak. Helyzetelemzés egységbe foglalása, és egy olyan tervezési módszer mely biztosítja számunkra, hogy a jövőbeni tervezési szakaszban a helyzetelemzés alkalmával felmért tényezők minősítve és kezelhető módon álljanak a rendelkezésünkre.

A SWOT elnevezés 4 vizsgált területet foglal magába, mely 4 angol szóból tevődik össze, az első betű a strengths magyar megfelelője az erősségek, ami a szálloda erősségeit mutatja be, a második a weakness, azaz gyengeség, a harmadik az opportunities, magyarul lehetőségek, és a negyedik pedig a threats ami a fenyegetéseket és veszélyeket mutatja be. Belső tényezők közé soroljuk az erősségeket és gyengeségeket, külső tényezőkhez pedig a lehetőségeket és veszélyeket.

Az elemzésemet egy mélyinterjú alkalmával tudtam összeállítani, melyben a felettesem volt segítségemre.

1. táblázat SWOT analízis (Forrás: Saját szerkeztés)

Erősségek (strengths)  • kiváló elhelyezkedés • fiatalos személyzet • konferenciahotel • különleges gasztronómia • gyermekbarát • állatbarát	Gyengeségek (weaknesses)  • alacsony szobaszám, kicsi méretű szobák • személyzeten belüli összhang hiánya • létszámlhiány egyes részlegeken • magas létszámú elbocsájtások és felmondások
 Lehetőségek (opportunities) • fenntartható szállodaműködésnek jobb kihasználása • helyi termelők bevonása • pályázati lehetőségek kihasználása	Veszélyek (threats)  • konkurens szállodák és hotelek • rohamosan változó gazdasági helyzetek, válság • koronavírusból adódó munka és áruhiány, forgalom csökkenése

4.1 Erősségek:

A hotel erősségei közé tartozik, hogy kiváló helyen helyezkedik el, ugyanis mondhatni, hogy a központban található. A szobák erkélyeiről csodás panoráma nyílik a Mátra hegységeire, és igazán idilli lesz a környezet tőle. A pihenésre érkező vendégek nem csak a hotel kínálta lehetőségeket tudják alkalmazni, hanem a hotel környékén is rengeteg opció van a kikapcsolódásra és szórakozásra.

A hotel 2 éve esett át teljes felújításon, melynek következtében nem csak kívül és belül újult meg, hanem a személyzet és a vezetőség is átalakult kicsit. Egyre több fiatal jelent meg a hotel minden részlegén, melynek következtében elég fiatalos lett a komplett személyzet. Több szempontból is előnyt jelentenek a különböző konferenciatermek, melyek segítségével bővíthet a vendégkör és a rendezvények komfortosabb elhelyezése is megoldható. 4 terem áll rendelkezésre, ebből 2 db képes akár 300 ember befogadására is, melynek köszönhetően rengeteg cég tart a hotelben csapatépítő tréningeket, üzleti megbeszéléseket vagy akár továbbképzéseket is.

Fontos megemlítenem, hogy eddig minden évben Rubint Réka által megszervezett alakreform tábornak is otthont ad a hotel. Étkezéseket figyelembe véve erősségként szolgál, hogy a reggelinél, ebédnél és vacsoránál svédasztal fogadja a vendégeket, és kedvükre választhatnak

a különlegesebbnél különlegesebb fogások közül, ha kiemelt időszak alatt érkezünk, tapasztalhatjuk, hogy az ételek között megtaláljuk az adott szezon fogásait is. Étkezéseik mellett jóízűen fogyaszthatnak a környékről származó borok közül is.

A konyha saját cukrászüzemében készülnek el a születésnap vagy családi rendezvényekre megrendelt torták és sütemények, mert a szálloda tudja biztosítani ezek elkészítését is. A szálloda földszintjén került kialakításra a gyermek sarok, ahol egy külön játszóház részleggel ismerkedhetnek a kicsik. Nyáron animátorok foglalkoznak a gyermekekkel arcfestés, csillámtetoválás és különböző ügyességi játékok keretében. A szálloda továbbá állatbarát is, így ha kiskedvencükkel érkezik a vendég gondatlanul tölthetik napjaikat nálunk, hiszen állatbarát szobák is kialakításra kerültek.

4.2 Gyengeségek:

Gyengeségek közé soroljuk, hogy igen alacsony szobaszámmal rendelkezik a hotel, mindössze 98 szoba található a létesítményben. Ezért egy nagyobb hotel, ami több szobával rendelkezik ilyen esetben előnyt élvez. 2 éve amikor a felújítás történt, nem csak pozitív vonatkozásokkal találkozhatunk, ugyanis a személyzet átalakulása következtében, sajnos még nincs meg a kellő összhang, nem mondhatni, hogy egy összeszokott csapat képét látjuk és ez többször szervezetlenséghez is vezet.

Egyes részlegek létszámhiányban szenvednek, a koronavírus-járvány óta. Mint minden helyen, sajnos a hotelben is nagymértékű volt az elbocsájtások száma, valamint a felmondások száma is, és ezzel a problémával a mai napig találkozhatunk, de ez orvosolható lesz majd idővel.

4.3 Lehetőségek:

A lehetőségekről még nem nagyon tudunk számot adni, mert a szálloda eléggé új, de ez teljesen normális ilyen esetben. Számos lehetőség áll rendelkezésre a jövőt tekintve. Ilyen például az fenntartható szállodaműködésének jobb kihasználása érdekében elektronikai eszközök bevezetése a lehető legtöbb részlegre, a modernebb eszközök és gépek megsegítik a személyzet hatékonyabb munkáját.

A környékbeli termelőkkel is van további lehetőség szerződéskötésre, és ennek köszönhetően további lehetőség is nyílik a környékről származó alapanyagok felhasználására, és a hotel kínálatának gyarapítására. Kitűnő lehetőség egy feltörekvő hotel részére a különböző kiírt pályázatok, melyeken keresztül sokféle fejlesztés megvalósítható.

A környezetvédelem a világon szinte mindenhol elsődleges szempont, így a hotel ezt is figyelembe véve törekszik a környezettudatos tisztítószeres és anyagok használatára, újrahasznosítható termékek használata vagy a szennyvíz szűrése korszerű gépek használatával.

4.4 Veszélyek:

A lehető legnagyobb veszélyt egy új hotelre nézve természetesen egy konkurens hotel vagy szálloda jelenti. Fontos továbbá megemlíteni a rohamosan változó gazdasági tényezőket, válságokat is melyeket nem lehet figyelmen kívül hagyni.

Ide soroljuk a koronavírus járvány okozta munkaerő és áruhiányt, valamint a forgalom jelentős mértékű csökkenését is. A koronavírus járvány hatalmas anyai veszteséget okozott sajnos a legtöbb vendéglátóhely számára.

5. Versenytárselemzés:

Egyik leghatékonyabb módszernek tartjuk a piackutatás végzéséhez a versenytárselemzést. Egyfajta keresőoptimalizálásként is funkcionál, mely jelentős mértékű támogatásként is szolgál részünkre, annak érdekében, hogy a vállalkozásunk a legnagyobb sikereket érje el.

Gazdasági sikerének egyik legnagyobb kockázati tényezőjét természetesen egy konkurencia jelenti, ezért is elengedhetetlen a környéken lévő konkurens szállodák és hotelek működési módjának és tevékenységének ismerete, ahhoz, hogy fel is mérjük az aktuális piaci helyzetet.

Nagyon sok részletes információra van szükségünk a konkurens vállalatok által folytatott üzleti tevékenységről és műveletről, meg mit és hogyan csinálnak. Versenytársnak tekintjük az olyan hoteleket és vendéglátóegységeket akikkel megegyezik a célcsoport, vagy hasonló

módszerekkel vagy termékekkel és szolgáltatásokkal próbálják az úgynevezett „versenyt” megnyerni. Természetesen, ha egy konkurens szállodát vagy hotelt választanak helyettünk az emberek, nagy valószínűséggel ha onnan nagyon elégedetten távoznak, később is azt a vendéglátóegységet fogják kiválasztani és nem minket, az Avar Hotelt.

A hotelnek két nagy vetélytársa van, az Ózon Hotel és a Lifestlye Hotel. Mivel ez a két létesítmény itt az Avar környezetében található, ezért a hozzánk érkező vendégeket velük szemben kell meggyőzni, hogy az Avar Hotelt válasszák. A feladatunk nem egészen egyszerű, hiszen óriási kiváltság a másik két hotel számára az elhelyezkedés. A mi hotelünk a Mátra hegység lábánál található, és így a panorámája csak a hegyoldalra enged belátást, de ezt is csak az egyik szárny felől látjuk, a másik szárnyból pedig Mátrafüred főútját látjuk, valamint egy kis részt a város utcáiból. Árkategóriában sem mondható, hogy kiegyensúlyozott lenne a verseny, ugyanis a Lifestlye Hotel nem egy modern szállodakomplexumként írható le, sem kívül, sem belül. Ebből adódóan a legnagyobb előnyben az Avar Hotel van, hiszen a nem régen történt felújításnak köszönve a 3 hotelt tekintve a miénk a legmodernebben felbútorozott és felszerelt pihenőhely. Szobaszámokat tekintve itt viszont a Lifestlye élvez előnyt, ugyanis 114 szobával rendelkezik, míg a mi hotelünk a 98 szobájával pont elegendő arra, hogy megelőzze a 77 szobával rendelkező Ózon Hotelt.

Lehetőségek szempontjából azonos az egyezés helyszínüket tekintve, ezért mind a három szállóban megszállt vendégek ezek a lehetőségek közül tudnak programot választani. Összegezve egy nagyon versenyképes hotel az Avar Hotel, egyetlen hátránya a másik kettő szállodával szemben, hogy sajnos a panorámája nem olyan széleskörű mint a másik kettő hotel esetében.

6. Összegzés, javaslat

Összegezve az egész szakmai gyakorlatomat nagyon szerettem az Avar Hotel tagja lenni, sokat tanultam a szakmáról, hotel működésről, láthattam és tapasztalhattam, hogy nem egy könnyű szakma a turizmus és vendéglátás. Egy nap sem telik el ugyanúgy, minden nap változatos, tanulsz újat, vagy tanítasz újat.

A SWOT analízisemből láthatjuk, hogy egy erős, luxus és modernszállodáról beszélhetünk, és hogy egy stabil alapot adott a régi, ikonikus Avar Hotel, és újjáépítésével rengeteg számos lehetőség jelent meg a fejlődésére, melyeket sikeresen használtak ki, de a jövő számtalan opciót tartogat még annak érdekében, hogy a hotel még sikeresebb legyen. A versenytárs elemzésben kiolvasható, hogy a régióban az első helyen van a szálloda és a közvetlen konkurens hotelek ellenére is az egyik legjobbnak mondható.

Javaslatom a szálloda részére, hogy minél többet kommunikáljanak a részlegek egymással, és a részlegeken belül a kollégák egymással, a felesleges viták és félreértések elkerülése érdekében, fontosnak tartom a munkamorál fejlesztését is. Ezekre egy megfelelő megoldás lehet a programok és csapatépítő tréningek szervezése, így egy sokkal összeszokottabb személyzettel könnyebben tudunk együtt dolgozni.

A hotelben eltöltött időnek köszönhetően, nagyon sok területen fejlesztettem magam. Az egyik legfontosabb számomra a kommunikációs készségem fejlesztése volt, mert ugyan szeretek az emberekkel beszélgetni, de fontos volt, hogy ezen területen fejlesszem magam és tudjak minden témához hozzászólni, és ennek is köszönhetően, valamint az emberekhez való hozzá állásommal a személyzettel sikerült nagyon jó kapcsolatot kialakítanom az összes részlegen.

Továbbá tudtam fejleszteni magam még a problémamegoldás terén is, de igaz, hogy nem sok panaszhelyzettel találkoztam, improvizálni is jobban meg kellett tanuljak. Előnyömre vált, hogy sokat javíthattam a csapatban való együttműködésom szintjén is, de szerencsére ezen a területen keveset, mert nagyon jól kijövök az emberekkel, ezen a részen úgy fogalmaznék, hogy egy jóval nagyobb csapatban dolgoztam együtt most, és hogy mindenki mindenkihez alkalmazkodik, ahhoz nagy felelősség és megértés kellett.

7. Források

<http://munkakoralap.hu/programok/erasmus-plus/tananyag-fejleszt-es-hallasserultek-szamara-a-horeca-szektorban/szobalany-szakma-bemutatasa/>

8. Ábra/táblázatjegyzék

1. táblázat SWOT analízis (Forrás: Saját szerkeztés)	17
1. Kép Avar Hotel 1976-os kinézete (Forrás: Google Képkereső)	5
2. Kép A hotel felújítása (Forrás: Avar Hotel saját anyaga)	6
3. Kép Szobák elrendezése (Forrás: Saját kép)	7
4. Kép A szálloda ma (Forrás: Avar Hotel saját anyaga)	8
5. Kép Szolgáltatások (Forrás: Saját kép)	9
6. Kép Húsvéti programfüzet (Forrás: Saját kép)	10
7. Kép Ételkülönlegességek (Forrás: Avar Hotel instagram oldala)	11
8. Kép Masszás bejelentő lap (Forrás: Saját kép)	15

KONZULTÁCIÓS NYILATKOZAT

Kis Cintia (hallgató Neptun azonosítója: N9DX8O) konzulenseként nyilatkozom arról, hogy a záródolgozatot/szakdolgozatot/diplomadolgozatot/portfólió ¹ áttekintettem, a hallgatót az irodalmi források korrekt kezelésének követelményeiről, jogi és etikai szabályairól tájékoztattam.

A záródolgozatot/szakdolgozatot/diplomadolgozatot/portfóliót a záróvizsgán történő védeésre javaslom / nem javaslom. ²

A dolgozat állam- vagy szolgálati titkot tartalmaz: igen nem ³

Kelt: 2023. év április hó 28. nap



Belső konzulens

¹A megfelelő dolgozattípus meghagyása mellett a többi típus törlendő.

²A megfelelő aláhúzendó.

³A megfelelő aláhúzendó.

NYILATKOZAT

a záródolgozat/szakdolgozat/diplomadolgozat/portfólió/⁴nyilvános hozzáféréséről és eredetiségéről

A hallgató neve: Kis Cintia

A Hallgató Neptun kódja: N9DX8O

A dolgozat címe: Záródolgozat

A megjelenés éve: 2023.

A konzulens tanszék neve: Vidékfejlesztés és Fenntartható Gazdaság Intézet

Kijelentem, hogy az általam benyújtott záródolgozat/szakdolgozat/diplomadolgozat/portfólió⁵ egyéni, eredeti jellegű, saját szellemi alkotásom. Azon részeket, melyeket más szerzők munkájából vettem át, egyértelműen megjelöltem, s 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 mindenkor szellemi tulajdon- kezelési szabályzatában megfogalmazottak érvényesek. Tudomásul veszem, hogy dolgozatom elektronikus változata feltöltésre kerül a Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem könyvtári repozitori rendszerébe.

Kelt: 2023 év április hó 27 nap

Kis Cintia

Hallgató aláírása

⁴A megfelelő dolgozattípus meghagyása mellett a többi típus törlendő.

⁵A megfelelő dolgozattípus meghagyása mellett a többi típus törlendő.

Záradék

Az egyetemi Oktatási Bizottság a Tanulmányi és Vizsgaszabályzat 6.7. számú függelékét képező a volt Károly Róbert Kar szakdolgozat, diplomadolgozat, és portfólió készítési útmutatóját a Tanulmányi és Vizsgaszabályzat 95. § (1) bekezdése alapján 2020. március 26-i ülésén fogadta el. Határozatszám: 39/2020/21. (III.26.) EOB határozat.

Gödöllő, 2021. március 26.

Dr. Szabó István
oktatási és nemzetközi rektorhelyettes