

Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem
Károly Róbert Campus
Vidékfejlesztés és Fenntartható Gazdaság Intézete



ZÁRÓDOLGOZAT ÖSSZEFOGLALÓ

ZSOLTÉSZ BOGLÁRKA LILI

SBEFHI

Turizmus-vendéglátás felsőoktatási szakképzés

Dr. Kovács Gyöngyi
Egyetemi docens

Gyöngyös, 2023.

1. BEVEZETÉS

Tanulmányaimat a Gyöngyösi Campuson 2021. szeptemberében kezdtem.

Szakmai gyakorlati helyem kiválasztásában nagy szerepe volt annak, hogy szeretek új helyeket felfedezni. Ezért gondoltam, hogy egy utazási iroda megfelelő hely lenne a gyakorlatom letöltésére.

2. MEDI TRAVEL UTAZÁSI IRODA BEMUTATÁSA

A szakmai gyakorlatomat a Medi Travel utazási irodában töltöm 2023. február eleje óta. Ezt az irodát azért választottam, mert ez egy kis magánvállalkozás, és így jobban bele tud vonni az üzletvezető a feladatokba, többféle munkát is ki tudok próbálni az utazásszervezéssel kapcsolatban. A Medi Travel-t az üzletvezető 2014-ben alapította 20 éves szakmai gyakorlat során szerzett tapasztalataira építve azzal a céllal, hogy független utazásközvetítőként elsősorban az utasok érdekeit és igényeit figyelembe véve mind a magyarországi, mind a külföldi utazásszervező partnerek kínálatából a legkedvezőbb ajánlatokkal tudjon szolgálni minden utazni vágyónak.

Elhelyezkedése:

A Medi Travel utazási iroda a gyöngyösi Fő téren helyezkedik el az OTP Bank mellett. Az iroda pontos címe pedig 3200 Gyöngyös, Fő tér 5. A gyöngyösi turizmusban a Fő tér jelentős szerepet tölt be, számos városi rendezvénynek ad helyet, mint például a minden tavasszal megrendezésre kerülő Bornapok, Gyermeknap.

Rövid története:

Az üzletvezető hölgy 11 szakmai év után 2014-ben úgy döntött, hogy önálló irodát nyit, ekkor alakult meg a Medi Travel utazási iroda. Kezdetben hirdetések voltak a helyi újságokban, későbbiekben ez visszaszorult, mert az elégedett utasok ajánlásából fejlődött fel az utazóközönség.

Tulajdonosi szerkezete, tevékenysége/szolgáltatások:

Ez egy egyéni vállalkozás, amelynek egy személyben tulajdonosa és alkalmazottja Vargáné Molnár Edit. A COVID-19 járvány előtt dolgozott még részmunkaidőben egy alkalmazott, azonban egészségügyi okok miatt abba kellett hagynia a munkát.

Bár egymástól teljesen függetlenül, de a családon belül működik még egy másik utazási iroda, amely csak online érhető el.

Tevékenysége:

Ennek az irodának a tevékenysége az utazásközvetítés, olyan üzletszerű gazdasági tevékenység, amelynek keretében a vállalkozás utazási szolgáltatás nyújtására az utazásszervező megbízása alapján, annak nevében szerződések kötését végzi.

Szolgáltatások:

- utazásközvetítés partnerirodáink kínálatából: körutak, városlátogatások, buszos-repülő üdülőprogramok,
- szállásfoglalás kül-és belföldön
- repülőjegy értékesítés: fapados és menetrendszerinti járatokra egyaránt
- menetrendszerinti autóbuszjegy értékesítés külföldre
- külföldi hajóutak (csoportos és egyéni)
- utazási utalvány értékesítés - amely beváltható partnerirodáink által szervezett kül és belföldi utazásokra
- utasbiztosítások (útlemondási, baleset-betegség, poggyász biztosítás) egyéni és kedvezményes csoportos biztosítások kötése online is elérhető a weboldalon keresztül
- színházjegy értékesítés, színházlátogatások

3. VÁLLALKOZÁS PIACI KÖRNYEZETE

Ez az utazási iroda egy 30 ezer fős kisváros szívében helyezkedik el. Nagymértékben meghatározza a pozíciót és piaci környezetet az is, hogy a főváros 1 órányira van, ahol hatalmas kínálat, számos irodával vannak jelen a tour operátorok és kisebb irodák hosszabb nyitvatartási idővel a hét minden napján, ami ennek a vidéki utazási irodának lehet egy elszívó erő.

4. VÁLLALKOZÁS TELJESÍTMÉNYE

2019-ben magas volt a vendégek száma, évvégén pozitív eredménnyel zárta az évet az iroda. A következő évnek az első három hónapjában nagyon erős volt az előfoglalás, így az üzletvezető úgy gondolta, hogy 2020. lesz legalább olyan eredményes év, mint az előző. Azonban 2020 márciusa hatalmas változásokat hozott az emberek életébe, emellett a turizmus világába egyaránt. A berobbanó COVID-19 világiárvány minden tervet felborított az utazási irodának. A járvány miatt az iroda remélt egy legalább 50%-os zárást az előző évhez képest, azonban az utasok sorra mondták vissza az utazásukat a félelem, és a korlátozások miatt.

Amíg 2019-ben körülbelül 500 fő utazott a Medi Travel irodával, 2020-ban alig érte el a 160-at az utasok száma. 2021 elején nem volt még magas a foglalások száma, azonban az év utolsó harmadában az oltásoknak köszönhetően javult az utazási kedv, így év végi mutatók azt bizonyítják, hogy 2019-es év majdnem 80%-a jött. A tavalyi évben pedig mondhatni nyoma sem volt a világjárványnak, az iroda rendkívül magas vendégforgalommal zárta az évet.

5. SZAKMAI GYAKORLAT BEMUTATÁSA

Foglalás: Ahhoz, hogy a lehető legmegfelelőbb utazási csomagot tudjuk „eladni” az utas számára, ismernünk kell azokat a tour operátorokat, akiknek az árualapjából dolgozunk, tehát legyünk tisztába azzal, hogy melyik utazásszervező mit árul és miből lehet foglalni. Ezeket az online katalógusukból lehet keresgélni, mivel manapság kézzelfogható katalógusokat nagyon ritkán adnak ki a nagy tour operátorok.

Útlemondási biztosítás megkötése: Ezt a választási lehetőséget mindenképpen fel kell ajánlani az utasoknak, hiszen az ő védelmükről van szó, illetve arról a pénzről, amit befizetnek. Az utasnak azt kell tudni erről a biztosításról, hogy ha vele bármi történik az utazás megkezdése előtt, akkor a biztosító vállalja a költségeknek a megtérítését.

Foglalás pénzügy feladatai: Az előleg befizetése mindig a foglalással egy időben esedékes, persze van még egy lehetőség ezenkívül, a foglalás elkészítése után maximum 48 órája van az utasnak átutalnia az összeget. A készpénzforgalomnak meg van a bizonylatolása arról, hogy ezt hogyan kell elvégezni, tehát amikor befizeti az utas a készpénzt, akkor bevételi pénztárbizonylaton, azaz nyugtán vesszük el a befizetett összeget. A kiadási pénztárbizonylat esetén pedig csak azt igazoljuk, hogy amit bevettünk bevételi pénztárbizonylatba, annak az az útja, hogy azt a bizonyos előleget még az érintett tour operátornak megadott határidővel tovább utaljuk.

Számlázás: Amiről nekünk számlát kell kiállítani az a jutalék, illetve olyan szolgáltatások, amiket közvetlenül mi végzünk. Amikor tour operátornak dolgozunk, akkor mi csak közvetítőként vagyunk jelen az utas meg a tour operátor között, ekkor a számlát nem mi állítjuk ki, mert nem mi nyújtjuk a szolgáltatást, hanem az utazásszervező az utas nevére.

Visszaigazolás: Ez a visszaigazolás elsősorban nekünk, az utazásközvetítőnek szól. Tartalmazza a dátumot, a helyszínt, az ellátás fajtáját, hány fő utazik, és a pénzügyeket egyaránt. Ami a pénzügyeket illeti, rajta van a részvételi díj, az előleg és a hátralék

befizetésének határideje és az utazási irodának járó jutalék mértéke, tehát ez egy belső információ.

6. TOUR OPERÁTOROK

Az utazásszervező olyan személy vagy cég, aki nyaralási ötleteket ad ki, kutatja az ötleteket, megtervezi az üdülési útvonalat és annak tartalmát, szerződést köt a nyaraláshoz szükséges szolgáltatásokkal, szállással, szállítással, idegenvezetőkkel, túravezetőkkel vagy üdülőhelyi képviselőkkel stb. az eredményül kapott csomag. Feladata az üdülési túrák megszervezése és előkészítése. Követik a desztinációk és csomagok népszerűségének alakulását, és ehhez igazítják a céges terveket. Más nyelvek ismerete nagy előnyt jelent ebben a munkakörben. Az utazásszervezők öt fő kategóriájába sorolhatók: bejövő utazásszervezők, kimenő utazásszervezők, belföldi utazásszervezők, fogékony utazásszervezők és földi utazásszervezők.

7. MIÉRT JOBB UTAZÁSI IRODÁVAL UTAZNI?

Az utazási irodáknak a létjogosultsága akármennyire is online térben vagyunk, fenn fog maradni, mert mindig lesznek emberek, akik szeretik a biztonságot. A biztonság tehát nagy előny az utazási irodák igénybevételekor. Ezek az irodák megbízhatóak, mert különböző kormányrendeletek szabályozzák őket. Többek között előny még az, hogy ha bármilyen kérdés vagy kérés merül fel, akkor van kihez fordulni, mert mindegyik utazási irodában képzett szakemberek vannak, akik minden felmerülő kérdésre és problémára tudják a választ.

8. MIBŐL ÁLL EGY UTAZÁSI CSOMAG?

Utazási csomagról akkor beszélhetünk, amikor az utazást értékesítő vállalkozás legalább két különböző utazási szolgáltatást (pl. személyszállítást, szállást, autó- vagy motorkölcsönzést, és egyéb utazási szolgáltatások, mint például belépőjegyek, idegenvezetős városnézős túrák) értékesít ugyanazon utazás vagy üdülés részeként.

9. INTERVIEW AZ ÜZLETVEZETŐVEL

Az összes kérdést bemutatom a záródolgozat összefoglalóban, viszont a válaszokat lerövidítve írom ebben a dokumentumban.

Én: **Miért döntött saját iroda nyitása mellett?**

Edit: Azért döntöttem így, mert 2000 óta dolgoztam alkalmazottként, öt évet otthon voltam a gyerekeimmel, és amikor a GYES-en voltam akkor eldöntöttem, hogy turizmust fogok tanulni. Továbbá azért döntöttem még a saját iroda nyitása mellett, mert kevés volt a fizetés, nem éreztem magam kellően megbecsülve.

Én: Hogyan építette ki az ügyfélkört?

Edit: Egyszerű volt a dolog, mert a személyemet tudták azonosítani ezzel a hellyel, emlékeztek rám, amikor benyitottak. Jöttek utánam a régi utasaim, másrészt pedig úgy voltam vele, hogy az első év az a kezdés éve, és lehet, hogy nem lesz nyereséges a vállalkozás, de meg kell nézni, hogy életképes-e egyáltalán. Végül az első évet is pozitív eredménnyel zártam.

Én: Milyen módon reklámozta az irodát?

Edit: Egyrészt akik ismertek, azoknak nem kellett reklám, másrészt pedig itt Gyöngyösön az elsőszámú hirdetési felület az Ingyen Piac, tehát amikor megnyitottam ott adtam fel hirdetéseket havonta egyszer-kétszer. Hirdettem még a Facebook-on az irodát és az utazásokat, így egyre többen érdeklődtek.

Én: Beváltotta-e az iroda a hozzáfűzött reményeket?

Edit: Én azt gondolom, hogy maximálisan igen, nagyon elégedett vagyok azzal, ami van mind az utas létszámmal, mind azokkal a kedves visszajelzésekkel, amiket kapok az utasaimtól.

Én: Hogyan érintette az irodát a COVID-19?

Edit: Amikor ez 2020 márciusában kiderült, éppen akkor volt az utazási kiállítás, aztán nagyjából egy hét alatt lezárták az egész országot, majd pedig egész Európát. Abban reménykedtünk, hogy hátha ez a nyarat nem érinti, aztán mikor láttuk, hogy egyre több áldozat és egyre nagyobb visszhang van az egész világban ezzel kapcsolatban, akkor már kezdtünk komolyan aggódni. Azt lehet mondani, hogy a 2020-as év a totális veszteségek éve, tehát itt csak a visszafizetésekkel, lemondásokkal és az utasok megnyugtatóásával foglalkoztunk.

Én: Mindezekén túl 22 év tapasztalatával hogyan látja az utazási irodák jövőjét?

Személy szerint mik a tervei a jövőre nézve?

Edit: Én azt gondolom, hogy utazási irodáknak mindig lesz létjogosultságuk, mindig lesznek olyan emberek, akik keresik az irodai szolgáltatást. Ami az én távlati terveimet illeti, azt gondolom, hogy most már különösebb reklámra nincs szükségem. Bízok benne, hogy esetleg a lányomat érdekli a turizmus, és egy családi vállalkozásban tudnánk egyet előre lépni.

10.ÖSSZEFOGLALÓ

Amennyire nehezen jött össze a szakmai gyakorlati hely számomra, és már majdnem abbahagytam a tanulmányaimat ebben az iskolában, annyira pozitív csalódás volt ebben az utazási irodában letöltenem a gyakorlatomat. Az elején persze tartottam nagyon ettől a munkától, hiszen az új emberekkel való kommunikáció nem az erősségem, viszont ahogy a dolgozatom egyik fejezetében említettem, ezen szerintem sikerült hamar túllendülnöm. Nagyon jó volt ebben az utazási irodában letöltenem a gyakorlatomat, mert az üzletvezető hölgy sokat segített, és nem utolsó sorban velem is ugyanolyan kedves volt, mint az utasaival. Örülök, hogy ezt a helyet választottam, mert a hölgy szakmai tapasztalataiból és tudásából számos dolgot tanulhattam.