

ZÁRÓDOLGOZAT

Hallgató neve:

Tóth Elizabet Enikő

2023.



Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem
Károly Róbert Campus
Turizmus-vendéglátás szakot gesztoráló intézet neve
felsőoktatási szakképzés

Záródolgozat

Belső konzulens:	Dr. Szűcs Csaba Egyetemi docens
Belső konzulens intézete/tanszéke:	Vidékfejlesztés és Fenntartható Gazdaság Intézet Fenntartható Turizmus Tanszék
Készítette:	Tóth Elizabet Enikő

Károly Róbert Campus

2023.

1. BEVEZETŐ

Tóth Elizabet Enikő turizmus és vendéglátás szakos tanuló vagyok. Tanulmányaimat 2021 szeptemberében kezdtem a Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem gyöngyösi campusán, felsőoktatási szakképzésben. Végzős gimnazistaként nem volt kérdés, hogy szeretnék tovább tanulni, de akkor még nem tudtam milyen irányba kellene indulnom. Több opcióm is volt, bár sajnos nem mind bizonyult akkoriban elérhetőnek, így végül egy igazán meghatározó élménynek köszönhetően döntöttem a turizmus szakirány mellett.

Az utazás már egész kicsi korom óta vonzott, más országok, népek kultúrája, történelme iránt pedig különösen érdeklődő vagyok, ezért szeretnék egyszer kitelepített idegenvezető lenni. Úgy gondoltam, hogy ez a képzés remek ugródeszka lehet ezen terveim megvalósításához.

Hogy hol, és miképpen töltssem a szakmai gyakorlatomat az már nehezebb kérdés volt. Kezdetben a lakóhelyemen található Hatvani Vadászati Múzeumban szerettem volna dolgozni, mely a hatvani Grassalkovich-kastélyban található. Az intézmény rengeteg hagyományőrző esemény színhelye, és időről-időre esküvői szertartásoknak ad otthont. Remek ötletnek tűnt, de rögtön feledésbe merült, amint lehetőséget kaptam, hogy az Erasmus+ program segítségével külföldön töltssem a gyakorlatomat. Az egyetemi koordinátorom ajánlotta a Del Rey International nevű külsős céget, melynek segítségével keresgélünk az esélyes helyek közt, végül pedig legnagyobb öröömre munkaaajánlatot kaptam a spanyolországi Alegria Mar Mediterranea Hotel 4* részéről, melyre azonnal igent mondtam.

Beszámolómban szeretném bemutatni az Alegriát, mint céget, kitérni a konkrét gyakorlati helyemre, az ott elvégzett feladataimat és a munka által szerzett tapasztalataimat.

2. Az Erasmus+ program

Feltétlenül fontosnak tartom, hogy beszéljek erről a programról, hiszen enélkül sosem végezhettem volna a gyakorlatomat Spanyolország egyik gyönyörű tengerpartján.

2.1. A pályázat menete

Amikor először szóba került, hogy részt vegyek a programban, csak egy kósza gondolat volt, amit rögtön félre is söpörtem, mert egyszerűen képtelen ötletnek tűnt. De persze közben nem hagytam nyugodni. Végül kisebb unszolások után úgy döntöttem, előbb beszélek az intézet nemzetközi koordinátorával. A személyes találkozón roppant kedves és segítőkész volt, aminek nagyon örültem, mert nagyon megrémített a dolog. Azután jött a rengeteg papírmunka. Önéletrajz, motivációs levél, mindez két nyelven. Hivatalos nyomtatványok tömkelege volt.

Dóra tanácsára felvettem a kapcsolatot egy külsős céggel, a Del Rey International nevű irodával, akik külföldi munkákat szerveztek fiataloknak. A hölgy, aki később a kapcsolattartóm lett türelmesen és kedvesen magyarázta el mi a cégük profilja, és hogy mi mivel jár. Hatalmas segítség volt számomra, hogy valaki segít, és nem kellett „sötétben tapogatóznom”. Biztonságérzetet adott, hogy ellenőrzött helyre megyek, minden le volt papírozva. Ezen kívül a kint tartózkodásom során is végig támogattak, és bármikor fordulhattam hozzájuk. Természetesen ezután még több papírmunka következett. Emellett ki kellett töltenem egy kérdőívet, melyben a hotel számára fontos információkon kívül az után érdeklődtek mi az, ami nekem fontos, és ez nagyon szimpatikus volt számomra. Megírtam, nekem mennyire fontos a csapatmunka, hogy olyan helyre menjek, ahol figyelnek rám. Az egyik este jött egy e-mailem, miszerint a kompetenciáim alapján állásajánlatot kaptam az egyik spanyolországi hotelben. Kezdetben alig hittem el, és nagyon boldog lettem. Ezután csakis előzetes egyeztetést követően meg kellett jelennem a Spanyol Követségen, hogy NIE számot¹ csináltassak a kint létem idejére. Közben útlevelet, erkölcsi bizonyítványt kellett készítenem, emellett a programba való jelentkezéshez szükséges dokumentumokat is intéztem. Az idő pedig egyre gyorsabban telt, és úgy tűnt, nem leszünk készen idejében. Összefolytak a napok, és a januárból nagyon gyorsan március vége lett, vagyis közeledett a kiutazásom napja. Végül április 1-jén elindulhattam Spanyolországba, és megkezdődött eddigi életem legfordulatosabb három hónapja.

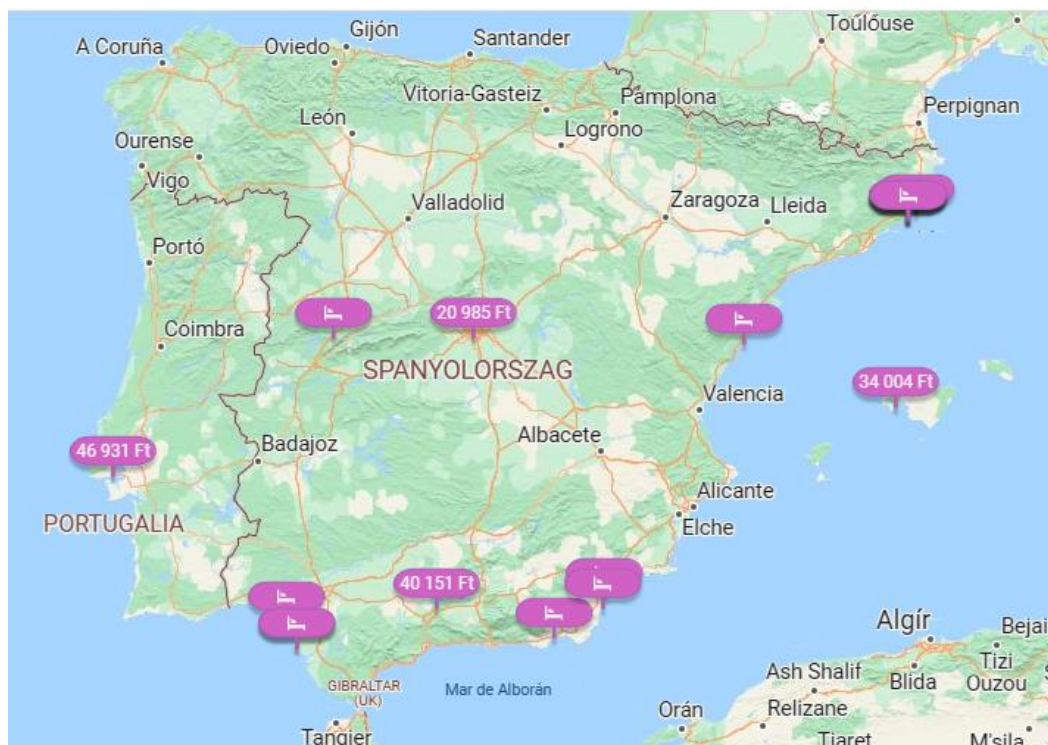
3. Az Alegria Mar Mediterrania bemutatása

3.1. Egy pár szót az Alegria hotelláncról

Az Alegria Hotels szállodalánc összesen 21 létesítményt tudhat magának Spanyolország szerte, ebből 3 Santa Susannában található:

- **Alegria Mar Mediterrania 4* Superior**
- Alegria Caprici Verd
- Caprici Beach Hotel & Spa

¹ A NIE Szám (**Número de Identificación de Extranjero**) a spanyol Número de Identificación Fiscal (NIF) megfelelője. Ez egy spanyol adóazonosító szám, amelyet a hatóságok / rendőrség ad ki azoknak a külföldieknek, akik tevékenységet akarnak folytatni Spanyolországban. Forrás: [Kap egy NIE Szám Spanyolországban \(mynie.co.uk\)](http://mynie.co.uk)



1. kép Alegria Hotels Spanyolország szerte

Forrás: Google Maps (2023)

A Tripadvisor oldalának listáján az Alegria Mar Mediterraneo a második legkeresettebb hotel Santa Susannában, egyedül a szomszédságában található Atzavara Hotel & Spa tudja megelőzni, így nem is kérdés, hogy ez a legnagyobb vetélytársa.

3.2. A hotellánc története

A hotel neve a kezdetekben Los Pinos volt, és három csillaggal rendelkezett akkoriban. Három partner 2012-ben úgy döntött, hogy megvásárolja a helyet és felújítja azt. Így 2013-ra megszerezte negyedik csillagát, a ma ismert „Mar Mediterraneo” nevet, és adults only szálláshellyé vált. Akkor még egy Fergus nevű szállodalánchoz tartozott. 2018-ban az egyik társtulajdonos kilépett, ekkor lett a szállodalánc neve „Alegria”. Egy évvel később egy másik partner is búcsút vett a cégtől, így mára már csak egy tulajdonosa maradt az Alegria Hotels-nek. Hogy miért vált ki két partner is, nem publikus adat.

3.3. Elhelyezkedése

Santa Susanna egy népszerű tengerparti üdülőhely a spanyolországi Katalónia régióban, a Costa del Maresme területén, Barcelona tartományban található. A Barcelona és Santa Susanna közötti távolság mintegy 70 kilométer, így könnyen megközelíthető a nagyvárostól. A Barcelonai repülőterek közül a Barcelona-El Prat repülőtér a legközelebbi Santa Susanna-

hoz. Ez a kisváros közvetlenül szomszédos más népszerű üdülőhelyekkel, mint például Malgrat de Mar és Pineda de Mar. Santa Susanna ideális hely a tengerparti pihenéshez és a vízi sportokhoz, és könnyen elérhető a környező városokból és régiókból. A területen turisztikai tevékenységek, mint például a kerékpározás és a kirándulás is elérhetők. Az Alegria Mar Mediterrania Costa Barcelona egyik legszebb tengerpartjánál helyezkedik el, így a gyönyörű kilátás és a tengerparti hangulat adott. Ezen felül a szálloda rendelkezik egy vendégek számára fenntartott parkolóval, és egy parti bárral, ahol talán még mesésebb kilátás nyílik tengerre. A hoteltől körülbelül tíz percre található a vasútállomás, így könnyűszerrel elutazhatunk az apró, de gyönyörű Girona városába. A hotel közelében nemcsak sok más szálloda és apartman fedezhető fel, de éttermek, klubok, kemping helyek és megannyi ajándékbolt is.

4. Munkahelyem: Alegria Mar Mediterrania

Az Alegria Mar Mediterrania 4* Superior Hotel² adults only szálláshely, tehát 16 éves kor alatt nem látogatható, ezzel biztosítva a nyugodt pihenést felnőttek számára. Az alábbiakban a hotel szolgáltatásait ismertetem.

All inclusive: A szolgáltatás igénybevételéhez a vendégnek mindenképpen be kell töltenie a 18. életévét, mivel kiskorú nem foglalhat szállást a hotelben. Miután minden szükséges dokumentumot kitöltöttek a recepción, a kliens kap egy karkötőt, melynek segítségével be tud jutni a hotel bárába a külső kapun át, nem mellesleg a karkötő segítségével különböztetjük meg a vendégeket. A teljes ellátást igénylők rózsaszínűt kapnak, akik az alap szolgáltatásra fizettek sárga karkötőt kapnak, a csoportban érkezők tagjai pedig lila színűt. Fontos vigyázni ezekre a karkötőkre, ugyanis, ha elveszik, vagy kár éri, a vendég 10 eurót köteles fizetni a szálloda recepcióján. Az all inclusive magába foglalja a napi háromszori étkezést (reggeli, ebéd, vacsora), és az étkezések között számukra látogatható, az úgynevezett Snack bar rész, ahol nem csak az előre kikészített finomságokból válogathatnak a vendégek, de külön rendelhetnek is (például hamburgert, hot dogot, salátákat). Az épület bár szolgáltatásait nyitástól zárásig igénybe vehetik, a prémium márkás italokat kedvezményel fogyaszthatják.

² Superior Hotel: „akkor alkalmazzák, amikor, ha az adott csillaghoz képest magasabb szintű szolgáltatást nyújt a Hotel, de még nem éri el a következő csillaghoz tartozó kritériumok teljesítését.” Forrás: [Szállodai csillagok? Mit jelentenek? Hogyan érdemes választani? - csodas-vilag \(jimdofree.com\)](https://www.jimdofree.com/csodas-vilag/szallodai-csillagok?Mit-jelentenek?Hogyan-erdemes-valasztani?)

Spa és wellness szolgáltatások: Mint minden nívósabb hotelben, a Mar Mediterrániában is fontos feladatnak tekintik a vendég testi-lelki pihenését, a szálláshely ezen részlege ezt a feladatot hivatott elvégezni. Vannak bizonyos „alap” szolgáltatások, melyek benne vannak foglaláskor az árban, így ezekért nem kell külön fizetnie a kliensnek. Ilyen például a beltéri medence és a szauna használata. Ezen felül azonban a kezelésekért felárat számítanak fel. Itt olyan kezelésekre kell gondolnunk mint:

- 30 vagy 50 perces masszázsek
- Testradír
- Masszázzsal egybekötött csokoládé terápia
- Kezelések a *Germaine de Capuccini*³ termékeinek jóvoltából (például C vitaminos arcmasszázs)
- Kezelések a *Matis*⁴ termékeinek jóvoltából (például 75 perces masszázs bőrradírral)

ALMA SPA Tractaments · Tratamientos · Treatments	
30 min.	
Massatge · Masaje · Massage	37,00 €
50 min.	
Massatge · Masaje · Massage	57,00 €
Exfoliant · Exfoliante · Scrub	52,00 €
Xocolateràpia · Chocoterapia · Chocolate therapy (Envoltura de xocolata + Massatge · Envoltura de chocolate + Masaje · Chocolate body wrap + Massage)	52,00 €
GERMAINE DE CAPUCCINI Tractaments · Tratamientos · Treatments	
50 min.	
Facial de Vitamina C	52,00 €
Facial Lift (in)	70,00 €
Lifting Mineral (facial)	35,00 €
Lipo dren / Lipo body (corporal)	52,00 €
MATIS Tractaments · Tratamientos · Treatments	
50 min.	
Massatge · Masaje · Massage	62,00 €
Exfoliant + Massatge · Exfoliante + Masaje · Scrub + Massage	70,00 €
75 min.	
Exfoliant + Envoltura + Massatge · Exfoliante + Envoltura + Masaje · Scrub + Body wrap + Massage	80,00 €
*Horari de grups a convenir · Horario de grupos a convenir · Group hours under agreement	

2. kép A Mar Mediterrania wellness kínálata
Forrás: www.alegria-hotels.com (2023)

Állatbarát szálláshely: A vendégek magukkal hozhatják négylábú kedvencüket, ha annak súlya nem haladja meg a nyolc kilogrammot. A kutyák szállásolása 10 €/nap. Kikötés, hogy a közös helyiségekben, mint például a hall, tartsuk őket pórázon. Emellett az állatok nem mehetnek be az étterem, a bár és a medence területére sem.

Ingyenes WiFi szolgáltatás a hotel egész területén

³ A Germaine de Capuccini egy arc- és testápoló termékeket áruló márka, melynek termékeit a világ 80 országában árulják. Forrás: [Germaine de Capuccini termékek | Germaine de Capuccini márka \(kremmania.hu\)](#)

⁴ A Matis egy francia kozmetikai márka, melyet 1981-ben a Camboulive házaspár alapított. Forrás: [Matis termékek | Matis márka \(kremmania.hu\)](#)

Kalima Beach Club: A hotel rendelkezik egy tengerparti bárral mindössze pár lépésnyire magától a szálláshelytől. A bár nemcsak itallal, de étellel, gyönyörű kilátással és remek hangulattal is szolgál a vendégek számára.

A hely egészen hajnal 1-ig nyitva tart, és hétvégenként DJ, vagy éppen élőzenés előadás biztosítja a jó hangulatot. Természetesen ez szezonfüggő, a bár kora tavasszal nyit és egészen a jó idő végéig nyitva is tart. A bár elhelyezkedése (alig pár lépésre a tengertől) is tökéletes, hiszen rengeteg nyári „bulinak” és fesztiválnak ad otthont. Ilyen például San Juan, vagyis Szent János ünnepe, ami minden esetben június 24-ére esik, de magát az ünnepséget június 23-án, Szent János estjén rendezik. Ez az ünnep a nyarat hivatott köszönteni. Fontosnak tartottam ezt az eseményt megemlíteni, mivel kint tartózkodásom során volt szerencsém részt venni egy ilyen fesztiválon.

A fentiek mellett érdemes megemlíteni az olyan szolgáltatásokat, mint az edzőterem, és a napozóterasz szabadtéri medencével. A hotel területén található még vendégek számára fenntartott parkolóhely is, melyet szintén felár ellenében lehet igénybe venni.

5. A hotel piaci környezete

5.1. Mi az a piaci környezet?

Egy hotel piaci környezete számos tényezőtől függ, melyek befolyással vannak annak működésére, sikerére, és versenyképességére egyaránt. Így a piaci stratégia kialakításakor fontos figyelembe venni a következő tényezőket:

- **Demográfiai tényezők:** Az olyan demográfia tényezők, mint például a népesség összetétele, eloszlása és jövedelmi szintje befolyásolhatják a fogyasztási szokásokat és a piaci igényeket. Természetesen ez mindenképpen hatással van a célközönségre és a termék kínálatra is.
- **Gazdasági tényezők:** A gazdasági helyzet, az infláció és a munkanélküliség szintje befolyásolhatja a vendégek költési hajlandóságát, ezáltal hatással van a keresletre és a kínálatra. A trendek alakulása befolyással van a vállalatok lehetőségeire és piaci kilátásaira.
- **Technológiai tényezők:** Az innovációk hatással vannak a környezetre. Az új technológiák új lehetőségeket is teremtenek. Ilyen például az online jelenlét, hiszen már interneten intézzük a foglalást, emellett hatalmas segítség a vállalat marketingjével kapcsolatban.

- **Versenykörnyezet:** Fontos figyelembe venni a piaci versenytársak számát, viselkedését és erősségét, hiszen az így kialakult versenyhelyzet befolyásolhatja a piac árpolitikáját és a termékfejlesztést.
- **Jogszabályok, szabályozás:** Kiemelten fontos odafigyelni a kormányzati intézkedésekre és jogszabályokra, mint például az adózási szabályok, munkajogi előírások, és környezetvédelmi intézkedések.

Ezen tényezők mindegyikét figyelembe kell venni a vállalkozás sikerének érdekében. Mivel maga a piaci környezet is folyamatosan változik, így a szálloda vezetésének mindig naprakésznek kell lennie és reagálnia a változó piaci helyzetekre.

5.2. Piaci környezet a Mar Mediterrania esetében

Ha egy vállalkozás piaci helyzetéről van szó, két dologról beszélhetünk: a konkrét piaci környezetről, ahol maga a vállalkozás működik, és a globális szintű környezetről.

Az Alegria Mar Mediterrania 4* Superior a 3755 fős (2022-es adat) Santa Susannában található. Ebben a kisvárosban összesen 76 szálláshely található, ebből 51 db 4 vagy 5 csillaggal rendelkezik, tehát a versenyhelyzet adott. A Mar Mediterrania-t látogatók között sok a visszajáró vendég, elmondásuk szerint a legnagyobb előnyöket az jelenti, hogy a személyzet roppant odaadó és segítőkész, mindössze pár méterre van tőlük a tenger, és könnyebb úgy kikapcsolódniuk, hogy a szálláshelyet csak 16 éven felüli vendégek látogathatják. A piaci környezetet nagyban befolyásolja az is, hogy Barcelona városa alig egy órányira van. Barcelonában körülbelül 3000 szálláshely található, emellett lehetőség nyílik egyéb programokra, mint például turisztikai látványosságok felkutatása (például: Sagrada Família, Güell park), bevásárlóközpontok, plázák és szórakozóhelyek. Ezek hatalmas elszívó erőként szolgálnak a kisebb városban található hotelekkel szemben. Egy vendéglátóhely sikere (akár egy apró apartmanról, akár egy hatalmas hotelről legyen szó) sok összetevőtől függ, de az egyik legfontosabb talán a dolgozók helyes hozzáállása, és rátermettsége. Azért, hogy mindig a lehető legjobbat tudják nyújtani vendégeiknek a dolgozók, akik az étteremben, a bárban, vagy a recepción végzik munkájukat, folyamatos továbbképzéseken vesznek részt. Emellett időről időre korszerűsítik a szálloda rendszerét, arculatát, hogy felvehessék a versenyt a nagyvárosi szálláshelyekkel. Figyelik az éppen aktuális terveket, és igazodnak a célközönség igényeihez. Mivel a vendégekért dolgoznak, kifejezetten fontos számukra a visszajelzésük, legyen szó pozitív vagy negatív véleményekről egyaránt, hiszen a folyamatos fejlődés kiemelten fontos ebben a szakmában.

Globális piaci helyzet: Folyamatosan változik, és számos helyzettől függ, melyek befolyásolják a globális piacot. Ezek a tényezők a következők lehetnek:

- A geopolitikai esetek (például háború, politikai instabilitás esetleges katasztrófa-helyzetek)
- Környezetvédelem és fenntarthatóság
- Egészségügyi krízisek: egészségügyi válságok, járványok. Az ilyen krízisek a keresletet, az ellátási láncokat (termelőtől vagy beszállítótól a végfelhasználóig) és az utazást is érintik. A COVID-19 következtében létrehozott korlátozások feloldása után az utazók száma megnőtt.

6. A vállalkozás teljesítménye

Egy vállalkozás teljesítménye az érték és a hatékonyság mérőszáma. Ez mutatja a tulajdonosok és a vezetők számára, mennyire sikeres a vállalkozás. Ebben a fejezetben szeretném kifejtetni az Alegria Mar Mediterrania teljesítményét 2019 és 2022 között a vendégforgalmi és a számított mutatók alapján.

6.1. Vendégforgalmi mutatók

A vendégforgalmi mutatók olyan adatok és statisztikák, amelyeket a szállodák és szálláshelyek használnak annak értékelésére, hogy mennyi vendég érkezik hozzájuk, és hogyan alakul a vendégforgalom az idő múlásával. Ezek a mutatók segítik a szállodákat az üzleti teljesítményük mérésében és javításában. A rendszeres követés és az adatok elemzése lehetővé teszi a szállodák számára a stratégiai döntéshozatalt és az üzleti eredmények javítását. Hadd mutassak be néhányat a legfontosabb szempontok közül:

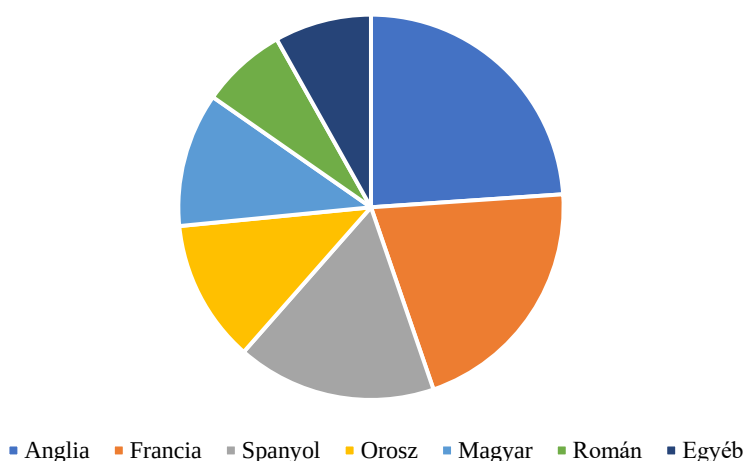
- **Átlagos szobabevétel** (Average Daily Rate - ADR): Az ADR az átlagos napi szobadíjat mutatja be egy adott időszakra vonatkozóan. Az ADR kiszámításakor az összes szobabevételt elosztjuk az eladott szobák számával. Ez az adat segít a szállodának árazási stratégiájának és bevételeinek nyomon követésében.
- **Foglaltsági ráta** (Occupancy Rate): A foglaltsági ráta a szállodai szobák kihasználtságának százalékos arányát mutatja be egy adott időszakban. A képlet az eladott szobák száma osztva a rendelkezésre álló szobák számával x 100.
- **Szoba-bevételek szobánként:** (Revenue per Available Room - RevPAR): A RevPAR az egyik legfontosabb vendégforgalmi mutató, mivel figyelembe veszi az ADR-t és a foglaltságot. A képlet az ADR szorozva a szobák kihasználtságával (occupancy rate)

számolva. Ez az adat segít a szállodának a teljesítményének összehasonlításában más szállodákkal és az időbeli változások követésében.

6.2. A Mar Mediterrania vendégforgalmi mutatói 2019 és 2022 között

A 2019-es év igencsak jó eredménnyel zárult a szálloda számára, magas volt a vendégek száma, csakúgy, mint az előfoglalásoké a 2020-as évre. Csakhogy, mint azt már tudjuk, a COVID-19 világjárvány egy tollvonással áthúzta az emberek számításait. Sajnos a hotel sem volt kivétel a szigorítások alól, és szinte egész évben zárva tartott. Legközelebb 2021 áprilisában nyitottak meg újra, és bár kezdetben az emberek még túlságosan féltek, de az oltás megjelenésével az év utolsó hónapjaira bátrabban foglaltak szállást. Így a 2019-es év teljesítményének körülbelül 65-70%-át sikerült hoznia. A 2022-es évben az emberek félelme végleg elillant, ugyanis olyan jó vendégforgalmat sikerült produkálni, mintha a járvány sosem tört volna ki.

A hotelben leggyakrabban előforduló nemzetiségek arányosan



1. ábra Nemzetiségek előfordulásának gyakorisága (A diagram nem a pontos adatok alapján készült, ennek célja a szemléltetés) Forrás: Saját ábra (2023)

6.3. Számított mutatók

A számított mutatók olyan adatok vagy statisztikák, amelyeket a vállalatok vagy szervezetek kiszámítanak az alapadatok, információk vagy mérések alapján. Ezek a mutatók segítenek mélyebb betekintést nyerni a vállalati teljesítménybe, a pénzügyi helyzetbe, a hatékonyságba és más kulcsfontosságú területekbe. Ilyen mutatók például:

- **Leverage Ratio:** az összes eladósodást osztja el a vállalat saját tőkéjével. Ez mutatja a vállalat pénzügyi teherbírását.

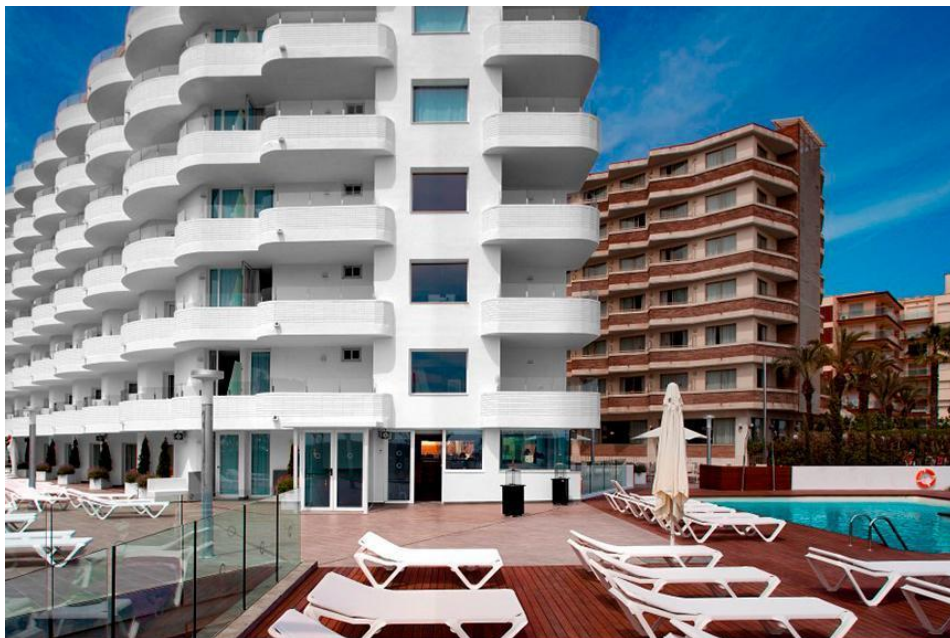
- **Árbevétel-mutató:** Az árbevétel-mutató az eladott termékek vagy szolgáltatások árbevételét osztja el a vállalat teljes bevételeivel. Ez segít az árbevétel összetételének és az egyes termékek vagy szolgáltatások hozzájárulásának megértésében.
- **Bruttó és nettó működési eredményarány:** Ezek az arányok mutatják, hogy mennyi marad a vállalat működési eredményéből, miután levonják a költségeket.
- **Munkavállalói hatékonysági mutatók:** Ilyen mutatók a munkaerőköltség, az eladásonkénti munkaerőköltség és más mutatók, amelyek mérhetik a munkaerő hatékonyságát.

A vállalatok által számított mutatók száma és típusa nagymértékben függ az adott vállalat céljaitól és tevékenységétől.

6.4. Számított mutatók a Mar Mediterrania esetében

Az Alegria Mar Mediterrania legalább olyan jó évet szeretne zárni, mint amilyen 2022-ben is volt. A foglalások száma biztató, noha az ukrán-orosz háború a turizmusra is befolyással van. Pontosan nem tudni, hogyan végződik majd ez az év a hotel számára, de a vezetők bizakodók.

7. Munka az Alegria Mar Mediterraniában



3. kép Alegria Mar Mediterrania 4* Superior Hotel Forrás:www.solmar.nl (2023)

Amikor elfogadtam a hotel munkaajánlatát, véleményeket böngészttem róla a neten, és az ügynökségen keresztül érdeklődtem a munkahelyről és az ottani viszonyokról. Mivel mindenhol pozitív visszajelzésekről olvastam, úgy gondoltam, hogy talán ez az én helyem lesz.

Az ügynökséggel való interjúm során jeleztem, mennyire fontos nekem, hogy csapatban dolgozhassak, olyan emberekkel, akikkel együtt tudok dolgozni. Pár ismerőstől hallottam, mennyire rossz volt a gyakorlati helyük mind fizetést, mind munkahelyi légkört tekintve, így eléggé izgultam, hogy a magam részéről a lehető legjobb első benyomást keltsem számukra.

A szálloda éttermébe jelentkeztem, mivel úgy gondoltam, hogy ott rengeteg emberrel találkozhatok, és nem jelent nagy hátrányt, hogy nem igazán beszélem a spanyol nyelvet. Az, amit az elsőre vártam, messze felülmúlta a várakozásaimat, így fokozatosan sikerült egyre lejjebb adnom az aggodalmaimat illetően.

Záródolgozatom következő részében szeretném kifejteni, hogyan és mivel töltöttem a gyakorlatomat Spanyolországban, milyen nehézségekkel állított szembe a munkahelyem, és milyen készségekre tettem szert ott tartózkodásom alatt.

8. Gyakorlatom bemutatása

Kötelező szakmai gyakorlatomat 2023. április 1-jén kezdtem meg a Santa Susanna-i Alegria Mar Mediterranea 4* Superior Hotel éttermében, mint felszolgáló. A szállodában svédasztalos étkeztetés működik, tehát étellel kapcsolatos rendeléseket főétkezésekor nem vettünk fel. Az étteremrész mindkét termét egybeszámítva körülbelül 250 ember fért el egyszerre. A két teremből az egyik a fő étteremrész, a másik a mellékterem.



5. kép Fő étteremrész hétköznapi vacsorára megterítve
Forrás: Saját kép (2023)



4. kép A mellékterem Forrás: Saját kép (2023)

8.1. Feladatok, feladatkörök

Az étteremben a feladatink sokfélék és „műszakonként” eltérőek voltak. A beosztásunkban különböző turnusfajták közül választották ki, hogyan dolgozunk aznap (például reggel 9-től

délután 17 óráig vagy 13 órától 21 óráig). De előfordult, hogy nem egybefüggően dolgoztunk (például reggel 9-től, hazamentünk, majd 19 órától 23 óráig dolgoztunk). Azt kell mondjam, még sosem dolgoztam olyan helyen, ahol ilyenfajta beosztás működik, de teljesen logikus volt. Én legtöbbször a reggel 9-től délután 17-ig tartó műszakban végeztem a munkámat, tehát a reggeli és az ebéd levezénylésében voltam jelen. Az egyszerűség kedvéért először a fő feladatokat mutatom be más és más főétkezés alkalmával.

8.1.1. Reggeli

A reggeli étkeztetés 8 és 10:30 között zajlik. Reggel legalább négy felszolgáló dolgozik együtt, mivel a reggeli időszak mindig forgalmas, hiszen a reggeli étkezést az ár tartalmazza. Egy ember folyamatosan az étterem ajtajánál található pult mögött áll. Ő köszönti a vendégeket, és szobaszám szerint azonosítja, majd beengedi őket. A vendéglistát minden turnus előtt logikus módon a recepcióról kérjük el, hiszen ők tisztán látják ki melyik étkezésre fizetett be. Viszont, ha valaki nincs a listán, akkor is lehetősége van nálunk étkezni. Ilyenkor a vendég távozáskor az étteremrészben található kasszájánál tud fizetni.

A többi éppen dolgozó felszolgáló számára ilyenkor nincs megállás. A használt terítéket leszedjük és a konyhára visszük a mosogató személyzet számára. Az asztalokat újra megterítjük, hogy a vendégeknek ne kelljen várakoznia. A megfogyatkozott pultokat folyamatosan újratöltjük, és pezsgőt bontunk a vendégek számára. Összesen öt pult található a főétteremben, ebből az egyik mögött egy konyhai dolgozó készíti a tojásból készülő reggeliket rendelésre. Egy másikonál, ahol a péksütemények találhatóak egy másik felszolgáló süti és pótolja ezeket a finomságokat. A reggeli „étlapján” szerepel minden, amit ember kívánhat reggelire: palacsinta, különböző felvágottak, gyümölcs és zöldség, tejtermékek, gabonapelyhek. Kifejezetten ügyelünk rá, hogy minden vendég, legyen az akár glutén- vagy laktózérzékeny, széles választékból állíthassa össze reggelijét. Ezért is helyezünk ki például ötféle tejet. Rendelkezésre áll még kenyérpirító, melegszendvicssütő, és mikró is, melyeket bárki szabadon használhat. Ilyenkor még ital rendelést nem veszünk fel, ugyanis gyümölcsle- és kávéautomaták szolgálják ki a vendégeket. Amint valakinek egy kis ideje akad meg a konyhára, ahol a tiszta, de vizes evőeszközt beleönti egy gépbe, mely átforgatja azt, és a benne lévő „kavicsok” megszáritják. Így az evőeszközök szárazok lesznek, de sajnos porosak is. Ilyenkor mi, felszolgálók egy anyagszalvéta és egy törlőruha segítségével egyesével megtisztítjuk őket. A már tiszta tányérokat, poharakat és egyebeket pedig kiteszük az étkezőrész arra kijelölt területeire. Ezen felül természetesen kezeljük a vendégek egyéb kéréseit is. Miután minden vendég távozott, leszedjük és lemossuk az asztalokat, amiket később ebédhez terítünk A

reggelihez kihelyezett csészéket felváltja a borospohár, az evőeszközökből pedig 2-2 darabot helyezünk el. Ilyenkor másfajta táányalátétet használunk. Az asztalok 4, 6, és 8 fősek, de természetesen kérésre variáljuk ezeket, hisz volt már hogy 12 fős társaság részére terítettünk meg. Miután az asztalok elkészültek, felseperjük a helyet, majd fertőtlenítő tisztítószerrel felmossuk azt. Ez idő alatt a konyhán dolgozók közül valaki visszaviszi a megmaradt ételt, így a hűtőpultot is letakaríthatjuk. Közben pedig a különteremben előkészítünk egy külön pultot az all inclusive vendégek számára, akik étkezések között befáradhatnak. A snack bar kínálata szendvicsből, pékáruból, cukrászsüteményekből áll. Emellett használhatnak egy kávé- és egy gyümölcslé automatát is. Azok, akik nem all inclusive vendégek, csak a bárban tudnak ilyen italokat fogyasztani az étkezéseken kívül.

Rövid reggeli után a konyha segítségével kitálaljuk a pultokra az ebédet. Előre lefixált menüsorral sosem rendelkeztünk, ami néhány vendégnek nem igazán tetszik. Nem egy vendég „panaszkodott” már amiatt, hogy nem tudja előre, milyen fogások lesznek ebédre vagy vacsorakor. Azonban mindig nagy gondot fordítunk az allergiákra és egyéb érzékenységekre.

Az ebédeltetés kezdete előtt még elmentem a recepcióra, hogy megkapjam a listát a várható vendégekről.

8.1.2. Ebéd

Az ebéd 13 órától 15 óráig tart. Ekkor már ital rendeléseket is felveszünk. A vendégek különböző üdítőitalok, borok és pezsgők közül választhatnak, koktélokat és kávékat viszont nem szolgálunk fel, ezeket a bárban megkaphatja a kedves vendég. Ami nagy kedvenc, az a Sangria⁵, amit viszont nekünk kell elkészítenünk az emeleti bárban. Bevallom, kezdetben nagyon féltem italokat felszolgálni, mivel sosem dolgoztam ilyen komoly helyen azelőtt, így nem rendelkezttem efféle tapasztalattal, de azt kell mondjam, hamar belerázódtam.

Az italrendelések felvételénél figyelembe kell vennünk, milyen színű karszalagot visel a vendég: ha **rózsaszínűt**, akkor all-inclusive ellátásra fizetett be, így a felírt italokat azonnal felvisszük a hotel rendszerébe, ahonnan majd később a recepción rendezhetik az esetleges költségeket. Azért esetleges, mert némely ital beletartozik a teljes ellátásba, és vannak olyanok (egy márkásabb bor például), pedig kedvezménnyel fogyaszthatnak. Akik **sárga színű** karkötővel rendelkeznek, azoknak felvesszük az adataikat: a szobaszámukat; étkezés után szeretnének-e fizetni, vagy a recepción távozáskor; kézpénzzel vagy kártyával. A felírt

⁵ „A sangria (jelentése spanyolul „érvágás”, a sangre „vér” szóból) eredetileg Spanyolországból származó, bor alapú, alacsony alkoholtartalmú, édes ízesített üdítőitalfajta.” Forrás: [Sangria – Wikipédia \(wikipedia.org\)](https://hu.wikipedia.org/wiki/Sangria)

adatokból 2 darab van a jegyzetombban: az eredeti az étteremé, a másolat a vendégé. A bejáratnál található kasszánál beviszik az adatokat és ott történik maga a fizetés is. Az ebéd lezajlása után megismételjük a reggeli után is elvégzett rutin munkát. A vacsorára való terítésnél a papír tányéralátétet felváltja egy kék színű textil terítő, amely a hotel nevét viseli, a papírszalvéta helyett pedig anyagszalvétát helyezünk az asztalra. A kései ebéd után pedig számomra általában lejárt a munkaidő, ám néha volt, hogy vacsoraidőben is dolgoztam, így tudom, hogyan működik ez.

8.1.3. Vacsora

Majdnem minden nap előfordul, hogy pezsgő rendeléseket teljesítünk, amiket a szobákba kérnek valamilyen különleges alkalomra. Ilyenkor egy kis felszolgálókocsira teszünk minden pezsgőt és pezsgős poharat majd lifttel a megadott emeletekre megyünk a szobákhoz. A hotel éppen szülinapos vendégeit is meglepi egy üveg pezsgővel, bár előfordult már, hogy elutasították azt. Természetesen, ha ételt rendelnek a szobákba, azt is mi teljesítjük. Mindezt este 18:30-ig kell lebonyolítanunk, mert azután már a vacsorára készülünk, ami 20 órától 22:30-ig tartott. A vacsora ideje alatt végzendő feladatok megegyeznek az ebéd során elvégzendővel. Miután távoztak a vendégek, feltakarítjuk a termeket, és bezárjuk az éttermet.

8.2. Feladatok, készségek

Elsősorban a legnagyobb kihívást maga a nyelv jelentette. Amíg az étteremben dolgoztam, annak minden feladatát végeztem már legalább egyszer. Fogadtam már vendégeket a bejáratnál, ahol a szobaszámok alapján engedjük be az embereket. Kezdetben igen nehezen ment, hiszen nagyon sokan spanyolul mondták a szobaszámot, de a kollégáim segítettek, és nem sokkal később nagyjából meg is tanultam ezeket. A kasszát csakis felügyelettel kezelhettem, nyilvánvaló okokból, mivel az egész rendszer spanyol nyelvű volt.

A nyelv eleinte sokszor okozott nehézséget nemcsak a vendégekkel, de a dolgozókkal szemben is. Ugyanis két ember volt, aki szinte folyékonyan beszélt angolul, egy, aki kis segítséggel egész jól, a többiek pedig egyáltalán nem. A kezdetleges kínládások után egész jól megtaláltuk a hangot. Eleinte mindent mutogatással próbáltak megoldani, és volt, akit kimondottan frusztrált, hogy nemigazán beszélem a spanyolt, ami elég kellemetlen volt. Idővel azonban észrevették, hogy érdeklődöm a nyelvük iránt, ezért próbáltak tanítgatni kicsit. Végül már egész jól kommunikáltunk egymással. A két szobatársam közül az egyik remekül beszélt a spanyolt, ezért ő is nagyon nagy segítségemre volt odakinn. Kint tartózkodásom idején hatalmas hasznát vettem az angolnak, ezért úgy gondolom, nyelvi készségeim jelentősen fejlődtek.

Mivel vendéglátók vagyunk, legfontosabb feladatunk, hogy a vendég a lehető legjobb élményekkel hagyja el a szálláshelyet. Így akadt, hogy képet készítettem vendégekről, vagy velem szerettek volna készíteni egyet, de olyan is előfordult, hogy egy vendégnek meglepetésként tortát szolgáltunk fel, gyertyát gyújtottunk és énekeltünk neki születésnapja alkalmából. A dalba egyébként becsatlakozott a teljes étterem vendégserege is. Számomra ez egy kivételesen szép emlék, hiszen láthattam az illetőn milyen boldog és meghatódott. Őszintén meghatott a boldogsága. Ezután nem győzte megköszönni és elmondta, hogy még sosem fordult vele elő ilyesmi azelőtt. Örült nagy élmény volt, hogy ha csak egy apró gesztussal is, de ekkora örömet tudtunk szerezni valakinek. Kedvesnek, segítőkésznek és illemtudónak lenni alap ebben a szakmában. Azonban gyakorolnom kellett egy másik „készséget” is: a türelmet. Ezzel persze nem mondom újat, és nem is arra célzok, mennyire kiállhatatlan vendégeink voltak, sőt, éppen ellenkezőleg. De természetesen akadtak nehéz helyzetek, és az embernek tudnia kell megőriznie a hidegvérét, legyen szó bármilyen helyzetben. Az ember hamar megtanulja, mit jelent, hogy „a vendégnek mindig igaza van”. Bevallom, számomra néha ez igen nehezen ment, mert alapvetően egészen lobbánékony természetem van, de megtanultam kezelni ezt, így ezt mindenképpen fejlődésnek könyveltem el.

Mivel turisztikát tanulok, és emberekkel együtt szeretnék dolgozni, nagyon hasznosnak bizonyult ez a három hónap számomra. Lehetőségem volt a tanultakat gyakorlatban hasznosítani, láthattam miként épül fel egy hotel munkaköri szerkezete, hogy milyen kapcsolat van bizonyos munkakörök között.

8.3. Munkahelyi kapcsolatok

Eddigi munkáim során mindig nálam jóval idősebb emberekkel dolgoztam együtt. Egy-két gyakornokot leszámítva most sem volt ez másképpen. Ennek pedig nagyon örültem. Hiszen nem csak azért mentem ki, hogy letöltssem a kötelező gyakorlatomat. Tanulni és tapasztalni akartam. Ami úgy hiszem sikerült is. Összesen kilenc étteremben dolgozóval működtem együtt, emellett ott volt a többi gyakornok. Azt kell mondjam, igen gyorsan belerázódtam az ottaniakkal való közös munkába. A kezdeti lámpaláz és zavarodottság gyorsan megszűnt, és fel tudtam venni a ritmusukat. Számomra nagyon fontos a jó munkahelyi légkör, és hogy segítsük egymást. Viszont nagyon meglepett, mennyire befogadtak már az elején. Persze ezt kicsit betudtam a spanyol mentalitásnak is, viszont mindig segítettek, mindegy hányszor akadtam el a munkámban. Kedvesek és türelmesek voltak velem. Bár nagyon izgultam, mert ez volt az első alkalom, hogy egy ennyire nívós helyen dolgozhattam, és közben folyamatosan azon dolgoztam, hogy a lehető legjobban teljesíthessek. Úgy éreztem, nem mindennap akad ilyen

lehetőség, rengeteg mindent tanulhatok. A munkaviszonyon túl pedig kialakult egy egészen más kötődés, amiért nagyon hálás voltam, és leszek mindig. Mivel a családom fizikailag nem volt ott mellettem, ezért a kollégáim és a szobatársaim lettek a „második családom”. Ami így nagyon túlzónak hathat, de így volt. Több időt töltöttünk együtt, mint otthon, és az alatt a három hónap alatt szerves részei lettünk egymás életének. Roppant hálás voltam azért, amit ott tanultam, és hogy számíthattam rájuk. A közvetlen főnököm olyan volt, akár egy apa pótlék, míg egy kolléganőm folyton anyáskodott felettem, de a lehető legjobb értelemben. Mivel mindkét szobatársammal együtt is dolgoztam, így még inkább erősödött a kapcsolatunk. Rengeteg közös élményt szereztünk a munka során, és azon túl. Bár a kezdetek egészen döcögősek voltak, nagyon hálás vagyok ezekért az emberekért, és hogy jó és rossz tapasztalatokat is szerezhettem egyaránt.



6. kép A "második család". Sajnos nem mindenki volt jelen a fotózáskor Forrás: saját kép (2023)

8.4. Személyes nehézségek

A legnagyobb nehézséget talán én jelentettem saját magamnak. Hatalmas volt bennem a megfelelni akarás, hogy ne okozzak csalódást és hogy olyan teljesítményt nyújtsak, amire nem lehet panasz. Persze ez nem mindig lehetséges. Viszont nagyon sokat jelentett számomra, hogy a családom, a barátaim és a munkatársaim mind mellettem álltak. A munkahelyemen megdicsértek, ami úgy gondolom, nagyon fontos visszajelzés. Bár nem volt feltétlen szükség előképzettségre, mégis hátrányban éreztem magam azokhoz a gyakornok társaimhoz képest, akik odahaza szintén magas színvonalú étteremben dolgoznak, és tanulták a pincérkedést.

Amikor két ott gyakorlatozó társam (akik ezt tanulták) megkérdőjelezték rátermettségemet, azt hiszem ott vetkőztem le az új élethelyzettel járó félelmeimet, hogy legalább azt a szintet hozhassam, mint ők. Nem akartam emiatt „kevesebbnek” érezni magamat. De úgy hiszem, sikerült teljesítenem azt a szintet, amit a munkaadóim és én is elvártam saját magamtól.

Mint azt már említettem, igen nagy nehézséget okozott, hogy nem igazán beszélem a spanyol nyelvet. De ez a három hónap megmutatta, hogy komoly ráfordítással ugyan, de tudnék beszélni ezen a nyelven is. Ezért elhatároztam, hogy tanulni fogom, mivel hangzatos és érdekes nyelvnek tartom. Tulajdonképpen egy újabb célt írhattam fel a listámra.

Egy másik problémám a három hónap során a honvágyam volt. Ez volt az első alkalom, hogy ilyen sokáig, ilyen messze legyek az otthonomtól. A tény, hogy ez lelkileg ennyire megviselt kissé szánalmasan vagy furcsán hangozhat, hiszen huszonnégy éves leszek. Azonban igyekeztem úgy felfogni, hogy az csak jót jelent, ha az embernek hiányzik a családja. Aztán ahogy telt az idő, kialakult egy másfajta életem, egy új ritmus. Szokatlan volt ennyire szabadon élni. Dolgoztam, szórakoztam, új embereket ismertem meg. Végére is, ezért indultam el.

Mivel emberekkel dolgozunk, és mi magunk is emberek vagyunk, elkerülhetetlenek a személyes konfliktusok. Szerencsére én magam nem igazán veszekedtem senkivel, a munkatársaim körében azonban egészen gyakori jelenség volt. Ezt egy egészen kicsit a spanyol vér lobbanékonyságának tanúsítottam, hiszen amilyen gyorsan összekaptak, olyan gyorsan ki is békültek. A kettő közötti idő azonban borzalmas volt, és kihatott a hangulatra is. Tehát akadtak igencsak kellemetlen helyzetek is.

9. Lehetőségek, célok

Kezdetben mindössze annyi volt a célom, hogy letudjam a gyakorlatomat, ami megfelel majd az egyetemi követelményeknek. Aztán ahogy telt az idő, egyre jobban élveztem a munkámat, egyre könnyedebbnek éreztem magam, és élveztem az ottani életritmust. A főnökömmel, Marcossal sokat beszélgettünk arról, hogy érzem magam, hogyan végzem a munkámat, és hogy lehetne még jobb. Nagyon jól esett, amikor megdicsért, és hogy ennyire odafigyelt rám. A gyakorlat miatt ki kellett töltenünk egy pár oldalas értékelőlapot rólam, a teljesítményemről, és a hozzáállásomról, mind a munkához, mind az emberekhez, legyen az vendég vagy a munkatársam. Nagyra értékeltem, hogy a jelenlétemben töltötte ki a dokumentumot, hogy én is lássam az ő szemével mit értem el, min változtathatnék. Az, hogy mennyire meg volt velem elégedve hatalmas büszkeséggel töltött el.

Már többször szóba került, hogy mennyire jó együtt dolgozni, és hogy mi lenne, ha maradnék. Persze az elején egyáltalán nem vettem komolyan a dolgot. Az járt a fejemben, hogy letelik a három hónap, aztán szépen elbúcsúzunk egymástól, és minden visszatér a régi kerékvágásba. Engem vár otthon a családom, az iskola, a megszokott életem. Nem nagyon van lehetőségem most ekkora változásokra. Viszont ahogy telt az idő, egyre inkább nem hagyott nyugodni az ötlet. Jól kijöttem a kollégáimmal, tetszett a munkám, noha tudtam, hogy egy normális dolgozónak, aki hosszútávon van itt, sokkal több a felelősége, több a dolga. Viszont remek ugródeszka lehet. Amikor felvettem az utolsó fizetésemet, leültem beszélni a hotel menedzserével. Megköszönte a munkámat, hogy sikerült így helyt állnom. Végül azzal váltunk el, hogy reméli, egyszer még együtt dolgozunk majd. Ez az utolsó, rejtélyes mondat büszkévé és reménytelivé tett. Hiszen, ha most nem is áll módomban, hogy kiköltözzek és ott dolgozzak, a későbbiekben lehetőségem lehet visszamenni. Addig is elvégezhetem az itthon még félbemaradt ügyeimet: befejezhetem az iskolát, nyelvvizsgát szerezhetek spanyol nyelvből, és ha minden jól alakul, a családommal együtt kiköltözhetek Spanyolországba. Tehát komolyan tervezek visszamenni, és az Alegria Mar Mediterraniában dolgozni.

10. Összefoglaló

Beszámolómban beszéltem az Erasmus+ programról, a hotelről, ahol dolgoztam, az ott végzett munkámról. Kitértem az ott dolgozó emberekre, hogy milyen feladatokkal kerültem szembe, és hogy mi az, ami megnehezítette a kint töltött időszakot.

Az egyetemen mindig mikor szóba került a kötelező szakmai gyakorlat elfogott egyfajta aggodalom, mert fogalmam sem volt hová kellene elindulnom. Voltak terveim, de egyik-másik füstbe ment, mert vagy nem kerestek gyakorlatra senkit, vagy nem volt pénzügyileg kapacitásuk még egy emberre. Aztán jutott eszembe a kastély és múzeum Hatvanban, bár bevallom, nem rajongtam az ötletért. Szerettem a szülővárosom, de nem pezseg ott annyira az élet. Azt hiszem teremőrnék vettek volna fel, vagy a tour inform irodába. Akkor talán részt vehettem volna egy-egy rendezvényen is, bár az időm nagy részét egy apró irodában kellett volna töltenem egyedül. A túlzottan monoton munka pedig abszolút nem az én világom. Olyan munkahelyet szerettem volna, ahol nem azt érzem, hogy csak azért dolgozok ott, mert muszáj, hanem mert élvezem is. Ezért amikor lehetőséget kaptam, hogy részt vegyek az Erasmus+ programban, hogy egy pörgős, és nem mindennapi helyen dolgozhassak, nem sokat gondolkodtam azon, hogy igent mondjak-e.

Amikor belekezdttem a programba, az kiutazásig hátralévő időszakban egyfolytában idegeskedtem és féltem. Először úgy volt, hogy egy nagyon kedves barátnőm és szaktársam is velem tart, de végül úgy alakult, hogy nem tudott jönni, Egyszerűen képtelen voltam elképzelni magamat egyedül egy idegen országban, messze mindentől, amit ismertem, és nem tudtam elhinni, hogy ÉN tényleg belevágok. Talán akkor tudatosult bennem igazán, amikor egyedül és elveszetten ácsorogtam a Barcelona El-Prat repülőtéren. De aztán elindultam előre, és azt kell mondjam, nagyon büszke vagyok magamra, hogy megcsináltam. Úgy éreztem, rengeteg bátorság kellett ahhoz, hogy megtegyem és belevágjak. Kilökött a komfortzónámból, de rengeteget tanultam. Nemcsak magamról, hanem egy másik kultúráról, emellett szakmabeli dolgokat is elleshettem. Nagyon érdekes volt számomra gyakorlatban is látni, hogyan működik egy hotel belülről. Hogy a bártól kezdve, az éttermen át a recepcióig mindenkinek tudnia kell együtt és összhangban dolgozni a másikkal. Kicsit minden területre beleshettem, és számomra ez nagyon tanulságos utazás volt, minden jó és rossz élményével együtt.

Bár inkább a turisztika irányába húzok, mintsem a vendéglátás felé, mégis hatalmas élmény volt. Úgy hiszem ez maga a program lényege. Emellett nagyon örülök, hogy ilyen különlegessé és emlékezetessé tehettem saját magam számára a szakmai gyakorlatot.

11. Tartalomjegyzék

1. BEVEZETŐ	3
2. AZ ERASMUS+ PROGRAM	3
2.1. A PÁLYÁZAT MENETE	3
3. AZ ALEGRÍA MAR MEDITERRANIA BEMUTATÁSA	4
3.1. EGY PÁR SZÓT AZ ALEGRÍA HOTELLÁNCRÓL	4
3.2. A HOTELLÁNC TÖRTÉNETE	5
3.3. ELHELYEZKEDÉSE	5
4. MUNKAHELYEM: ALEGRÍA MAR MEDITERRANIA	6
ALL INCLUSIVE:	6
SPA ÉS WELLNESS SZOLGÁLTATÁSOK:	7
ÁLLATBARÁT SZÁLLÁSHELY:	7
KALIMA BEACH CLUB:	8
5. A HOTEL PIACI KÖRNYEZETE	8
5.1. MI AZ A PIACI KÖRNYEZET?	8
5.2. PIACI KÖRNYEZET A MAR MEDITERRANIA ESETÉBEN	9
6. A VÁLLALKOZÁS TELJESÍTMÉNYE	10
6.1. VENDÉGFORGALMI MUTATÓK	10
6.2. A MAR MEDITERRANIA VENDÉGFORGALMI MUTATÓI 2019 ÉS 2022 KÖZÖTT	11
6.3. SZÁMÍTOTT MUTATÓK	11
6.4. SZÁMÍTOTT MUTATÓK A MAR MEDITERRANIA ESETÉBEN	12
7. MUNKA AZ ALEGRIA MAR MEDITERRANIÁBAN	12
8. GYAKORLATOM BEMUTATÁSA	13
8.1. FELADATOK, FELADATKÖRÖK	13
8.1.1. REGGELI	14
8.1.2. EBÉD	15
8.1.3. VACSORA	16

8.2.	FELADATOK, KÉSZSÉGEK	16
8.3.	MUNKAHELYI KAPCSOLATOK	17
8.4.	SZEMÉLYES NEHÉZSÉGEK	18
<u>9.</u>	<u>LEHETŐSÉGEK, CÉLOK</u>	<u>19</u>
<u>10.</u>	<u>ÖSSZEFOGLALÓ</u>	<u>20</u>
<u>12.</u>	<u>ÁBRAJEGYZÉK</u>	<u>24</u>
<u>13.</u>	<u>KÉPJEGYZÉK</u>	<u>24</u>

12. Ábrajegyzék

1. ábra Nemzetiségek előfordulásának gyakorisága (A diagram nem a pontos adatok alapján készült, ennek célja a szemléltetés) Forrás: Saját ábra.....	11
--	----

13. Képjegyzék

1. kép Alegria Hotels Spanyolország szerte	5
2. kép A Mar Mediterranea wellness kínálata Forrás: www.alegria-hotels.com	7
3. kép Alegria Mar Mediterranea 4* Superior Hotel Forrás: www.solmar.nl	12
4. kép A mellékterem Forrás: Saját kép	13
5. kép Fő étteremrész hétköznapi vacsorára megterítve Forrás: Saját kép	13
6. kép A "második család". Sajnos nem mindenki volt jelen a fotózáskor Forrás: saját kép...	18

14. Mellékletek

14.1.Hallgatói nyilatkozat

14.2.Konzultációs nyilatkozat

NYILATKOZAT

a záródolgozat/szakdolgozat/diplomadolgozat/portfólió¹ nyilvános hozzáféréseiről és eredetiségéről

A hallgató neve: TOTH ELIZABET EDIKO
A Hallgató Neptun kódja: ADWYUX
A dolgozat címe: Záródolgozat (Szakmai beszámoló)
A megjelenés éve: 2023
A konzulens intézetének neve: Vidékfejlesztés és Fenntartható Gazdaság Intézet
A konzulens tanszékének a neve: Fenntartható Turizmus Tanszék

Kijelentem, hogy az általam benyújtott záródolgozat/szakdolgozat/diplomadolgozat/portfólió² egyéni, eredeti jellegű, saját szellemi alkotásom. Azon részeket, melyeket más szerzők munkájából vettem át, egyértelműen megjelöltem, és az irodalomjegyzékben szerepeltettem.

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

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

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

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

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

Kelt: 2023. év 11. hó 03. nap

Elke Fendrik
Hallgató aláírása

¹ A megfelelő dolgozattípus meghagyása mellett a többi típus törlendő.

² A megfelelő dolgozattípus meghagyása mellett a többi típus törlendő.

NYILATKOZAT

Bárányos Zoltán (név) (hallgató Neptun azonosítója: ADW40X)
konzulenseként nyilatkozom arról, hogy a
záródolgozatot/szakdolgozatot/diplomadolgozatot/portfóliót¹ áttekintettem, a hallgatót az
irodalmi források korrekt kezelésének követelményéről, jogi és etikai szabályairól
tájékoztattam.

A záródolgozatot/szakdolgozatot/diplomadolgozatot/portfóliót a záróvizsgán történő
védésre javaslom / nem-javaslom².

A dolgozat állam- vagy szolgálati titkot tartalmaz: igen nem³

Kelt: 2023. év 11. hó 03. nap



belső konzulens

¹ A megfelelő dolgozattípus meghagyása mellett a többi típus törlendő.

² A megfelelő aláhúzendő.

³ A megfelelő aláhúzendő.