

Szakdolgozat

Gál Attila

2020

BUDAPESTI GAZDASÁGI EGYETEM

**Kereskedelmi, Vendéglátóipari és Idegenforgalmi
Kar**



**Egy szezonális szálloda megvalósíthatósági tanulmánya a
Hotel Európán keresztül**

Konzulens:

Oláh Péter Károly

Mesteroktató

Készítette:

Gál Attila

Turizmus-vendéglátás BA/ BSc

Idegenforgalom és szálloda szak

Nappali

2020

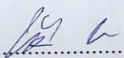
Budapest

Budapesti Gazdasági Egyetem
Kereskedelmi, Vendéglátóipari és Idegenforgalmi Kar

Eredetiségi nyilatkozat a szakdolgozatról/projektmunkáról

Hallgató adatai	
Név, Neptun-kód	GAL ATTILA 6101002
Elérhetőség	Telefonszám: +36307154981 E-mail cím: GALAT94@GMAIL.COM
Levelezési cím (ir. sz., város) (utca, házszám stb.)	3530 MISKOLC CORVIN u. 11 6/1
Kar (rövidítve), tagozat, szak	KV12 Nappali, turizmus-vendéglátás BA
Szakdolgozat/projektmunka adatai	
Szakdolgozat/projektmunka címe	Egy kezdődő szálloda megvalósíthatósági tanulmány a Hotel Európa keretében
Témavezető	Orbán Péter Károly

Alulírott GAL ATTILA nyilatkozom, hogy a csatoltan bírálatra és védésre beadott szakdolgozat/projektmunka teljes egészében a saját munkám. A felhasznált forrásokat az irodalomjegyzékben feltüntettem, a rájuk vonatkozó, szabályszerű hivatkozásokat a szövegben megtettem. A szakdolgozat/projektmunka más szakon vagy intézményben sem a saját nevemben, sem máséban nem került beadásra. Tudatában vagyok annak, hogy plágium (más munkájának sajátomként történő feltüntetése) esetén a szakdolgozat/projektmunka érvénytelen, ezért elutasításra kerül.



 (aláírás)

TARTALOMJEGYZÉK

Bevezetés	6
Siófok és Hotel Európa	7
1. Vezetői összefoglaló	9
1.1 Bevezető megállapítások	9
1.2 Megvalósíthatósági tanulmány célja	10
1.3 A tanulmány végkövetkeztetése	10
2. Fejlesztés bemutatás	11
2.1 Költségvetési áttekintés	11
2.2 Beruházás részletes adatai	11
2.3 Beruházás általános leírása	11
2.4 A hotel épülete	12
2.5 Konferencia és wellness	13
2.6 „Éden bár”	16
2.7 Alkalmazott anyagok és épületgépészet	17
2.8 Fejlesztés célja	18
2.9 Jelenleg folyamatban lévő fejlesztések	20
3. Helyzetelemzés	21
3.1 Siófok idegenforgalmi adóbevételek és vendégéjszaka számok	21
3.2 Teljesítmény mérése turisztikai komplex mutató segítségével	22
4. Üzemeltetési terv	26
4.1 Az értékesítés	28
4.2 Front Office	29
4.3 Recepció, porta, pénztár (front desk)	29
4.4 Housekeeping	30
4.5 Food and Beverage	31
4.6 Karbantartás	32
5. Üzleti terv	35
5.1 Versenytársak	35
5.2 Ár-érték mátrix	37
5.3 Swot analízis	37
5.4 Rendezvények	37
5.5 Foglaltság, bevétel és szegmentáció elemzése	38
5.7 Foglaltság és bevétel becslés	39
5.8 Beruházás megtérülése	41
5.9 Marketing tervezés	42

6. Kutatás	44
6.1 Kutatási módszer	44
6.2 Kutatás célja	44
6.3 Interjúalany rövid bemutatása	44
Konklúziók, javaslatok, összegzés	44
Irodalomjegyzék	48
Szakirodalmi források	48
Internetes hivatkozások	49
Ábrajegyzék	50
Táblázatok	50
Melléklet	51
I. Melléklet	51
II. Melléklet	56

BEVEZETÉS

Szakedolgozatom témáját egy hozzám is közel álló, egyetemi éveimet nagyban meghatározó szálláshely és munkáltató adta. 2016 nyarán jelentkeztem, akkori szállodai alapismeretek oktatóm által hirdetett nyári munkalehetőségre recepciós állásra. Az állásinterjún már látszott, hogy mennyire nehézséget okoz a szezonálitással járó állandó munkaerő hiánya, szinte kérdés nélkül felvettek, gyanúsan egyszerűnek tűnt. Későbbiekben magam tapasztalhattam, ennek az okát, amikor is nekem kellett a recepciós csapat megszervezését lebonyolítani. Szakmai gyakorlatomat értékesítési munkatársként kezdtem március elején, majd a szezon közeledtével, az elmúlt éveim munkája alapján a vezetőség kijelölt a recepciós vezetésére, Front Office Manager pozícióba kerültem, a feladatomná vált a munkatársak kiválasztása. Az idei évben sajnos, mivel egész évben fent kell tartanom magam, új munkahelyet kellett találnom. A szálloda évről évre megújulni kényszerül, mivel a személyzet 90 százalékát kénytelen a szezon végén elengedni és újra kezdődik a munkaerő keresés szezonról szezonra. A legnagyobb az egyenlőtlenül eloszló terhelés jelenti a teljes üzleti évben.

Az épület maga egy másik szintén fontos tényező ebben, mivel az egész éves vendégfogadásra alkalmatlan, nincs megfelelően leburkolva, a fűtésrendszer nincs kiépítve, a kötelező jellegű felújításokon és javításokon kívül érdemben nem történt évek óta fejlődés, ez az épületen, mint kívülről, mint belülről egyértelműen látszik, valamint a vendégek visszajelzéseiből is. Az egész éves nyitvatartás érdekében az épület felújítása, valamint részben átalakítása jelentheti. Számolni kell azonban, azzal a nyilvánvaló ténnyel is, hogy ez a befektetés megtérülne-e, tud-e olyan vonzerőt nyújtani a nyári csúcs időszakon kívül, hogy ez a tartós befektetés megérje? Jelenleg a szezonális üzemeltetéssel foglalkozok, de későbbi kérdést, illetve kérdéseket vethet fel a további célok elérésének szempontjából.

A tulajdonosok saját tőkéjükből a fejlesztés teljes egészét egyértelműen nem kívánják támogatni. A megoldást külső forrás bevonása vagy pedig a pályázati lehetőségek jelenthetik, ezek közül is kiemelném a Turisztikai Fejlesztési Program által meghirdetett Kisfaludy Turisztikai Fejlesztési Program, azon belül is a Balaton Kiemelt Turisztikai Fejlesztési térségre irányuló szállodafejlesztési lehetőség. Diplomamunkámmal a Hotel Európa esetleges szállodafejlesztését és annak megvalósíthatósági hátterét szeretném bemutatni.

A bevezetésben pár mondatban írok Siófokról és a hotelről. Munkámat több részre osztottam, helyzetelemzésben statisztikai adatokat is ismertetek a településről és a régióról, majd az üzemeltetéssel foglalkozok, valamint a szálláshely fejlesztését ismertetem. Primer kutatásom a szálláshely közvetlen környezetére és a fejlesztés által meghatározott célokra terjed ki. Interjút készítettem HCS Europe Kft. ügyvezető igazgatójával, aki beszélt nekem a jövőbeni célkitűzéseiről és meghatározta, hogy mik okoznak nehézséget jelenleg és mi az, ami változást jelentene. Számomra is prioritást élvezne a biztos állás, ezért is tekintem szívügyemnek a ház sorsát.

Siófok és Hotel Európa

A Hotel Európa, Siófok Aranypartján egy közvetlen Balaton parton elhelyezkedő szállásegység. Az egy épület tizennégy emeletes, ebből tizenkét emeleten, 140 szoba érhető el a vendégek számára. Az Aranypart és a Petőfi sétány nagy múlttal rendelkező szálloda sorának legkésőbb épült tagja. A szobái erkéllyel rendelkeznek, kivételes kilátással a tóra. Saját partszakasza 250 méter és egy kültéri medence is részét képezi. A medence közelében kettő finn szauna használható 6-8 fő befogadással. A szálláshely jelenleg 2 csillagos Hotelstars általi hivatalos besorolással rendelkezik. Pontszámaiban elérné a 3 csillagot, viszont alapvető szolgáltatások, mint például az internet elérés a vezeték nélküli internethálózat hiánya, ami kizárólag a lobby területén érhető el és a szobák alacsony alapterülete miatt nem kaphatta meg a magasabb besorolást. Szegmenseit tekintve túlnyomó részt az egyéni szabadidős jellemzi, elszórta érkeznek csoportok, motivációik főként a szabadidős tevékenységre irányulnak.

A 2019-es adatok alapján elmondható, hogy az országban a legnépszerűbb úti cél továbbra is a Balaton, a desztinációban pedig évről-évre Siófok éri el a legjobb eredményeket. A városban eltöltött vendégéjszakák száma meghaladta az 1 milliót, amellyel országos szinten Budapest után a második helyen végzett Siófok a leglátogatottabb városok listáján. A Tourinform iroda tapasztalatai alapján az német, osztrák, angol, szlovák, cseh és lengyel, vendégek érkeztek a legnagyobb számban, a családok és fiatal párok száma pedig belföldi és nemzetközi viszonylatban is jelentős volt. A korábbi évekhez hasonlóan 2018-ban is kétharmad-egyharmad arányban látogattak városba a bel- és a külföldi vendégek. A 2018-as és a 2019-es turisztikai trendek is azt mutatják, hogy az élményalapú

kikapcsolódás kerül előtérbe az utazástervezések döntési folyamataiban, ezért a sokszínű kínálat kiemelkedően fontos egy desztináció esetében.

Mindkét csoport esetében a vízparti pihenés és a programokkal, élményekkel egybekötött kikapcsolódás volt a legfőbb motiváció. Ezek az eredmények nagyban, a programokban gazdag főszezonnak köszönhetőek és a kiváló nyári időjárás, valamint a vízpart közelségének is. A főbb programokhoz tartozott a Színpart, a PLÁZS, a Kálmán Imre Kulturális Központ, a BRTK Könyvtár programjai és a Siófoki Fürdőegylet marketing kommunikációs stratégiája is nagyban hozzájárult. A déli part és Siófok közvetlen szomszédságában otthont adott Zamárdi több rendkívül kedvelt fesztiválnak, melyek nemzetközi viszonylatban is vonzerőt jelenteknek (például: Balaton Sound, Strand Fesztivál, Be My Lake). A városi attrakciók is közkedveltek voltak. Az elmúlt években óriáskerék települt a siófoki Nagystrandra, illetve rendkívül népszerűségnek örvend a Fordított Ház, a Víztorony pedig egész évben várja a kíváncsi turistákat. A rendezvények terén 2019-ben több újdonsággal is jelentkezett a város. A májusi Strand Szezonnyitó és a júniusi Pünkösdi Fesztivál két különálló rendezvény lesz, a július végi Bor- és Fröccsfesztivál a kikötőbe költözik, ősszel pedig jelentkezik a Sör és Csülök Fesztivál a gasztronómiai attrakciók közé.

A jelenlegi év és a speciális vírus helyzet a szezon eltolódását okozta azonban a vártnál így is jobban teljesített a turisztikai régió. Az idei szezon a hazai kereslet növekedését okozta, azonban a 2019-es év nyár végi foglaltsági mutatóihoz képest 2,1%-ot esett vissza. Az Augusztusi hónap adatait tekintve az átlagos foglaltság a kereskedelmi szálláshelyeken 77,1% volt. A fővárossal ellentétben a vírus hatásai nem hatottak olyan drámaian a mutató számokra. A plusz vonzerőt jelentő fesztiválok és tömegrendezvények eltűnése valamelyest visszaesést okozhatott, habár a siófoki éjszakai élet és a PLÁZS-on megrendezett nagyobb koncertek célzottan a településre navigálták a fesztiválokért kárpótlásra vágyó célközönséget.

1. VEZETŐI ÖSSZEFOGLALÓ

1.1 Bevezető megállapítások

Folyamatosan növekvő tendenciát mutat Siófok és a balatoni turisztikai régió.

A vendégéjszakák száma folyamatosan növekszik a 2010-es évek eleje óta. A tartózkodás időtartama külföldi vendégek részéről 3,3 éjszaka, ami szintén kimagasló. Népszerű a hazai és a külföldi vendég számára is.

A helyzetelemzésből megállapítható az, hogy Siófok országos szinten is versenyképes turisztikai beruházás szempontjából.

Hatalmas ütemben növekvő fejlesztések valósulnak meg a régióban.

A szálláshely rendelkezik minden szükséges adottsággal és rengeteg kiaknázatlan lehetőség is rejlik benne.

Közvetlenül a vízparton helyezkedik el, tartozik hozzá 200 méter strand szakasz. Az épület kiváló panorámával rendelkezik 13 emelével kuriózumnak számít a térségben. Kapacitását tekintve alkalmas nagy létszámú rendezvények lebonyolítására. Kihasztnátlanul álló 273 négyzetméteres egykori bárja melléképületeivel alkalmas egy wellness részleg kialakítására.

Az szálloda épületében konferencia termek létrehozására is van lehetőség az emeleteken már meglévő társalgó részek átalakításával, melyekből szemet gyönyörködtető kilátás nyílik a Balatonra. Szobaszámát tekintve több szobatípussal összesen 140 vendégrésszel a kereslet teljes kihasználását teszi lehetővé. A szálláshely étterme és hozzá tartozó terasz része önálló vendéglátó egységként és a szálloda vendégei részére is teljes kiszolgálást biztosít.

Múltját tekintve mindig fontos szerepet játszott az Aranypartra érkező nyaralók körében. Kialakult vendégköre generációkra vezethető vissza és évről évre akár külföldről is újból meglátogatják élmény keresés vagy nosztalgia szempontjából. Megvalósuló fejlesztés magasabb szolgáltatási lehetőségeket biztosítani, melyekkel bevétel növekedést érhet el, valamint amelyek szükségesek a megfelelő színvonal biztosításához és a vendégelégedettség eléréséhez.

Az épület műszaki fejlesztésével a meghibásodások és a magas karbantartási költségek csökkennek, ezáltal az üzemeltetés költségei is jóval kedvezőbbek lesznek. A korszerűsítés és átalakítás energia megtakarítással jár, mely szintén a kiadási oldal kedvezőbb alakulásához vezet.

1.2 Megvalósíthatósági tanulmány célja

Az általam kitűzött cél az Európa Hotel fejlesztésében rejlő lehetőségek vizsgálata volt. Ez a projekt olyan komplex vizsgálatok és elemzéseket igényel, amely magában foglalja a fejlesztés teljes ismeretét és annak előzményeit, a lokáció adottságait, annak fejlődési mértékét. Jelenlegi foglaltsági és bevételi adatokból végzett kalkulációk segítségével a rendelkezésre álló információkból a hozzájuk fűződő hatások, kockázatok és finanszírozási lehetőségek. Reményeim szerint ez egy olyan háttér dokumentáció, amely képes támogatást nyújtani a tulajdonosi kör és a befektetés iránt érdeklődő üzletemberek számára, hogy az összes releváns információ tudatában felelős döntést hozhassanak a megvalósítással kapcsolatban.

1.3 A tanulmány végkövetkeztetése

Részletes vizsgálatok elvégzése után arra a következtetésre jutottam, hogy a lényegi feltételek teljesülése esetén a beruházás, mint műszaki, mint gazdasági szempontból kivitelezhető. A befektetés megtérülési ideje kevesebb, mint 10 év. A megfelelő üzemeltetés és marketing terv szerint haladva folyamatos bevétel növekedésre lehet számítani.

Jelenlegi formában történő üzemelése véges lehetőségeket biztosít a kívánt célok eléréséhez, ez azonban a fejlesztés megvalósulásával változni fog. Megfelelő stratégia kiválasztása, továbbá a szükséges eszközök és szolgáltatások birtokában, természetesen tudással ötvözve a sikeresség kulcsát jelenthetik. A sikeresség bizonyítékát a jelenleg is folyamatos korszerűsítés, már most érdemi eredményeket mutat, hiába az elején jár, a nagyobb mértékű investálásnak a szálláshely. A megfelelően alkalmazott korszerű energiatakarékos kivitelezés az energia és karbantartási költségek csökkenését eredményezi.

2. FEJLESZTÉS BEMUTATÁS

2.1 Költségvetési áttekintés

A beruházás 4 főrésze oszlana, amiben első és legfontosabb maga a Hotel épülete. Az épület felújítására szánt összeg 1 216 875 000 Ft, ami kiterjed az építészetre, épületgépészetre és az épületvillamosságára. Második része a konferencia és wellness, ennek a költségvetése 424 474 000 Ft. Ezt követi az „Éden bár”, aminek a fejlesztése és átalakítása 72 940 000 Ft összegben történne. Negyedik részként a kiegészítő tételek 72 370 000 Ft költséget jelentenének, ide tartoznak az akadálymentes parkoló kiépítésével kapcsolatos tételek, kerékpár tárolók kihelyezése és a műszaki előkészítés, tervezési díjak terhe. Teljes költségvetését tekintve eléri az 1 789 659 000 Ft-ot.

2.2 Beruházás részletes adatai

Beépítési adatok

Irányítószám: 8600, település: Siófok, közterület, házszám: Petőfi Sándor sétány 15., helyrajzi szám: 4271, telek területe: 9215 m², beépített alapterület, hotel 1551 m², beépített alapterület, konferencia: 1619 m², beépített alapterület, Éden Bár: 273 m²

Az épületre vonatkozó helyi szabályozás

Tárgy ingatlanra a 312/2012. (XI. 8.) Korm. rendeleten kívül Siófok Város Önkormányzat Képviselő - testületének 23/2005.(IV.29.) önkormányzati rendelete vonatkozik.

A beruházás keretében megvalósuló munkálatok nem engedélyköteles munkálatok.

2.3 Beruházás általános leírása

A szállodakomplexum a közvetlenül a Balaton partján. az aranyparton helyezkedik el, saját partszakasszal rendelkezik. A telek északkeleti részén, a Táncsics Mihály utca felől található a 14 szintes szállodaépület, tőle délnyugatra egy kültéri medence majd a jövőbeni konferenciatermet és wellnessközpontot magába foglaló épület. Ezen épület túloldalán az egykori népszerű szórakozóhely, az Éden Bár vár a megújulásra. Az épületek között jól gondozott zöldfelület várja a szálloda lakóit.

A korra jellemző vasbeton, illetve téglablokkos technológiával épült szállodaépület 1966-ban nyitotta meg a kapuit. A maga idejében impozáns, modern épületnek számított, ám szintén a kor sajátosságainak megfelelően, csakúgy, mint a szállodasor többi épületét, kizárólag szezonális használatra tervezték. Ennek megfelelően híján van az egész éves üzemeltetés alapfeltételét jelentő fűtési rendszernek, sem szerkezetek, sem a nyílászárók nem hőszigeteltek. A hotel jelenleg is üzemel, a nyári nyitvatartáshoz megfelelő állapotban van, ám a tulajdonos szeretné egész évben üzemeltetni a szállodát, kapcsolt szolgáltatásokkal vonzóvá tenni azt a nyári szezonon kívül is. A beruházás keretében megtörténik a szállodaépület teljeskörű felújítása, energetikai és általános korszerűsítése. A szállodai szolgáltatások komplexitásának növelése végett átalakításra, illetve felújításra kerül a komplexumhoz tartozó másik két épület is.

Konferencia- és wellness központ kerül kialakításra a hotel melletti földszintes épületben, illetve a régóta üresen álló, egykori „Éden Bár” épülete is helyszíne lehet a felújítás után kisebb konferenciáknak és előadásoknak, amellett, hogy irodahelyiségeivel a komplexum üzemeltetését is szolgálja majd.

2.4 A hotel épülete

Az épület összesen 14 szinttel rendelkezik. A lobbyt, a nagyméretű éttermet és annak konyháját, valamint a hotel általános háttérhelyiségeit magába foglaló lapos tetős, lepenyszerű földszinti tömegből emelkedik ki a szállodarész a maga 12 emeletével. A 13. részlegesen beépített emeleten egy vendégforgalom elől elzárt magán apartman, illetve annak napozóterasa található. Ez a szint (a homlokzati hőszigetelés kivételével) nem képezi a beruházás tárgyát. Az épület tetején kapott helyet az általános, illetve a hotel 3 liftjét ellátó liftgépház.

Az épület fő közlekedési magja egy lépcsőházat és három liftet tartalmaz. Az innen nyíló közlekedőről nyílnak a szállodai szinteken az erkéllyel rendelkező szobák. Minden szinten található egy balatoni panorámával rendelkező társalgó, illetve egy vagy két szervizszoba. A folyosók végén vészkijárat található, mely a kültéri tűzlépcsőre nyílik. Ezen épületben lényegi funkcióbéli változások nem lesznek, a létrejövő változások a szállodai szintekre e korlátozódnak: Azokon a szinteken, ahol eddig egy darab szervizszoba volt, kialakításra kerül egy másik is, a jelenlegivel szemben. Minden második szinten a lépcsőház melletti társalgóból apartman lesz kialakítva. Az első emeleten üzemeltetési célokra átalakítunk 2 db szobát irodává, illetve ezen a szinten a társalgó tárgyalóként üzemel tovább.

Műszaki jellegű változtatások:

1. A szálloda teljes körű felújításon esik át. Minden meglévő nyílászáró, burkolat és berendezés elbontásra kerül (a konyhai eszközök kivételével). Az átalakítás és felújítás keretében megtörténik:
2. Az épület teljes hőszigetelése (homlokzat, lapos tetők).
3. Minden megmaradó nyílásban a külső és belső nyílászáró k cseréje.
4. Erkélykorlátok cseréje.
5. Tűzlépcső felújítása, festése.
6. Főbejárat fölé függesztett előtető építése.
7. A hotelfelirat cseréje, megvilágításának kiépítése.
8. Minden burkolat (padló, fal, mennyezet) cseréje.
9. Álmennyezetek építése.
10. Szerkezeti elemek állapotvizsgálata és szükséges javítása, megerősítése.
11. Fűtési-hűtési rendszer kiépítése a teljes épületben.
12. Víz csatornázási rendszer felújítása, cseréje.
13. Légtechnikai rendszer kiépítése.
14. Konyha gépészet felülvizsgálata, javítása.
15. Tűzvédelmi rendszer felülvizsgálata, javítása.
16. Elektronikai rendszerek (világítás, energiaellátás, gyengeáram) cseréje, bővítése.
17. Korszerű épületüzemeltetési és információs rendszer kiépítése (kártyás beléptetők, épületautomatika, wifi, belső IP hálózat, szükséges szerverek).
18. Vagyonvédelmi rendszer kiépítése (kamerák, riasztók, szükséges szerverek).

A felsorolt átalakításokon kívül kialakításra kerül egy akadálymentes parkoló a közterület felől lévő személyzeti parkolók átalakításával.

2.5 Konferencia és wellness

A konferenciatermeket és wellnesst magába foglaló épület kiterjedésében a szálloda földszintjénél is nagyobb, földszintes, lapostetős vegyes technológiával (pillérváz, kitöltő falak) épült épület. A nagy kiterjedésű lapos tömeget az utcafront felőli részben lévő magasabb belmagasságú rész töri meg.

Az épület jelenleg is két fő részre tagolódik funkció szerint: a partra néző részen található egy rendezvényterem, míg a másik oldalon kültériről nyíló bérelhető üzlethelyiségek. Az üzletek többsége nem üzemel, e helyiségek egy részét karbantartó helyiségként hasznosítják jelenleg. Szintén az utcafronton található egy transzformátorház. Ebben az épületben kapott helyet az épület mellett található szabadtéri medence gépháza, illetve a szállóvendégek számára fenntartott, szerény méretű wellness részleg is. A rendezvénytér homlokzati oldalait a konzolosan túlnyújtott tetővel fedett terasz öleli körbe. A rendezvénytér főbejárata az utca felől található, de természetesen a part felé is meg van nyitva. Ezen épület is kizárólag szezonális használatra lett tervezve, így az átalakításon kívül sor kerül az energetikai korszerűsítésre is.

Az épület, különösen az üzlethelyiségeket magába foglaló rész, teljes átalakításon esik keresztül. A rendezvényterem helyén kerül kialakításra a multifunkcionális, szekcionálható konferenciaterem és kiszolgáló helyiségei. Ehhez kapcsolódóan a jelenleg kültérből nyíló, a főbejárat felőli vendégmosdó blokk, átalakításra kerül és beltérből fog nyílni. Az épület többi részében a medence gépházon, a transzformátor helyiségen és egy utcafronti üzleten kívül teljes funkcióváltás lesz az alábbiak szerint.

A bérelhető üzlethelyiségek helyén kerül kialakításra a wellness rész, kiszolgáló helyiségeivel együtt. A wellness megközelíthető lesz mind utcafrontról, mind a hotel felől.

Az emelt belmagasságú épületrészben egy födém építésével létrehozunk egy emeleti szintet, mely a konferenciateremhez kapcsolódó szekciótermeknek és azok kiszolgálóhelyiségeinek ad majd helyet.

Az emeleti szekciótermek eléréséhez telepített lépcsőház egy közös recepció-előtér helyiségből nyílik, mely kiszolgálja a város felől érkező vendégeket mind a konferenciaterem, mind a wellness tekintetében.

A wellnessben - a kiszolgáló- és háttérhelyiségeken kívül – a következő funkciók kerülnek kialakításra:

- szauna világ és szolárium,
- medencetér (jacuzzi és kisméretű élménymedence),
- medical wellness (masszázs - és terápiás kezelőhelyiségek),
- edzőterem.

Egy üzlethelyiség megmarad jelenlegi területében, egy másik üzlethelyiség területe megosztásra kerül. A leválasztott részben, a komplexum biztonságát felügyelő személyzet részére kerül kialakításra egy a szálloda felől nyíló monitorszoba.

A fentiekén kívül kialakításra kerül egy karbantartó helyiség gépkocsi beállóval, illetve egy gépészeti helyiség.

Az épület teljes körű felújításon és átalakításon esik át. Minden meglévő nyílászáró, burkolat és berendezés elbontásra kerül. Az átalakítás és felújítás keretében megtörténik:

- A részleges közbenső szint kialakításával kapcsolatban annak tartószerkezete, a meglévő tartóváz megerősítése, vasbeton lépcsőház, lift.
- Az épület teljes hőszigetelése (homlokzat, lapostető).
- Minden megmaradó nyílásban a külső és belső nyílászárók cseréje.
- Kialakítandó wellness területén aljzat teljes cseréje.
- Minden burkolat (padló, fal, mennyezet) cseréje.
- Álmennyezetek építése.
- Konferenciateremben mobilfalrendszer kiépítése.
- Szerkezeti elemek állapotvizsgálata és szükséges javítása, megerősítése.
- Fűtési-hűtési rendszer kiépítése a teljes épületben.
- Víz csatornázási rendszer felújítása, cseréje.
- Légtechnikai rendszer kiépítése.
- Tűzvédelmi rendszer felülvizsgálata, javítása.
- Elektronikai rendszerek (világítás, energiaellátás, gyengeáram) cseréje, bővítése.
- Korszerű épületüzemeltetési és információs rendszer kiépítése (kártyás beléptető, épületautomatika, wifi, belső IP hálózat, szükséges szerverek).
- Vagyonvédelmi rendszer kiépítése (kamerák, riasztók, szükséges szerverek).

2.6 „Éden bár”

Földszint + emeletes, lapostetős épület. Az egykori lokál épülete mára teljesen használaton kívül került. A belső falak nagyrészt, a belső burkolatok teljesen mértékben elbontásra kerültek. Ez az épület is rendelkezik mind utcai, mind part felőli bejárattal.

Kialakítandó funkciók:

Az épület földszintjén kisebb, de szintén szekcionálható konferenciatermek kerülnek, az emeleten a komplexum üzemeltetését végző társaság irodái lesznek.

Műszaki jellegű változtatások:

- Az épület teljes körű felújításon és átalakításon esik át. Minden meglévő nyílászáró, burkolat és berendezés elbontásra kerül. Az átalakítás és felújítás keretében megtörténik:
- Az épület teljes hőszigetelése (homlokzat, lapostetők).
- Minden megmaradó nyílásban a külső és belső nyílászárók cseréje.
- Minden burkolat (padló, fal, mennyezet) cseréje.
- Álmennyezetek építése.
- Konferenciateremben mobilfalrendszer kiépítése.
- Szerkezeti elemek állapotvizsgálata és szükséges javítása, megerősítése.
- Fűtési-hűtési rendszer kiépítése a teljes épületben.
- Víz csatornázási rendszer felújítása, cseréje.
- Légtechnikai rendszer kiépítése.
- Tűzvédelmi rendszer kiépítése.
- Elektronikai rendszerek (világítás, energiaellátás, gyengeáram) cseréje, bővítése.
- Korszerű épületüzemeltetési és információs rendszer kiépítése (kártyás beléptetők, épületautomatika, wifi, belső IP hálózat, szükséges szerverek).
- Vagyonvédelmi rendszer kiépítése (kamerák, riasztók, szükséges szerverek).

2.7 Alkalmazott anyagok és épületgépészet

A tartószerkezeti megerősítések, illetve az új tartószerkezetek anyaga statikus által méretezett vasbeton - vagy acélszerkezet, szükség szerint pórusbeton vagy vázkerámia kitöltő falazattal. Acélszerkezetek esetén gondoskodni kell azok tűzállóságának biztosításáról. A homlokzat 15 cm-es, energetikailag is méretezett, EPS, illetve kőzetgyapot hőszigetelő rendszerrel készül. A lapostetők min. 20 cm-es hőszigetelést, illetve egyenes rétegrendű bitumenes szigetelést kapnak. Az erkélyek, loggiák, teraszok vízszigetelése 1 réteg GV4.0 bitumenes lemezanyaggal vagy gumiszigeteléssel készül, oldalfali hajlatképzéssel és függőleges felvezetéssel 15 cm magasságig.

A vizes helyiségek oldalfalán, egyedi rendelkezés hiányában, 2,1 m-ig kialakítva 1 rétegben rugalmas, egykomponensű, kent vízszigetelő anyag kerül felhordásra, sarkokon vízszigetelő sarokerősítő szalaggal.

Főleg gipszkarton falak kerülnek alkalmazásra, kitöltő hangszigetelése, vizes helyiségekben impregnált lapokkal. Egyes helyiségekben ugyanakkor YTON vagy PTH rendszerű hagyományos válaszfalak használatosak. Az épület bádogos szerkezetei festett alumínium lemezből készülnek (ereszek, lefolyók, párkányok, falszegélyek). A homlokzati nyílászárók könyöklőszerkezete rendszer azonos, kívül fém műanyag lezárással. A belső ajtók általános helyen sima felületű, papírrácsbetétes, mintázat nélküli ajtók. A tokkialakítás utólagos szerelésre alkalmas tömör anyagú tok. Az apartmanok (szállodai szobák) bejárati ajtók méreteinek ki kell, hogy elégítsék az aktuális tűzvédelmi követelményeket. Egyes másodrendű kiszolgáló-, ill. háttérhelyiségek. Ajtószerkezete hőszigetelés nélküli fém lemezajtó. A tűz gátló ajtók átvizsgálásra és szükség esetén javításra kerülnek. Az új tűz gátló ajtók a tűzvédelmi szakvélemény szerint készülnek. A homlokzati korlátszerkezetek elhelyezése csavaros rögzítéssel történik. A korlátszerkezetek részint az erkélylemezekhez, részint a homlokzathoz kerülnek rögzítésre csavarozott, illetve dübelezett kapcsolattal. Az acélszerkezetű tűzlépcsők alapos állapotvizsgálat után új mázolászt kapnak. A hidegpadlók anyaga jellemzően nagy kopásállóság greslap, vizes helyiségekben csúszásgátló, kültérben fagyálló kivitelben. Melegpadlóként egyaránt alkalmazva lesz, önterülő padló, laminált padlóburkolat, illetve szőnyegpadló. Általános helyen a fal és mennyezetfelületek 1. kategóriás, fehér színű diszperziós festéssel készülnek.

A fali csempeburkolat és padlóburkolat hálós mintázatú kivitelben készül. A fuga színe a kerámia lap színéhez igazodó színben. Egyaránt alkalmazásra kerül kazettás-, monolit- és dekorálmennyezet. Az álmennyezetek anyaga gipszkarton, fém tartóvázon. Vizes helyiségekben impregnált kivitelben.

Az épületek fűtési energiáját kondenzációs, fűtő gázkazánok biztosítják. A fűtési rendszerek zártak, a hő leadók négycsöves fan-coil berendezések, illetve padló és radiátorok. A kondenzációs gázkazánok magas hatásfokkal rendelkeznek, mivel az égéstermékben lévő rejtett hőt is hasznosítják. Az épületek hűtési energiáját folyadékhűtő biztosítja, amely egy-egy puffer tárolóra csatlakozik. Az előírt oltóvízintenzitás biztosítása érdekében a tűzi vízhálózatba nyomásfokozó berendezés elhelyezése szükséges.

A használati meleg vízellátásról a kondenzációs fali kazánok gondoskodnak. A hőenergia tárolására bivalens HMV tárolók kerülnek a rendszerbe, továbbá egy tároló-töltő rendszerű puffer tároló.

A meleg vízrendszer cirkulációval ellátott. Az épületekben keletkező szennyvíz gravitációs úton a közmű hálózatba vezethető. Az épületekben több egymástól független szellőző rendszer kerül kialakításra. A rendszerek az épületeken belül funkcionális és üzemeltetési egységek szerint szellőztetik a különböző helyiségeket. Az épületgépészeti vezetékek lehetőség szerint rejtett módon (aljzatban, falhoronyban, állmennyezetben) kerülnek kialakításra, szigetelésük a szakma szabályainak megfelelően történik.

2.8 Fejlesztés célja

A bevezető részben említésre került a 2 csillagos Hotelstars általi minősítés, ami pontszámait tekintve akár a 3 csillagot is képes lenne elérni. Nagyon sok kritériumban meghaladj az alacsonyabb besorolást, érdemes viszont azt is megemlíteni, hogy alapvető elvárásokban azonban nem tud megfelelni jelenlegi állapotában. Az alapvető elvárásokhoz közé tartozik a szobaméret, ami a szálloda esetében alacsony négyzetméter és zsúfolt elrendezést eredményez. A kialakításnál a 60-as évek derekán a maximális kapacitás elérését helyezték előtérben, fontos megemlíteni azt is, hogy a közvetlen szomszédságában helyezkedő Balaton Hotel és Lido Hotel hasonló paraméterekkel rendelkeznek.

A szezonális üzemeltetésre lettek ezek a szállodák megteremtve. A nyári időszakban, amikor a vendégek a strandon vagy aktívan töltik a tartózkodásukat ideális lehet, ha csak alvásra használják a szobát. 14 négyzetméter alatti szobaterületre a minősítési rendszer a legalacsonyabb pontszámot adja.

Manapság a szállodai internetelés alapvető kritérium egy szállodával szemben, azonban az Hotel Európa jelenleg csak a lobbyban tud wifi hálózatot biztosítani. A vezeték nélküli hálózat kiépítése nagyobb vendég elégedettséget okozna és az üzleti céllal érkezők számának a növekedését is eredményezheti. A központi elektronikai hálózat még 2019-ben került teljes kiépítésre, további fejlesztések szükségesek még, de a szállásegység megkezdte a probléma orvosolását.

Az épület állapota jelenleg megfelelő, de rengeteg kiaknázatlan lehetőség rejlik benne. A fejlődéshez nélkülözhetetlen az ingatlanok és eszközök felújítása, korszerűsítése, a szolgáltatások bővítése. Költségtervezés szempontjából újdonságot jelenthet a többlet létszám és az üzemelési idő a háromszorosára nő. A fejlesztés révén a szervezeti felépítés átalakítása is fontossá válik. Több szerepkör kerülne kiosztásra és a hotel részlegeinek koordinált működése talán a legfontosabb célirányzat. A Hotelstars 3 csillag minősítés érdekében a minősítési szempontokat is figyelembe kell venni. Ezen kritériumoknak teljesülése érdekében emberi erőforrás és technikai felkészültség is szükségeltetik.

Rendezvényszervezésben rejülő alternatíva kihasználása az egyik megoldás az állandó foglaltság eléréséhez, a tervezett konferencia és az étteremben rejülő kapacitás kihasználásával végrehajtható. Versenytársaktól kedvezőbb árakkal és minőségi szolgáltatással, e területen is kamatoztathat.

A vendégek motiválása a direkt a foglalásra közvetlenül a recepción és a szálloda oldalán, valamint a Social Media felületeken. Szerencsére számos visszatérő vendéggel rendelkezik és az a hír levélre feliratkozókhoz is eljuthat az információ. Közvetlen foglalásra adhat okot a kedvezmények és a fejlesztések ki közvetítése. Folyamatosan frissülő aktualitások, árajánlatok elérhetősége a foglalási oldalakon meghirdetve oda vonzza az újonnan érkezők nagy részét és a külföldiekhez is könnyebben eljut a szálloda promotálása.

A fejlesztés megvalósulása hatással lesz a szobaárak alakulására is a REVPAR növekedésére lehet számítani. A szolgáltatások köre is kintebb tágul, ezáltal az értékesítés is kibővül.

2.9 Jelenleg folyamatban lévő fejlesztések

A Hotel Európa vezetősége jelenleg is saját forrásokból egy előre kitűzött lépésekből álló terv szerint halad a célja megvalósítása felé. A tulajdonos is szívügyeként tekint a szálláshely jövőjére és igyekszik támogatni. Az elmúlt szezonok sikerességét bizonyítja, hogy önerőből a tavalyi év során a teljes éttermi rész átalakításon esett át, valamint a vendégtér felújítása történt. Az étterem mellett az apartman egységek egy kivételével légkondicionáló berendezésekkel lettek ellátva. A dolgozók kényelmét szolgáló klímarendszer a lobby irodában is kialakításra kerültek. Műszaki nem a „látványosabb” felújítások közé tartozó, de nélkülözhetetlen renováció a belső vezetékrendszer cseréje is megtörtént. Jelen állapotában az épületnek ezek az időtálló változtatások elvégzése nélkülözhetetlenek a fenntartható, hosszú távú üzemeléséhez. Az éven, újabb emeleteken került fel a szobafelszereltséghez a „légkondicionált szoba”, ami újabb vendégelégedettségekhez vezet.

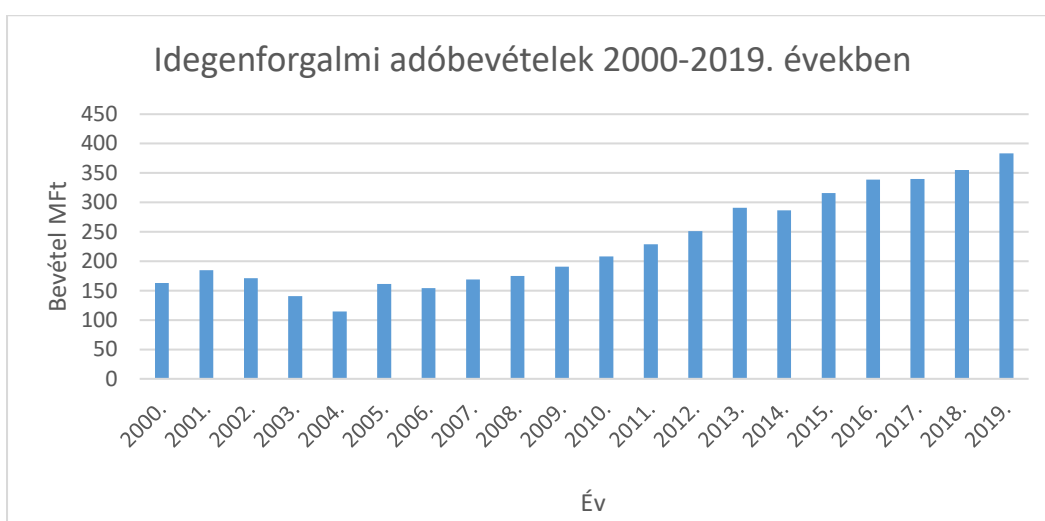
A jövőbeni fejlesztés szempontjából apró, de a jövője szempontjából annál fontosabb változásokkal tud lépést tartani a hotel a versenytársaival. Lassú léptekben ugyan, de elengedhetetlen a folyamatos fejlődés érdekében. A közvetlen szomszédos környezetében elhelyezkedő szálláshelyeken jobbra elvégezték a korszerűsítési feladatokat.

A vendégek külső megítélése szempontjából is fontos, hogy a Hotel Európa megjelenése jó benyomást keltsen és látszódjon rajta az igényes kialakítás, plusz vonzerőt nyújthasson pusztán a kinézetével. Egy személyes tapasztalatot felhozva a medence világítása több éven át nem üzemelt, azonban 2019-ben először láttam én is a kivilágított medencét, amely a sétányon az esti időszakban végig sétáló potenciális vendégek figyelmét is felkeltette. A későbbiekben volt, aki kifejezetten emiatt választotta a hotelt, mert ez maradt meg benne. Ilyen vagy ehhez hasonló figyelem felkeltő egyedi megjelenési jellemzőkre van szükség, bár a szálloda tekintélyes magassága is kuriózumnak számít.

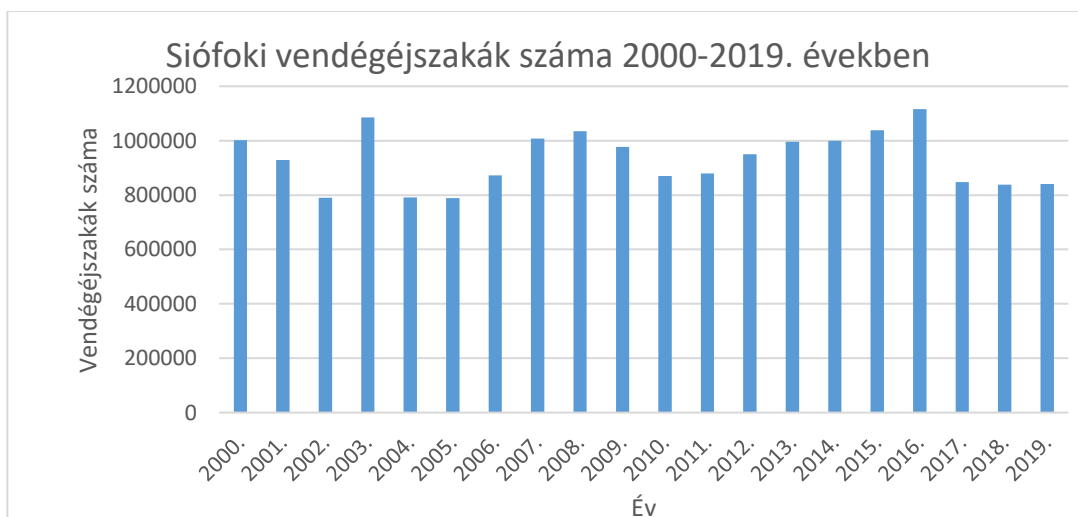
3. HELYZETELEMZÉS

3.1 Siófok idegenforgalmi adóbevételek és vendégéjszaka számok

Statisztikai elemzésem alapját az elmúlt 20 év idegenforgalmi adóbevételek teljesítmény mutatói képezik. Ezen adatok alapján próbálom alátámasztani a szálloda fejlesztési koncepciójának a létjogosultságát. Kutatásom alapjaként a Siófoki Önkormányzat által a rendelkezésemre bocsátott idegenforgalmi adóval kapcsolatos adatokat használom fel. Azon belül is az adóbevételekből és vendégéjszaka számokból álló ismérvekből gyűjtött információ a két alappillére a vizsgálataimnak.



1. ÁBRA SIÓFOK IDEGENFORGALMI ADÓBEVÉTELEK 2000-2019. ÉVEKBEK, SAJÁT KÉSZÍTÉSŰ ÁBRA, FORRÁS: SIÓFOKI ÖNKORMÁNYZAT



2. ÁBRA SIÓFOKI VENDÉGÉJSZAKÁK SZÁMA 2000-2019. ÉVEKBEK, SAJÁT KÉSZÍTÉSŰ DIAGRAM, FORRÁS: SIÓFOKI ÖNKORMÁNYZAT

A grafikonokat látva egyértelműen látszódik a 2 évtized során az idegenforgalmi adóból származó bevételek folyamatos növekedése látható, több mint a duplájára nőtt a Siófoki Önkormányzat turisztikai bevételeinek nagysága. A vendégéjszaka szám grafikon ettől jóval hullámzóbb teljesítményt mutat. Két nagyobb esés is tapasztalható az egyik a gazdasági válság idejét követően, majd a másik, ami az aktualitásokhoz tartozik az pedig a 2017-es évtől az Ezüstpart szálláshelyeinek a kivonása és lakóövezetté alakítása. Az Aranyparton megnövekedett turista szám, azonban a kapacitás nem nőtt annyival, ami szükséges lenne ahhoz, hogy teljesen kitudja használni a kereslettel jelentkező többletbevétel lehetőségét. A nyári főszezon során számottevő azon napok száma, amikor maximális kapacitással működnek a szállásegységek és nehézséget okoz a foglalás és szabad szálláshely keresését.

3.2 Teljesítmény mérése turisztikai komplex mutató segítségével

A teljesítmény méréséhez a turisztikai komplex mutató későbbiekben TKM mutató segítségével szakirodalomként pedig „A Balaton régió települései turisztikai fejlettségének vizsgálata a turisztikai komplex mutató (tkm) segítségével” Szalók Csilla– Holczerné Szentirmai Ágnes– Probáld Ákos – Kovácsné Székely Ilona – Kővári István felhasználva igyekszem bemutatni, miért is releváns a szállodai fejlesztés és a szálláshely folyamatos működése.

Egy desztináció sikerességét sok korábbi tanulmány vizsgálja (pl. Volgger– Pechlaner 2014: 64–75). Ezekkel a teljesítményekkel kapcsolatos vizsgálatok rendkívül sokrétűek. Venkantraman és Ramanujam (1986: 801–814) szerint a kutatások alapvetően három nagy csoportba oszthatók. Az első csoportba a hatékonyságot a legszűkebb értelemben tanulmányozó, csak a pénzügyi mutatókat figyelembe vevő vizsgálatok sorolhatóak be. A második csoportnál (Eccles 1991: 131–137) az információ gyűjtés kiterjed a nem pénzügyi mutatókra is, és alkalmas indikátorokat használ a termék minőségének vizsgálatára. A harmadik csoport adja a legsokoldalúbb szemlélet, ahol meghatározó itt szerepet kap a szervezeti hatékonyság, a konfliktusok megoldásának módjai is (Kaplan–Norton 1992: 71–79). Megannyi módja van a turisztikai desztináció vizsgálatának. A mérésre alkalmazhatóak a keresleti oldal felől a látogatói számok és kiadások, valamint a szálláshely vendégéjszaka adatait tanácsolják. Az (Kozak– Rimmington 1999:

273–283). a kínálati oldalról a rendelkezésre álló források indikátorainak bevonását javasolják (Michalic 2000: 65–78). Jelentős azoknak a kutatásoknak a száma, amelyek a versenyképesség felől próbálják megközelíteni a desztináció sikerességét. (Szalók- Holczerné 2017)

No.	Komponens	Adatbázisban	TKM- hez*	Hiányzó adat	TKM- hez**
1	Turisztikai	41	29	12	17
2	Gazdasági	11	7	–	7
3	Infrastrukturális	14	10	–	10
4	Demográfiai	6	6	1	5
5	Foglalkoztatottsági	6	6	1	5
6	Együtt	78	58	14	44

1. táblázat: A mutatók csoportosítása

Forrás: A Balaton régió települései turisztikai fejlettségének vizsgálata a turisztikai komplex mutató (tkm) segítségével Szalók Csilla– Holczerné Szentirmai Ágnes– Probáld Ákos – Kovácsné Székely Ilona – Kővári István

* indokolt

** a mostani számításoknál figyelembe vehető

Helyezés	Település	TKM-érték
1.	Hévíz	9,00
2.	Tihany	8,86
3.	Zamárdi	8,57
4.	Balatonföldvár	8,43
5.	Siófok	8,29
.....
49.	Kővágóörs	2,14
50.	Örvényes	2,00
51.	Felsőpáhok	1,57

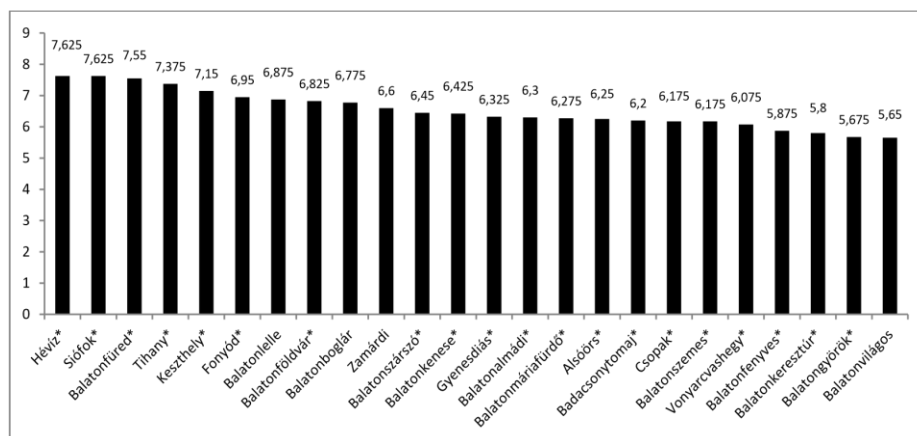
2.táblázat: A települések sorrendje a gazdasági komponens esetében

Forrás: A Balaton régió települései turisztikai fejlettségének vizsgálata a turisztikai komplex mutató (tkm) segítségével Szalók Csilla– Holczerné Szentirmai Ágnes– Probáld Ákos – Kovácsné Székely Ilona – Kővári István

Helyezés	Település	TKM-érték
1.	Balatonfüred	9
2.	Hévíz	8,86
3.	Siófok	8,57
4.	Keszthely	8,43
5.	Gyenesdiás	8,29
.....
49.	Örvényes	2,14
50.	Balatonszepezd	1,86
51.	Balatonrendes	1,14

3. táblázat: A települések sorrendje a foglalkoztatottsági komponens esetében

Forrás: A Balaton régió települései turisztikai fejlettségének vizsgálata a turisztikai komplex mutató (tkm) segítségével Szalók Csilla– Holczerné Szentirmai Ágnes– Probáld Ákos – Kovácsné Székely Ilona – Kővári István



3. ÁBRA BALATON RÉGIÓ TELEPÜLÉSEINEK TKM ÉRTÉKEI FORRÁS: A BALATON RÉGIÓ TELEPÜLÉSEI TURISZTIKAI FEJLETTSÉGÉNEK VIZSGÁLATA A TURISZTIKAI KOMPLEX MUTATÓ (TKM) SEGÍTSÉGÉVEL” SZALÓK CSILLA– HOLCZERNÉ SZENTIRMAI ÁGNES– PROBÁLD ÁKOS – KOVÁCSNÉ SZÉKELY ILONA – KŐVÁRI

Ezen több komponensen alapuló mérések alapján Siófok foglalkoztatottság alapján a 3. és gazdasági szempont szerint az 5. helyezést érte el. Turisztikai komplex mutatók mérése 1-10-ig terjedő skálán történik. A tkm mutató száma szerint holtversenyben Hévízzel 7,625, továbbá a település főbb összetevők alapján 8 feletti eredményt ért el. Ez arra enged következtetni, hogy teljesítménye számottevő és a régióban is figyelemre méltó.

Az előző mutatók közül is kitűnik, hogy a versenyképes települések turisztikai jellemzői (elsősorban a kereskedelmi és magán szálláshelyi vendégforgalom, az idegenforgalmi adó, a turisztikai fajlagos költségek), gazdasági potenciálja (működő vállalkozások száma, a szálláshely-szolgáltatás-vendéglátás ágazat aránya), jobbra a foglalkoztatottsági (foglalkoztatottak aránya a népességben, foglalkoztatott nélküli háztartások alacsony aránya, naponta bejárók, ingázók aránya). A demográfiai jellemzői (aktív korú népesség aránya, többek között a gazdasági vonzerőt tükröző vándorlási különbözet) is kedvezőek. Siófok a legversenyképesebb település a régióból és az országon belül is Budapest után, talán a legjobb lehetőségekkel rendelkezik. Infrastruktúráját tekintve a déli parton egyedülálló és az országban is helyt áll.

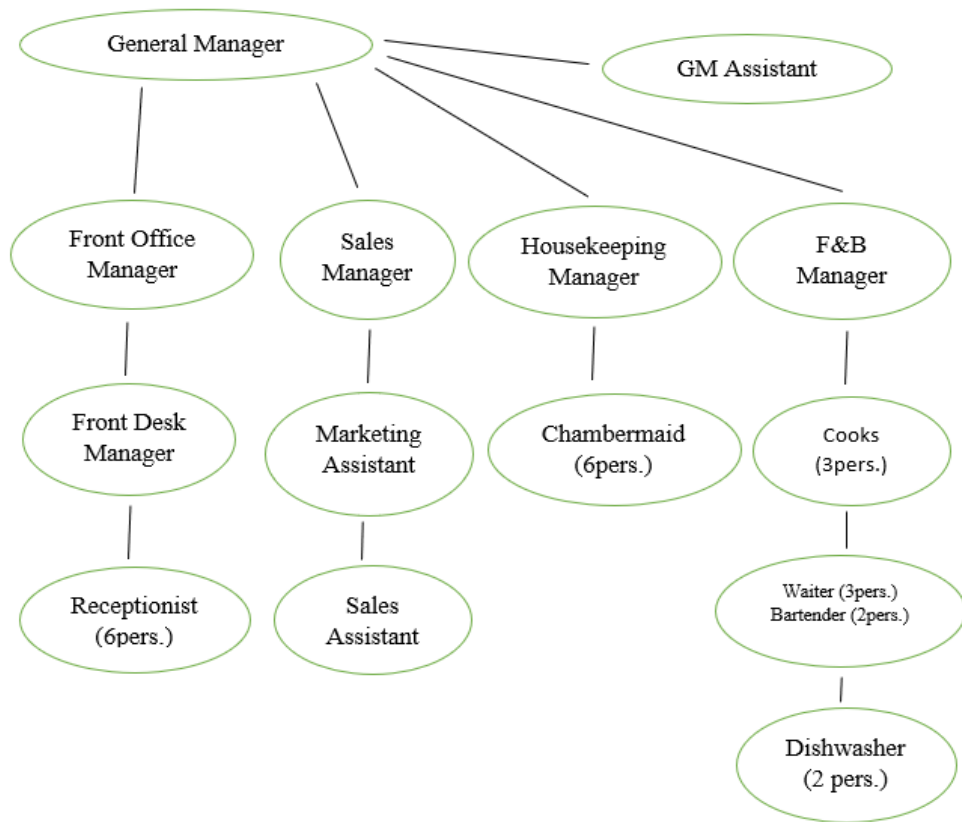
A turizmus kutatások egyik fő célja, hogy a jelenbeli folyamatok elemzésével, a jövőbeli trendek prognosztizálásával segítsék turizmusunk fejlődését. Ehhez nélkülözhetetlenek a megfelelő és megbízható adatbázisok és az adatok feldolgozásához szükséges módszertani lehetőségek ismerete. Szükséges még a mai kornak megfelelő szemléletmód, kritériumrendszer, amelynek alapján a turizmus teljesítménye és hatásai vizsgálhatók.

Ezt az újszerű és komplex megközelítést mutatja a már 2012-ben kidolgozott európai turisztikai indikátorrendszer (ETIS) is. Az ETIS-t elsősorban a helyi folyamatok monitorozására, menedzselésére, a fenntartható desztináció menedzsment támogatására fejlesztették ki (Víg 2013).

Az ok, amiért a turisztikai komplex mutatóval történő bemutatás preferálom a több komponens és a mérésben résztvevő mutatószámok valódiságának megbízhatóságát. Egy általam is ismert szerzők általi teljes kidolgozottság is relevanciául szolgált ebben a döntésben. A szakirodalom átlátható több már meglévő mérés felhasználásával jött létre. Az Európa Hotelre vonatkozóan elmondható, hogy mint a működése, mint a fejlesztése indokolt az eredmények alapján.

4. ÜZEMELTETÉSI TERV

Szervezeti felépítés



4. ÁBRA SZERVEZETI EGYSÉG FORRÁS: SAJÁT KÉSZÍTÉSŰ ÁBRA

Szervezeti felépítettséget átlagosnak mondható. A személyzet részét alkotja továbbá a könyvelés és pénzügy összesen 2 fő állandó alkalmazásával. A karbantartást két munkatárs aktív egész éves munkájával zajlik.

Mosodai részleg kialakítása főként saját felhasználásra történő működtetésével, azonban többlet feladatot tudnak ellátni állandó megrendelésekkel, ezzel is a maximális bevétel forrás kihasználására törekedve. Két foglalkoztatott teljesíti a munkavégzést, valamint a mosodai szállítást a karbantartó kollega segíti, így a rendelések kiszállítása sem okoz gondot a partnerek számára.

A szervezeti felépítés kialakítása fontos szálloda méretéből adódóan. Felülről lefelé történik szervezeti felépítés meghatározása. Nagy nemzetközi láncok mintájára és az egyszerűsége törekedve az úgynevezett 4 D formulát alkalmaz, a tevékenységeket négy igazgatóságba szervezve, amelyek a következők:

- Pénzügyi vagy gazdasági igazgatóság,
- Üzemeltetési igazgatóság vagy osztály,
- Marketing és értékesítés részleg,
- Humán Erőforrás igazgatóság.

Más struktúrát is ki lehet alakítani illetve különböző igények esetén a szálláshely típusához igazítva azt. Egy nagyobb Spa egység üzemeltetése esetén azt is külön igazgatóhoz lehet rendelni. A szervezeti kialakításban a Front Office, a Housekeeping és a F&B az üzemeltetéshez tartozik.

A részlegek szoros együttműködését az egységek megbízott vezetőinek biztosítani kell. Nem szabad előfordulnia annak ugyanis, hogy az egyik részleg, vagy igazgatóság munkatársai a saját funkciójukat nagyobb prioritásúnak tekintik a másik részlegénél, mert ez káros következményekkel járhat és konfliktusokhoz vezethet. A leggyakoribb fennakadások talán a marketing, az értékesítés és az üzemeltetés között fordulnak elő. Folyamatos értesülést kell kapnia a munkatársaknak mivel az interdependencia, az egymástól való függés jelentősebb itt, mint más iparágban. Minden résztvevő munkája egyaránt fontos a szálloda vagy sikeressége szempontjából, mert hiába hozza a vendégfoglalásokat az értékesítés, ha nem felel meg a vendégek elvárásainak a kapott szolgáltatás az értékesítés nem fogja tudni úgy értékesíteni a szolgáltatásokat ahogy azt kéne, ezzel az ő munkájuk is hátráltatva lesz. Ez ugyanúgy fordítva is igaz, mert bármilyen jó is a konyha az egy kiváló szakács vezetésével, ha az nem jut el a potenciális vevőkhöz és nem tudja eladni a kapacitásnak megfelelő mennyiséget, akkor az üzemeltetése nem lesz kifizetődő.

Óriási figyelmet kell fordítani a létszámtervezés pontos kivitelezésére, ami beépül a vezetési döntési folyamatba. A munkaerő is lehet „romlandó” tényező. Ha túltervezik a létszámukat és nincs meg a megfelelő vendégszám, akkor a felesleges munkaerő bérköltsége negatívan hat a szálloda budgetjére. Abban az esetben azonban, ha alultervezés történik, és több vendég veszi igénybe a szállodát a szolgáltatások minősége romlik, ami szintén veszteséghez vezet.

A szállodáknál a munkaerőigény kalkulálható az egyes egységek létszámigényeiből kiindulva (bottom up), vagy adatbázis felhasználásával központi becslés segítségével (top down). Szükséges készenléti létszámot tervezni a szálloda üzemeltetés szempontjából az előző évek adatait bázis értéként felhasználva.

Legtöbbször használt és elfogadott módja a létszámtervezésnek a szobaszám elosztása a létszámmal. A szállodák besorolásaik és specializációik szerint változhatnak ezek az értékek, de jelen esetben a dolgozói létszámnak alacsonyabbnak kell lennie a szobaszámnál.

A tervezést profin kell végrehajtani ez a lépés jelenti mindennek az alapját, szükséges munkakörelemzéseket végrehajtani, ami alapján megállapítható a célja, jelentősége és jellemzői a munkakörökhöz viszonyulva. Rendkívül fontos továbbá az is, hogy az adott területen dolgozóval szembeni kompetenciakövetelményeik és egyéb személyes tulajdonságjellemzőik, elvárások meghatározásai megtörténjenek, majd ezek munkaköri leírásban legyenek rögzítve. Erre a folyamatra épül a toborzás, kiválasztás, képzés tervezés és a leendő munkatársak értékelése.

4.1 Az értékesítés

A szálloda alappillére, évek óta megbízható és folyamatos munkavégzése példamutató. Az értékesítés vezető a balatoni szezonális szállodai üzemeltetésre szakosodott szakembere több éve már hotel alkalmazásában foglalkozik az értékesítési részleg és kiváló tanácsaival, meglátásaival nem csak részlege, de az egész szállásegység számára óriási segítséget jelent. Foglalási rendszerek folyamatos kezelése, árképzés és a hirdetési felületek optimalizálása mellett aktívan részt vesz a rendezvények zavartalan lebonyolítása és a Front Office-al való szoros együttműködésben is.

Marketing asszisztens szerepkörben már harmadik szezonját a háta mögött tudó, fiatal és lelkes kollegaként, akár a foglaláskezelés és az értékesítési feladatokban történő segédkezésben is aktív résztvevő. Az értékesítési asszisztens feladatkör ebben az évben nem került betöltésre és az előző években is évről évre változott a személye, megléte azonban nélkülözhetetlen az értékesítés biztos működésében. Ebben az évben a marketing asszisztens valamint a recepció segítségével sikerült pótolni a hiányát.

Az Sales egység, ahogyan azt említettem a fejezet elején is talán a legbiztosabb pontja a hotel működésének. Továbbiakban a még több szerephez

juthat a fejlesztés által, a foglaltság növelés és a szolgáltatások értékesítésével újabb kihívásokkal kell megbirkózniuk.

4.2 Front Office

A földszinti munkafolyamatok meghatározó egysége, amelynek felépítése az elmúlt években folyamatosan változott és talán a legutóbbi két szezonra mutat állandóságot. A Front Office Manager szerepét negyedik éve különböző személy tölti be. A szálloda vezetés nem tart igényt állandó egész éves foglalkoztatásra ebben a szerepkörben, ezért is okozhat nehézséget a megfelelő személy szezonról szezonra történő felkészítése és megtalálása.

Az Európa Hotel esetében is a szálloda meghatározó része, magában foglalja a szobafoglalást, a recepció, pénztár, portaszolgálat munkáját (front desk), a telefonközpontot, az úgynevezett „business center”-t és a guest relation-t.

A földszinti munkafolyamatok a következők a szállásegység esetében:

- a szobafoglalások intézése a minél magasabb szobaárbevétel – foglaltság és átlagár – elérésével, aktív részvétel a szobaértékesítésben nemcsak a szobafoglaláson, hanem a „pultban” is az ún. „walk in” vendégek esetében,
- vendégek részére szolgáltatás (a vendég érkezése előtt, érkezésekor, tartózkodása során és elutazásakor),
- a vendég fogyasztási terheléseinek ellenőrzése és nyilvántartása, szobaszámla vezetése
- a szállodavezetés részére a szükséges adatok, jelentések folyamatos biztosítása (előrejelzések a foglaltsági adatokról, szegmensek alakulása, „guest history”).

4.3 Recepció, porta, pénztár (front desk)

A recepció 3 műszak felosztással működik, a három műszak délelőtti, délutáni és éjszakai műszakból állnak, azonban ez nagyobb létszám igényt is eredményez. A recepció két műszakos átállása eredményesebb lehet a Front Office Manager napközbeni segítségével.

A vendég érkezése előtt már megkezdődnek fogadásának előkészületei. A foglalási rendszerből naponta kinyomtatják az aznap érkező vendégek listáját, valamint regisztrációs kártyát úgynevezett bejelentő lapot töltet ki a vendéggel. A vendég a regisztrációs folyamatok idejének csökkentéséért előre is kitöltheti online

a bejelentkezéshez szükséges dokumentumot. A foglalási rendszer memóriájában tárolható a bejelentőlap a szükséges adatokkal, s annak kinyomtatására csak a vendégérkezésekor, a jelenlétében kerül sor.

A vendégek érkezésével kapcsolatos feladatok: a vendégek fogadása; a bejelentőlap kitöltetése adatainak ellenőrzése; a fizetési mód megbeszélése a vendéggel, fizetési garancia kérése; a szoba kijelölése (ez a foglaláskor előre is történhet); a kulcs kiadása.

A csoportos érkeztetésekhez a szervezőkkel történő egyeztetés után a szobabeosztás és vendéglista készítése a zavartalan érkeztetés érdekében, ezáltal a várakozási idő is lecsökkenthető.

A vendég számlájának vezetése, kiegyenlítése: a vendég érkezésekor megtörténik a regisztráció, az igényelt szobatípus szerinti kijelölés és ezzel egy időben a foglalási rendszeren keresztül történő számlanyitás. Különböző fogyasztásokhoz kapcsolódó terhelések a tartózkodás alatt történő nyilvántartása.

4.4 Housekeeping

Évek óta a szálloda egyik gyengepontja. A Housekeeping vezetője több éven át odaadó munkával nagy nehézségek árán és változó csapattal futott neki a szezonoknak. A szálláshely saját alkalmazásban próbálta megoldani a szobaasszony és gondnoknő kérdés megoldását, azonban nem mindig sikerült a legmegfelelőbb személyzetet összeállítani a célra. A képzetlen munkaerő nagyban megnehezítette a folyamat működését. Azonban 3 éve külső cég bevonásával úgynevezett outsourcing tevékenységgel történik a szobaasszonyok foglalkoztatása, amely jelentős fejlődést hozott. Tavalyi évben nyugdíjazásba került az egység vezetője.

Az idei évben a Housekeeping Manager pozíció betöltése problémát okozott. Ezen területen létfontosságú a megfelelő szerepkör betöltésére alkalmas személy kiválasztása. Vendégelégedettség szempontjából nélkülözhetetlen a munkája a szállodai gondnokságnak, minősége a hotel megítélését nagyban befolyásolja.

A részleg felelős a vendégekkel érintkező területek, mint a vendégszobák, lobby, folyosók, a liftek, lépcsőházak, közös mosdók, szaunák, zuhanyzók, rendezvényterem és egyéb területek tisztán tartásáért. Hasonlóképpen a személyzeti öltözők, mosdók, é szintén a felelősségi körükbe tartozik.

A Housekeeping Manager feladata az emeleti munkaterületek, szobák és egyéb helyiségek takarítását úgy szervezni, hogy az zavartalan üzemelést tegyen lehetővé.

- Gondoskodik az ágynemű, a fürdőszobai textíliák kellő tisztításáról, azok pontos nyilvántartásáról, kezeléséről, meglétéről.
- A vendégszobai bekészítések, takarítószeres biztosítása – fürdőszobai piperecikkek, s egyéb eszközök és anyagok megléte, leltározása és nyilvántartásba vétele.
- Gazdálkodik megfelelően az anyagokon és eszközökön kívül a munkaerővel, azaz a takarítási feladatait a kívánt minőség és tisztaság mellett a legkisebb ráfordítással oldja meg.

A takarító személyzet folyamatos oktatása a megfelelő munkavégzésre. Ezen a területen általában számottevő a szakképzetlen munkaerő, különösen ezért is fontos, valamint magas a személyzet rotációja.

A szállodai gondnokság vezetője a területén dolgozó munkatársak személyi költségeivel, a külső – takarítást, ablaktisztítást stb. munkákat végző – cégek részére fizetett költségekkel, a szobákban, s egyéb területeken felhasznált tisztítószeres, a szobákba bekészített különféle anyagok, textíliák stb. költségeivel gazdálkodik. Miután ezeknek a költségeknek az alakulását állandóan nyomon követi, ismeri, ezáltal a szálloda éves szintű tervezési munkáiban is részt vesz.

4.5 Food and Beverage

Fordított a helyzet, mint a Housekeepingnél, ennél a részlegnél 2 évvel ezelőtt outsourcing tevékenységgel működött a vendéglátó rész és a lobbyban található bár rész, azonban a szálloda vezetője megszakította a közös munkát és saját üzemeltetésűvé alakította a vendéglátást. Alapszolgáltatások közé tartozik a vendéglátás egy szálloda esetében. Az alap szobaár tartalmazza a reggelit és felár ellenében félpanziós szolgáltatást lehet igénybe venni. Svédasztalos formában történik az ételek tálalása. A konyhára jellemző a magyaros ízvilág, ami a külföldi vendégek számára is népszerű.

A szállodai vendéglátás irányítását – természetesen a terület nagysága, az üzletek, a dolgozók számától függően – az éttermi igazgató, vagy egy éttermi

vezető irányítja, aki közvetlenül a hotel igazgatójának számol be munkájáról. A vendéglátás vezetésére kijelölt személy a szálloda asszisztens pozíciót is betöltő rutinos balatoni kiváló kapcsolati tőkével és tapasztalatokkal rendelkező személy. A bár üzemeltetése szintén a vendéglátóegység feladata.

Rendezvényeket tekintve a szezon elején és végén népszerű esküvői helyszínt nyújt az étterem, de osztálytalálkozók nagyobb baráti társaságok körében is vonzerőt jelent. A la Carte étteremként a déli időszakban várja ebéd lehetőséggel vendégeit ez további forgalom növekedéssel jár. A részlegnek azonban ki kell elégítenie a mai trendeknek megfelelő étkezi sajátosságokat. Glutén- és laktózmentes ételekre az igényt a vendég előre tudja jelezni, valamint van lehetőség vegetáriánus és vegán ételek előrendelésére is.

A szezon kezdete előtt meg kell tervezni az étel-, és italkínálatot, ezek alapján kell elkészíteni a felmerülő költségekről a költségkalkulációt, valamint ki kell alakítani egy, a szálloda minőségének megfelelő árszínvonalat, amely az előbb említett beszerzési költségeket is magába foglalja. Természetesen az étteremnek nem csupán az alapanyagokból származó beszerzési költségei vannak, hanem kimondottan meghatározó, befolyásoló tényező, hogy a személyzetet milyen bérezéssel tudják felvenni, ez ugyanis nagyban befolyásolja a tervezett költségvetést. A szezonális hotelek nagy sikerrel szokták alkalmazni az egyetemi diákmunkát, főleg azért, mert a tapasztalt, szakképzett személyzet megvásárlása hatalmas összegeket emésztene fel, míg az egyetemi hallgatóknak szükségük van tapasztalatra, hogy a későbbiekben könnyebben el tudjanak helyezkedni.

4.6 Karbantartás

Az épület korából adódóan jelentősen megnőtt a karbantartás költsége és a műszaki átépítések időszerű váltak. Mostani helyzetben a hiányosságok szükség szerinti pótlása zajlik, úgy nevezném, hogy a meglévő „lyukak foltozása”.

Legfontosabb feladata a hotel műszaki részlegének a létesítmények optimális működtetése, a vendégek zavartalan tartózkodásának biztosítása. A szálloda karbantartással foglalkozó egységét két állandó foglalkoztatásba lévő képzett szakember végzi.

Munkavégzésük a következő folyamatokra terjednek ki:

- működtetni a szállodát, mint épületet, gondoskodni arról, hogy a különféle műszaki, technikai berendezések – a szellőzés, a légkondicionálás, a liftek, a konyhaberendezések stb. – folyamatosan és rendeltetésüknek megfelelően működhessenek,
- az épületeknek, a különféle gépészeti berendezéseinek a megfelelő karbantartása, a biztonságos üzemeltetéshez szükséges feltételek megteremtése,
- minimalizálni a feladatokhoz szükséges személyi és anyagköltségek, valamint az energiaköltségeket, a vendégek komfortérzetének megzavarása nélkül.

Átlagosan a szálloda forgalmából az energiaköltségek és karbantartási költségek 10-12% tesznek ki.

A vendég komfortérzetét befolyásoló tényezőket két csoportra lehet osztani. Ezek lehetnek fizikai tényezők, mint például a fűtés, szellőzés, légkondicionálás; a természetes és mesterséges világítás; a hideg és meleg víz megléte; az elektromos berendezések működése; a szabadidős létesítmények, telekommunikációs berendezések működése; a karbantartás színvonala. Lényegesek továbbá a pszichológiai tényezők, mint például személyi biztonságérzet; az ember értékeinek biztonsága; a higiéné; és a hangszigetelés.

A karbantartási munkákat a következők szerint lehet csoportosítani:

- Rutin munkák: ezek egyszerű műveletek, különösebb szaktudást nem igényelnek, például az elektromos izzók cseréje.
- Tervszerű megelőző karbantartás: a berendezés gyártója által megadott időközökben végzik el; kisebb javításokat, beállításokat, alkatrész cseréket, olajozást stb. jelent.
- Javítás vészhelyzetben: ténylegesen nem működik valami, azonnali beavatkozásra van szükség vendégpanasz, vagy a biztonságos üzemeltetés stb. miatt. Például a lift elromlott, a tévé nem működik a vendégszobában.

- Az épület avulását nem csupán tényleges elöregedése okozza, hanem az új hotelek megépítése, az azokban alkalmazott korszerű technológiák, melyek a régi szállodánál egyúttal erkölcsi kopásként jelentkeznek.

Ezt lehet kompenzálni a jó karbantartással, s a hotel épületének időben történő felújításával, amikor annak egyes területeit technikailag is magasabb szintre lehet hozni. A rendszeres felújítások pénzügyi fedezetének megteremtésére sok szállodavállalatnál, szállodánál alkalmazzák azt a jól bevált megoldást, hogy évente a hotel teljes árbevételének 2-4%-át félreteszik a következő években tervezett felújítási munkákra, a szükséges különféle technikai berendezések cseréjére.

A különféle karbantartási munkákat el lehet végeztetni saját személyzettel, illetve külső vállalkozókkal, bizonyos berendezésekre szakosodott cégekkel. A hotel nagyságától függően célszerű a gyakrabban kívánatos hibaelhárításnál saját karbantartókat alkalmazni, például villany-, vízvezeték szerelőket. A különös szaktudást is igénylő berendezéseknél, vagy ahol csak bizonyos időközönként van szükség karbantartásra – pl. liftek, konyhagépek – a külső szakszervizekkel való megállapodás a gazdaságos.

5. ÜZLETI TERV

5.1 Versenytársak

Vizsgálatomat 10 siófoki szállodával történő összehasonlítással kezdem. Közvetlenül a szálláshely környezetében lévő az Aranyparton elhelyezkedő, szintén közvetlen vízparti lokációval 4 darab szálláshely rendelkezik ezek közül. A Hotel Lido, Hotel Balaton, Club 218 és a Mala Garden szállásegység.

Egymás szomszédságában helyezkednek el a létesítmények, a Lido és a Balaton a régi szálloda sor részei és közös egységet alkotva szerepeltek a desztinációk között a rég múltban.

Mindkét versenytárs felújításokon esett át. Szolgáltatási lehetőségeik és az épületük állapota fejlettebb, korszerűbb. A Mala Garden új építésű távol keleti tematikájú dizájnnal rendelkezik. A luxus részesíti előnyben, kapacitásban meg sem közelíti az Európa Hotelt, szoba méretei jóval tágasabbak. A Club 218 egy apartman ház, ahonnan a Balaton part és a strand könnyedén megközelíthető. Panorámáját tekintve a tóra néző kilátás adott a vendégek számára. További versenytársakként az ezüstpartról a Hotel Azúr tóparti fekvéssel és a Residence, amely nem közvetlen parton helyezkedő ház. Főbb jellemzőiket 6 szempont szerint, táblázatba gyűjtve mutatom be.

Versenytársak jellemzői							
Versenytársak neve	Általános szállodai műszaki állapot	Kiszolgálás minősége	Szállodai szobák minősége	Lánchoz tartozás hatása	Elhelyezkedés	Kapacitás	Összesen
Saját szálloda	0	0	0	0	0	0	0
Vénusz	-1	-1	0	0	-2	-1	-5
Mala Garden	4	3	4	0	0	-2	9
Azúr	3	2	3	0	-1	2	9
Residence	3	2	3	0	-2	2	8
Club 218	2	-1	2	0	-1	-1	1
Balaton Hotel	2	1	2	0	0	-2	3
Lido	1	1	1	0	0	-1	2
Móló	-1	-1	-1	0	-1	-1	-5
Janus	1	1	2	0	-3	-3	-2
Wellamarin	2	2	2	0	-1	0	5

4.táblázat: Versenytársak jellemzői

Forrás: Saját készítésű táblázat

Általános műszaki állapotát és a szállodai szobák kvalitását tekintve megelőzi az összes vizsgált szálláshely. A kiszolgálás minőségét nagyban befolyásolja a kiváló személyzeti értékelések. Az F&B részleg a tavalyi év során került a szálloda saját keze alá, az azt megelőző években outsourcing tevékenységgel működött. Az első szezón során vegyes visszajelzéseket produkált, a vezetőség hasznos tapasztalatot szerzett, amelyeket a jövőben is kamatoztathat.

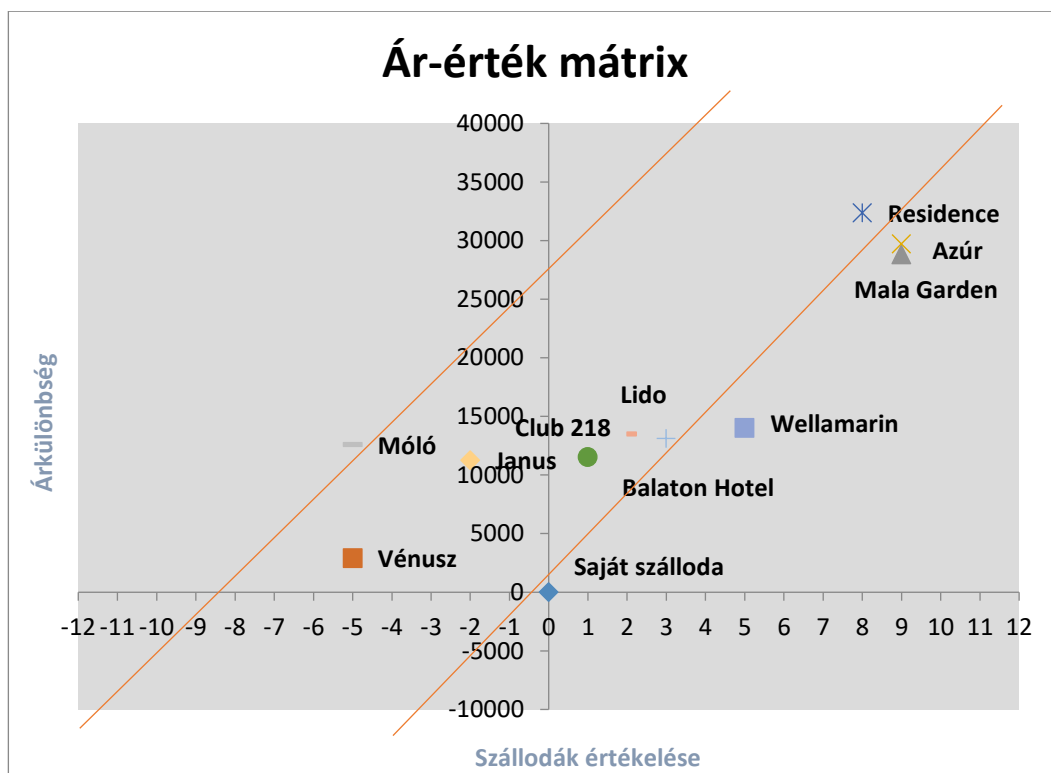
Versenytársak neve	Ár	Árkülönbség
Saját szálloda	18900	0
Vénusz	21800	2900
Mala Garden	47720	28820
Azúr	48600	29700
Residence	51250	32350
Club 218	30435	11535
Balaton Hotel	32000	13100
Lido	32400	13500
Móló	31500	12600
Janus	30150	11250
Wellamarin	32900	14000

5. táblázat: Versenytársak árai

Forrás: Saját készítésű táblázat

A szobaárak összehasonlítási vizsgálatát két fő részére, a főszezón időszakára hétköznapra vonatkozó meghatározott szobaár szerint listáztam. A vizsgálat során a Vénusz Hotel 21.800 Ft/éjszakai árral marad el, mindösszesen 100 Ft különbséggel a 21.900 Ft bázis értékhez viszonyítva. Legnagyobb különbséggel a Residence Hotel díjszabásához képest van jelen.

5.2 Ár-érték mátrix



5. ÁBRA ÁR- ÉRTÉK MÁTRIX FORRÁS: SAJÁT KÉSZÍTÉSŰ DIAGRAM

5.3 Swot analízis

<p>Erősség:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lokáció • Rendezvény kapacitás • Saját parkoló • Hosszú partszakasz • Törzsvendégkör 	<p>Gyengeség:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Szoba méret • Vezeték nélküli internet elérés kizárólag a lobbyban • Nem minden szoba rendelkezik légkondicionálóval • Zsúfolt partszakasz
<p>Lehetőségek:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wellness kiépítési lehetőség • Épület fejlesztési potenciál • Pályázati lehetőségek • Folyamatos vonzerő növekedés • Kereslet növekedés 	<p>Veszélyek:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Magas árak • Épület amortizációja • Munkaerőhiány • Képzettség hiánya

5.4 Rendezvények

Az Ezüstpart megszűnésével egy teljes kapacitást igénybe vevő, rendszeresen megrendezésre kerülő a „Salsa Diabolica” nevű tematikus rendezvény színteréül

szolgál az Európa és Hungária hotel is. A program sikereként könyvelhető el az is, hogy az első Aranypartra történő áthelyezés után, a szokványos egyszeri megrendezés helyet két időszakra is programot hirdetett a szervező.

Pozitív élményeik hatására a tábor résztvevői egyénileg szabadidős kikapcsolódásra is rendszeres visszatérővé váltak. További kisebb részvétellel jelen lévő csoportos rezervációk, mint például osztálytalálkozók, csapat építő tréningek, nyelv táborok.

5.5 Foglaltság, bevétel és szegmentáció elemzése

Ebben a részben a rendelkezésemre álló adatokból készített foglaltság és a szálloda szegmensek általi megoszlások elemzését készítem el a jelenlegi nyári szezonra vonatkozóan.

Vendégösszetétel vizsgálat során megállapítható az, ami tipikusan jellemző a balatoni szállodákra, még pedig az egyéni vendégek dominanciája. A júniusi hónapban az tapasztalható, hogy a vírushelyzet és a kezdeti óvatosság hatására elmaradnak az előző évekhez képest a mutatószámok. Júniusban előfoglalási kedvezményekkel igyekezett az értékesítés a kiesést pótolni ez látható a 30%-os kedvezményes áron történő foglaltságból. Kedvezményeit a szálláshely a saját honlapján igyekezett értékesíteni, az OTA oldalakon a teljes árat kommunikálta a vásárlók felé.

A Július hónapban a nyár közepén a legmagasabb szinte teltházás adatok 97%-os foglaltsággal a kedvezmények meglétét a foglalások növekedésével nem tartja szükségesnek, a keletkező rések betömésére ebben a hónapban is tett fel akciókat, ezek viszont már egy nagyobb értékű csomag részeként jelentek meg, esetleges hosszabb időtartamú foglalások és a félpanziós szolgáltatás erősítésére, továbbá a maximális árbevétel elérésére.

Augusztusi hónapról elmondható, a késői szezon kezdet miatt az idei szezonban erősebben teljesített és meg is hosszabbodott a főszezon a megfelelő időjárásnak és az Augusztus végi nem várt kereslet növekedésnek köszönhetően a 93%os foglaltság az előző évekhez képest magasabb.

5.7 Foglaltság és bevétel becslés

Tervezett foglaltság adatait tekintve a 2021-es szezonra átlagosan egy kiemelkedő 90% feletti telítettség elérése a cél. A szezon kezdetében nyárindító kedvezmények és a hosszabb időtartamú foglalások kiemelésével képzelem el a még iskola időszak vége előtti időszakot. A Június hónap első szakaszában a rövidebb tartózkodási idő jellemzi a foglalásokat és inkább a hétvégi időszakra korlátozódnak, a kedvezményekkel meghosszabbodott tartózkodás a célkitűzés. A családok a nyári iskola szünet kezdetével jelennek meg.

Július és az Augusztus a legerősebb hónapok folyamatos teltház jellemzi, a kedvezmények ezekben a hónapokban kevésbé szükségesek a meg nem jelent foglalásokat is pótolják a walk-in vendégek. A főszezon kezdetével a szobaárak is növekednek, itt már a folyamatos töltöttség fenntartására kell figyelmet fordítani és a maximumot kihozni a tartózkodásból a vendéglátás és a nyújtott szolgáltatások értékesítésével.

Az árpolitikáját tekintve a szálláshely előre meghatározott előszezon és főszezon árakkal dolgozik. Az eddig szezonok során ez elegendő volt a kívánt célok eléréséhez. Azonban magasabb árbevétel érdekében rugalmas árképzéssel folyamatosan naprakész árazással kell az értékesítésnek foglalkoznia. Bizonyos időszakokban bevételtől esett el a hotel, ennek a feladatnak az ellátása nélkül. A másik oldalhoz tartozik azonban az is, hogy az értékesítés hatalmas terhelést kap a szezonközi időszakban és munkatársak hiányában két fő állandó munkavégzése is kevés volt az értékesítési feladatok maximális teljesítésére.

Year/év adatok eFt-ban	Rooms	F&B	Other Operated Departments	Miscellaneous Income	Total
Revenue	380 000	87 410	15 700	13 500	496 610
Cost of Sales (814+815elábé+közv. Szolg.)	0	39 051	0	0	39 051
Gross profit (Margin)	380 000	48 359	15 700	13 500	457 559
Departmental Expenses					
Total Labor Costs and Related Expenses (54+55+56+52)	35 098	43 185	4 653	3 170	86 106
Cleaning Supplies (51101-51104)	4 200	6 870	2 603	2 800	16 473
Laundry and Dry Cleaning (52201-52204)	0	0	0	0	0
Travel Agency Comissions	30 373				30 373
Other Operating Charges (52901-52904)	4 339	6 509	542	0	11 390
Total Departmental Expenses	74 010	56 564	7 799	5 970	144 343
Departmental profit	305 990	-8 205	7 901	7 530	313 216

Undistributed Operating Expenses					
Administrative and General					57 145
Information and Telecommunications Systems					3 593
Sales and Marketing					13 900
Property Operation and Maintenance					27 869
Utilities					20 000
Total Undistributed Expenses					122 508
Gross Operating Profit					190 709
Management Fees					0
Income Before Non-Operating Income and Expenses					190 709
Non-Operating Income and Expenses					
Income					8 450
Rent					0
Property and Other Taxes					10 000
Insurance					2 500
Other					5 000
Total Non-Operating Income and Expenses					-9 050
Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation, and Amortization					181 659
Replacement Reserve					
EBITDA Less Replacement Reserve					181 659

7. táblázat

P&L tábla

Forrás: Saját készítésű táblázat

Üzleti tervem részeként szemléltetésül egy P&L tábla segítségével igyekszem szemléltetni a várható bevételek és kiadások számszerűsített adatait előre vetítve a 2021-es szezonra. A táblázathoz meglévő ismereteimet és tapasztalataimat használtam fel. A szezonáltság a számítások során nehézséget okozhat, mivel a szálloda fenntartása egész évre vonatkozik és az ezzel együtt járó költségek is, míg a bevételek főként a szezonban számottevőek a tervezés szempontjából. Az egész éves fenntarthatóság érdekében ezt kell figyelembe venni.

A szálláshely szolgáltatás a főtevékenység, azonban más bevételi forrásai is lehetnek, melyek nagyban hozzásegítik a fejlődéshez és a folyamatos likviditáshoz. Melléktevékenységként ide sorolható a mosoda szolgáltatás, mely a Balaton környékén, az egész évben üzemelő szálláshelyek megrendeléseiből folyamatosan üzemel. A rendezvényterem bérbe adása szintén remek lehetőséget kínál a bevételek folyamatos biztosítására.

A szezon során az emberi tényező és a vele együtt jelentkező munkabér és járulék költség, az épület fixköltségei és a folyamatos karbantartási költségek jelentős mértékben vannak jelen.

5.8 Beruházás megtérülése

A beruházás teljes szálloda fejlesztésre és felújításra vonatkozik. A Hotel Európa esetében a megtérülés számítását minden évben azonos jövedelem mellett kalkuláltam. A jelenlegi beruházási terv több ár kalkuláció és ajánlat megléte után, az általuk leginkább átgondolt és megtervezett opció került elfogadásra a vezetőség részéről. A második pontban ismertetett beruházás teljes költsége meghaladj az 1,7 milliárdot. A befektetés jelenlegi pénzügyi számítási tervek alapján valamivel kevesebb, mint 10 év alatt térül meg. Egy ilyen nagyszabású projekt esetében a megtérülési idő reálisnak mondható. Nem a leggyorsabban megtérülő befektetés, ami a szálláshelypiacon létezik, azonban bizonyíthatja eredményességét és további hosszú éveken át szolgálhatja célját.

A befektetés kalkulációját tekintve lényegesen fontos információ az, hogy a számítások a szezonális üzemelésre vonatkoznak, ami pluszt jelenthet az a korszerűsítés által, ha nem is egész éves nyitvatartás, de a kitöltött szezonnal vagy előre hozott szezon által is növekvő tendenciát mutathat. A fejlesztés megvalósulásával az épület alkalmas lesz az év bármely időszakában vendégeket fogadni. Óvatos lépésekkel és a megfontolt stratégiával fokozatosan a szezonális

kínálat mellett a tavaszi, őszi vagy akár a téli időszakban is népszerű desztinációvá nőheti ki magát a szálláshely.

5.9 Marketing tervezés

Két szinten valósul meg a marketing tervezés, az egyik a stratégiai tervezés és a másik szinten marketingtaktikának a tervezése. A vezetőség által megfogalmazott célokból indul ki, melyeket közép és hosszú távra jelöl ki. Megfontolt és megbízható piaci elemzés szükséges ahhoz, hogy felépüljön és meg van a veszélye annak is, hogy hibás következtetéseket vonunk le. A stratégiában meghatározott a végrehatáshoz szükséges marketingeszközöket kombinálva létrehozunk egy marketing mixet, ami a megvalósításhoz elengedhetetlen.

A többéves stratégiai tervből a szálloda évekre bontja le az aktuális cselekvési tervét, az úgynevezett akciótervet. Tartalmazza a konkrét feladatokat és a megvalósítási lépéseket, időrendi sorrendben az alkalmazandó konkrét marketingeszközöket.

A marketingeszközökön van a főhangsúly a stratégiák és akciótervben meghatározott célok után.

Általános stratégia	Szolgáltatások szempontjából: <ul style="list-style-type: none"> • vendégekre fordított kellő figyelem • magas minőség • élményszerzés
	Gazdasági szempontból: <ul style="list-style-type: none"> • állandó, magas szintű foglaltság • minél magasabb profit elérése • magas haszonkulcs • piaci változások folyamatos nyomon követése, minél gyorsabb reakció
Szabadidős egyéni turisták	<ul style="list-style-type: none"> • fő szegmens • nemzetközi piac • törzsvendégek (hűségprogram)
Üzleti egyéni csoportos turisták	<ul style="list-style-type: none"> • másodlagos szegmens • csoportos kedvezmények • nemzetközi piac • integrálás az egyéni, pihenni vágyók körébe

Az egyéni vendégek értékesítési csatornákon keresztül tervezett megoszlása a következő:

Szállodai szobafoglalás		30%
OTA	Booking.com	25%
	Szállás.hu	10%
	Más	2%
GDS		2%
Szálloda honlapja		30%
Szállodai viszontértékesítők (wholesaler network)		1%
Mindösszesen		100%

Értékesítési csatornáit tekintve a szálloda előtérbe helyezi a direkt foglalások elérését. A közvetítői jutalék összegét megspórolva a saját hirdetési felületeire koncentrálva és a marketing költségvetés növelésével igyekezik a saját értékesítését növelni.

A marketing budget egy részének felhasználása a weboldal fejlesztésére, online hirdetések (pl: Google, Facebook, Instagram), SEO és a hirdetések optimalizálása érdekében egy online marketing szakember megbízására irányul. A megfelelő online marketinges kiegészítés segítséget nyújthat és terhet vehet le az értékesítés válláról. Folyamatos visszajelzések nyomon követése is leegyszerűsíthető ezáltal az ezen a területen történő költségek monitorozása is egyszerűsödik.

6. KUTATÁS

6.1 Kutatási módszer

Szakdolgozatomban primer kutatásként a kvantitatív módszert használtam. Első részben statisztikai vizsgálatok elemzésével foglalkoztam a régió és a város adatait felhasználva, rávetítve a szállodára. Szekunder kutatásként Interjút készítettem Varga Ferencsel a HCS Europe Kft. és a Hotel Európa ügyvezető igazgatójával. Kutatásomhoz az interjú módszert választottam, ennek az oka az, hogy inkább a minőségi, mint a mennyiségi ismeretekre volt szükségem. Kérdéseim a fejlesztésre és a jövőbeni célokra irányultak főként. Kutatásommal szeretném az adott témát mélyebben megérteni, amit csak érdekelt, a témában releváns tudással és információkkal rendelkező személytől kaphattam meg. A vizsgálataim során a saját, a személyzet részéként szerzett, három eltöltött szezon tapasztalatait is felhasználtam.

6.2 Kutatás célja

Kutatásom célja a fejlesztési háttér megismerése és a szálloda gazdasági, valamint strukturális fejlődési lehetőségeinek és azok megvalósíthatóságának feltérképezése. Mélyebb betekintés a siófoki vendégadatokba és a szálláshely fejlesztési megoldásaiba.

6.3 Interjúalany rövid bemutatása

Interjúalanyom Varga Ferenc a HCS Europe Kft. a Hotel Európa üzemeltető cégvezetője. Közgazdász felsőfokú végzettséggel, ezen a területen szerzett hozzáértéssel, rengeteg elképzeléssel és pozitív előre haladó gondolkodással rendelkező direktor. Naprakész informálódással, kiváló humánpolitikával oldja meg a felmerülő nehézségeket.

Konklúziók, javaslatok, összegzés

Balatoni szállodai teljesítmények feltérképezésével kezdtem a szakdolgozatomban. Trendriport felhasználásával mélyebb bele látást nyerhettem a számszerűsített adatokban a szobafoglaltság 3 csillag besorolású szállodáknál csökkent, míg a bruttóátlagár növekedett több, mint 15%-kal. Fejlődési tendencia növekvő és fontos szerepe van a kereslet kihasználásának szállodai szempontból.

Települési ranglistán és mutatók alapján azt is sikerült megállapítani, hogy Siófok kitűnik balatoni viszonylatból is. A főváros után a leglátogatottabb város és infrastruktúráját tekintve is fejlett település. Turisztikai komplex mutatók vizsgálatát felhasználva, több komponensből álló mérések szerint alapján is gazdaságilag és foglalkoztatottak számát tekintve is meglehetősen kiváló eredményeket ért el. Az idegenforgalmi adó adatokból is a folyamatos növekedés állapítható meg a vendégéjszakák száma lineáris fejlődést mutat az elmúlt években.

A szálloda elemzésével folytatva a szervezeti egység felépítését ábrázoltam, majd a versenytársak elemzésével folytattam. Ahol a szálloda tíz versenytársával történő összehasonlítását végeztem el. Az összehasonlítást hat fő szempont szerint pontoztam. Ár-érték mátrix készítésével vizuálisan prezentáltam a pozícióját a konkurensokkal szemben. A rendezvény szervezési lehetőségeket bemutatva alkottam javaslatot az állandó bevételek növelésére és a folyamatos kihasználtság eléréséhez.

A Hotel Európa műszaki állapotának szakszerű és pontos leírását nélkülözhetetlennek éreztem a teljes átláthatóság érdekében. Részletes fejlesztési elképzeléseimet magából a pályázati anyag részéből bocsátotta rendelkezésemre Varga Ferenc. A négy fő épület tervezete áll ebben a részben és megvalósítandó beruházásuk.

A készített interjú segítségével betekintést nyerhettem a vezetői célkitűzésekbe és fejlesztéssel kapcsolatos tervekbe. Varga Ferenc által megjelölt célok rendkívül sokrétűek. Hosszú távon a fenntartható fejlődést tartja szem előtt. Legfőbb célkitűzés a szolgáltatások bővítése, színvonalának emelése, nemcsak fejlesztéssel, hanem a térségben elérhető, jelenleg is működő szolgáltatásokban rejlő szinergiák kihasználásával. A színvonal fejlődésére vonatkozó kérdéseimre, a válasz a 3 csillagos Hotelstars minősítés és Wellness, esetleg Medical Wellness & Events szállodai színvonal jelentené.

Az ügyvezető úr beszámolt arról, hogy számára mit is jelent a szálloda élén dolgozni, elmondta azt is, hogy mi zajlik a háttérben, a szezon kezdete előtt és a felkészülési időszakban. Az utó, valamint az előmunkálatok teljes egészébe eddig sajnos nem láttam bele. Számomra csak a nyári időszakban elvégzendő feladatok egy része volt letisztázva.

A téli időszakra történő felkészülési folyamatok mellett kiemelte a szezon befejezte után tartandó évösszegzést, ahol gondosan elemzik a számadatokat, hogy a következő idénynek a szerzett tapasztalatok birtokában tudjanak neki futni. Ezeknek az információknak a tudatában kezdődnek meg a munkálatok. Az értékesítés vezető piac szegmentációt készít, felméri a versenytársak kínálatát, árait, figyeli, hogy a konkurencia milyen lépésekkel készül az esetleg alkalmaz bizonyos időszakokban, megkezdődnek az időpont elérhetőségek az előre foglalni kívánt rendezvényekre és azok lebonyolításának előkészülete. Eddigi jártasság alapján a leendő munkaerő kiválasztása nagyjából február-március környékén kezdődik el, mely több szintéren zajlik a megfelelő alkalmazotti háttér elérésének érdekében. Igyekeznek hozzáértő, fiatalos, ösztönző környezetet kialakítani.

Egyfelől arra is kíváncsi voltam, hogy milyen nem várt költségek tudják megnehezíteni a tervezett költségvetést. Válaszában az épület korára és az abból adódó amortizációs problémákra utalt, melyet folyamatos karbantartással orvosolnak.

A lokációt kihasználva és a rendezvény szervezési lehetőségeket, a nyári kimagasló bevételeket igyekezne átmenteni az üzleti év további részeire. A megfelelő munkaerő folyamatos fenntartását lényegesen könnyebb kihívásnak tekinti, a jelenlegi időszakos foglalkoztatottsággal szemben. Ennek oka a vezető szerint a határozatlan idejű munkaviszony, a biztató, előremutató jövőkép, a megfelelő egzisztencia nagyon erős mágnesként vonzza a jó munkaerőt. Az interjú során azt is megtudhattam, hogy a nagyobb kihasználtság, eredményesebb működést, színvonal emelkedést jelentene a teljes üzemelés.

A pályázatra irányuló kérdéseimre a válasz, a jelentős mennyiségű kritériumnak való megfelelés okozhat nehézséget, legfontosabb a vezető szerint, hogy a vállalkozásnak, eredményesnek, megbízhatóan működtethetőnek, adósságmentesnek kell lennie. Nehézségek az újonnan piacra lépő versenytársakkal szemben a lépés tartása. Felújítás, folyamatos fejlődés nélkül szinte lehetetlen, hiába rendelkezik tekintélyes múlttal és kiváló elhelyezkedéssel. A nyári időszakra való korlátozódással a terhelés egyenlőtlenül oszlott el, problémát okozott az eredményesség elérése és a „kitermelése”.

Megfelelő innovációk és elképzelések révén a fejlesztés teljes kihasználásával, a meglévő múlt, vendégkör és jövőbeni turisztikai vonzerők segítségével képes lesz a helytállásra a versenytársakkal szemben. A megfelelő

munkaerő kiválasztása, a feladatkörök betöltése és pontos koordinálása lesz az egyik kulcsfontosságú irány az elképzelések megvalósításához. Javaslatként még elmondható az a tény is, hogy habár a turizmus minden irányban felfelé ágazik, nem minden esetben garantált a vendégelégedettség, többen a konkurencia szállodák közül nem tudják azt az élményt biztosítani, amivel garantáltan ki lehet tűnni a többiek közül, valamint a vendég jó szájízzel és kellemes élményekkel távozhat. A javasolt elképzelések teljesüléséhez minden lehetséges eszköz felhasználásával, törekednie kell a vezetőségnek és a tulajdonosi kör megfelelő támogatásával egy páratlan, vendégek sokaságával büszkélkedő turisztikai célpontjává válás irányára.

A munkámhoz hozzá tartozik az a tény is, hogy sajnós az elmúlt évben a beadott pályázat nem járt sikerrel. Rengeteg fejlődés történt azóta is, ezáltal bizakodásra ad okot a motiváció, ami a csapatot jellemzi. Jelenlegi szezont, ha nem is a legjobb feltételekkel, de folyamatosan előre tekintve a folyamatos fejlődés fele kezdi meg. Meglévő forrásaival apró léptekben, de a megjelölt utat követve tartja magát elképzeléseihez a jövőbe tekintve.

Arra a kérdésemre, hogy mi lehetne az a további segítség, amire szüksége lenne, Ferenc frappánsan annyit válaszolt: „Igazából csak három dologra van szükségem... ugyanarra a három dologra, ami a háborúhoz is kell...”.

IRODALOMJEGYZÉK

Szakirodalmi források

1. Bakucz M.–Bozóti A.–Kovács Á.–Pótót Zs. (2015): A közúti elérhetőség szerepe a hazai fürdőtelepülések turisztikai versenyképességében. *Területi Statisztika*. 55(1). pp. 60–75.
2. Domonkos Á.–Sinkovics K. – Retz T. (2016): Turizmusgazdaság a Balaton idegenforgalmi régióban. *Területi Statisztika*. 56(3). pp. 346–368.
3. Eccles R. G. (1991). The performance measurement manifesto. *Harvard Business Review*, 69, 131–137. european Commission (közread.) (2013): The european tourism indicator System, 2013.
4. Guttentag D. (2015): Airbnb: disruptive innovation and the rise of an informal tourism accommodation sector. *Current Issues in Tourism*. 18(12). pp. 1192–1217.
5. Harcsa I. (2015): települési-térségi társadalmi fejlettség mérése alternatív megközelítésben. kézirat.
6. HCS Europe Kft. (2018) Hotel Európa Műszaki leírás és fotódokumentáció
7. Kaplan R. S. – Norton, d. P. (1992): The balanced scorecard. *Harvard Business Review*, 33, 71–79.
8. Kátay Á. (2014): Szállodák minősítésének sajátosságai az Európai Unióban
9. Kozak M. – Rimmington M. (1999). Measuring destination competitiveness. *International Journal of Hospitality Management*, 18(3), 273–283.
10. Puczkó L. – Rátz T. (2000): Tourist and Resident Perceptions of the Physical Impacts of Tourism at Lake Balaton, Hungary: Issues for Sustainable Tourism Management. *Journal of Sustainable Tourism*. 8(6). pp. 458–478.
11. Madarász E. – Papp Zs. (2013): Delimiting the „Balaton Riviera” tourist destination by using network analysis. *Hungarian Geographical Bulletin*. 62(3). pp. 289–312.
12. Michalkó G. (2007): *Magyarország modern turizmusföldrajza*. Dialóg Campus Kiadó, Budapest.
13. Michalic T. (2000): Environmental management of a tourist destination: a factor of tourism competitiveness. *Tourism Management*, 21(1), 65–78.

14. Tóth G. – Dávid L. (2009): Az elérhetőség és az idegenforgalom kapcsolata. *Tér és Társadalom*. 23(3). pp. 45–62.
15. Szalók Cs. - Holczerné Szentirmai Á. - Probáld Á. - Kovácsné Székely I. - Kővári I. (2017): A Balaton régió települései turisztikai fejlettségének vizsgálata a turisztikai komplex mutató (TKM) segítségével.
16. Venkantraman N. – Ramanujam V. (1986): Measurement of business performance in strategy research. *Academy of Management Review*, 11(4), 801–814.
17. Víg T. (2013): európai turisztikai indikátor rendszer a fenntartható desztinációk érdekében. (kivonat az european tourism indicator System toolkit for sustainable destinations alapján.)
18. Volgger M. – Pechlaner, H. (2014): Requirements for destination management organizations in destination governance: Understanding dmo success. *Tourism Management*, 41(1), 64–75.

Internetes hivatkozások

1. <https://turizmus.com/desztinaciok/siofok-otodik-a-hazai-nepszerusegi-listan-1167284>
Utolsó megtekintés: 2020.10.19
2. <https://hcseurope.hu/hu/hotel-europa.html>
Utolsó megtekintés: 2020.10.19
3. Dr. Juhász László PhD (2010) Szállodaüzlet üzemeltetése, III. Szállodaemelet üzemeltetése Letöltve: <https://docplayer.hu/2648874-Szallodauzlet-uzemeltetese-room-division-operation-szallodaemelet-uzemeltetese-housekeeping-operation.html>
Utolsó megtekintés 2020.11.30
4. http://www.hah.hu/files/1316/0508/0586/Trendriport_2020_szeptember.pdf
Utolsó megtekintés: 2020.12.02

ÁBRAJEGYZÉK

1. ábra Siófok idegenforgalmi adóbevételek 2000-2019. években, saját készítésű ábra, forrás: Siófoki Önkormányzat 21
2. ábra Siófoki vendégéjszakák száma 2000-2019. években, saját készítésű diagram, forrás: Siófoki Önkormányzat 21
3. ábra Balaton Régió településeinek TKM értékei Forrás: A Balaton régió települései turisztikai fejlettségének vizsgálata a turisztikai komplex mutató (tkm) segítségével” Szalók Csilla– Holczerné Szentirmai Ágnes– Probáld Ákos – Kovácsné Székely Ilona – Kővári 25
4. ábra Szervezeti egység Forrás: Saját készítésű ábra 27
5. ábra Ár- Érték mátrix Forrás: Saját készítésű diagram 38

Táblázatok

1. táblázat: A mutatók csoportosítása Forrás: A Balaton régió települései turisztikai fejlettségének vizsgálata a turisztikai komplex mutató (tkm) segítségével Szalók Csilla– Holczerné Szentirmai Ágnes– Probáld Ákos – Kovácsné Székely Ilona – Kővári István 23. oldal
2. táblázat: A települések sorrendje a gazdasági komponens esetében Forrás: A Balaton régió települései turisztikai fejlettségének vizsgálata a turisztikai komplex mutató (tkm) segítségével Szalók Csilla– Holczerné Szentirmai Ágnes– Probáld Ákos – Kovácsné Székely Ilona – Kővári István 23. oldal
3. táblázat: A települések sorrendje a foglalkoztatottsági komponens esetében Forrás: A Balaton régió települései turisztikai fejlettségének vizsgálata a turisztikai komplex mutató (tkm) segítségével Szalók Csilla– Holczerné Szentirmai Ágnes– Probáld Ákos – Kovácsné Székely Ilona – Kővári István 24. oldal
4. táblázat: Versenytársak jellemzői Forrás: Saját készítésű táblázat 36. oldal
5. táblázat: Versenytársak árai Forrás: Saját készítésű táblázat 37. oldal

MELLÉKLET

I. Melléklet

Interjú Varga Ferencsel:

1. Mit jelent Önnek, hogy egy balatoni szálloda ügyvezető igazgatója lehet?

Megtiszteltetés egy olyan szálloda élén dolgozni, ami több, mint 50 éves múltra tekint vissza, főként, hogy Siófok egyik ikonikus, nagymúltú szállodájáról beszélünk. Nagy örömmel tölt el, hogy minden évben új kihívásokkal nézhetek szembe, valamint egyre több ismeretségre teszek szert mind a munkavállalók, mind a vendégek részéről.

2. A szezon befejeztével milyen munkálatok kezdődnek meg? Gondolok a téliesítés folyamataira, mennyi ideig tart, illetve mekkora létszámra van szükség?

A zárást követően tartunk egy szezonértékelő meetinget. Ezen kielemezzük a nyár pozitív és negatív történéseit területenként. Ezután meghatározásra kerülnek a további feladatok. A téliesítést a karbantartó személyzet végzi, 2 fő, akik éves alkalmazásban állnak.

A kültéri medencék leengedésre kerülnek, a napozóágyak, padok, kerti lámpák, kerti bútorok pedig a raktárba. A hideg idő közeledtével az épületet víztelenítik, az esetleges fagyás elkerülése érdekében. Télen is szinte folyamatos a munka, mert ekkor kerülnek megjavításra vagy kicserélésre a meghibásodott eszközök, berendezések.

3. Mikor kell szezon előtt elkezdni a felkészülést és ez milyen kötelezettségekkel, illetve feladatokkal jár?

Valójában a szezon befejeztével rögtön elkezdünk készülni a következőre, mind műszaki, mind értékesítési területen. A nagyobb műszaki karbantartási ill. felújítási folyamatokat megtervezzük, majd elkezdődik az árajánlatok bekérése. A munka méretétől függően pedig február-május között zajlik a megvalósítás.

Az értékesítés területén meghatározásra kerülnek a következő évi szállodai árak, valamint a nagy rendezvények, tánc táborok előkészületei (időpontok, árak, szerződések) is megkezdődnek.

Február-márciusban megkezdjük a nyári pozíciók hirdetését, majd a jelentkezők interjúztatását. A kiválasztott dolgozók általában május közepétől augusztus végéig kerülnek felvételre.

A takarító személyzet nyitás előtt 2 héttel nagytakarítást végez a hotel teljes területére, a karbantartók és kertészek pedig felkészítik a strandot a vendégek fogadására.

4. Milyen esetleges plusz költségekre kell felkészülni? Szoktak-e egyáltalán ilyenekkel számolni?

A szálloda korából adódóan sajnos fel kell készülnünk nem várt kiadásokra. Előfordul, hogy leázás történik valamelyik szobában vagy a lift meghibásodik. A beszerzést illetően 2-3 évente szükség van új textíliák vásárlására, mert az évek során elhasználódnak. Ugyanez vonatkozik a konyhai eszközökre is. Minden évben igyekszünk a lehetőségeinkhez mérten kellemesebbé, hangulatosabbá varázsolni szállodánkat, ezért a költségvetésbe belekalkuláljuk az erre szánt összeget is.

5. Általában mennyire viseli meg a tél a szállodát? Milyen gondok adódhatnak? Ha igen hogyan lehet megoldani ezeket?

Mivel az épület sajnos nem rendelkezik fűtő berendezéssel, ezért előfordul, hogy a hideg miatt kisebb károk keletkeznek a szállodában. Természetesen a téliesítés során mindent megteszünk ennek elkerülése érdekében.

6. A téli időszakban milyen feladatok vannak a karbantartási munkálatok mellett?

Az irodai alkalmazottak folyamatosan dolgoznak, változatos feladatokat látnak el. A könyvelésen kollégáim intézik a bérszámfejtést, az aktuális könyvelési teendőket.

Az értékesítésen folyamatos a foglalások kezelése, ajánlatok megválaszolása. Emellett frissítésre kerül a weboldal, az online értékesítési felületek, grafikai tervek születnek a különböző szórólapokra, étlapra, itallapra stb. Valamint a social media oldalak is időnként új tartalmat kapnak.

A titkárságon dolgozó kollégám foglalkozik az eszközbeszerzéssel, a hivatalos dokumentumok iktatásával, illetve a postai ügyintézés is az ő feladatkörébe tartozik.

A vendéglátás vezető a szezon lezárását követően rendezvényszervezőként is tevékenykedik, ugyanis rengeteg megkeresést kapunk fiatal pároktól, akik az elő-

vagy utószezonban szállodánkban szeretnék megtartani az esküvőjüket és/vagy a lakodalmat.

7. Mikortól és milyen módon kezdik a szobákat értékesíteni?

Az értékesítés általában már szeptembertől elkezdődik. Honlapunkon saját foglalási rendszerrel rendelkezünk, amin bárki pillanatok alatt tud árat kalkulálni és azonnal foglalni is. Emellett együttműködünk két szállásfoglalási portállal (Szállás.hu, Booking.com) is. Ezen kívül jelen vagyunk a Facebookon és Instagramon, ahol kedvelőink nyomon követhetik az aktuális kedvezményeket és a nyitás pontos időpontját.

8. Az ár kalkulációt milyen tényezők befolyásolják?

A következő évi árak meghatározása mindig fontos és kellő körültekintést igénylő feladat. Ami a legfontosabb, hogy a kereslet folyamatosan magas legyen, ezért igyekszünk minden évben olyan reális árat meghatározni, hogy a Vendégek minket válasszanak. Rendelkezünk előfoglalási kedvezménnyel, törzsvendég kedvezménnyel és kedvező áraink vannak a kisgyermekkel érkező családok számára is. Az emelkedő árak mellett természetesen a szobaárainkon mi is minden évben kénytelenek vagyunk emelni valamennyit, mindemellett figyeljük versenytársaink árait is. Természetesen mivel ez egy üzleti vállalkozás is, ezért nyereséget kell biztosítani, amiből aztán a karbantartási és felújítási munkálatok finanszírozhatóak lesznek.

9. A munkaerő szempontjából mik a befolyásoló tényezők? Szezonális megkönnyíti avagy megnehezíti a megfelelő személyzet kialakítását?

Szezonális szálloda révén megtalálni a megfelelő munkaerőt nem könnyű feladat, hiszen a határozott idejű munkavégzés tényéből fakadóan (esetünkben ez legfeljebb 3-4 hónap) igencsak leszűkül a munkavállalók köre. Korábbi tapasztalataink alapján szezonális állásra leginkább diákok, fiatal pályakezdők jelentkeznek, de előfordul, hogy olyan személy keres fel minket, aki az év nagy részében külföldön dolgozik és csak a nyári hónapokra látogat haza munkavégzés céljából. Gyakran érkeznek hozzánk olyan álláskeresőktől önéletrajzok, akik szakmai tapasztalattal rendelkeznek, azonban aktuális élethelyzetükből adódóan (pl: megváltozott anyagi körülmények, külföldről történő hazaköltözés stb.) a minél gyorsabban történő elhelyezkedést tartják elsősorban fontosnak.

Szerencsére évek óta vannak visszatérő munkavállalóink, akik nagyban megkönnyítik a dolgunkat, hiszen megfelelő helyismerettel rendelkeznek.

10. Előfordult-e már túljelentkezés vagy hogy túl kevés volt a pályázó a munkára? Ezeknek milyen szokott lenni a minősége?

A túljelentkezés először az idei évben volt jellemző, hiszen rengetegen vesztették el az állásukat a vírushelyzet miatt, azonban az utóbbi jóval gyakoribb jelenség. A kiválasztási folyamat során igyekszünk megtalálni az adott pozícióra leginkább alkalmas személyt, hogy milyen sikerrel és mik a tényleges kompetenciák, az a szezon közben derül ki.

11. A nyári szezon alatt, miben változnak meg a feladatok, mivel bővülnek ki? A személyzet létszámát mennyire növeli meg?

Szezonális szálloda révén sok új pozíció kerül betöltésre, ezáltal az elvégezendő feladatok is sokasodnak. A recepciósok, étteremi, konyhai, mosodai alkalmazottak, a vízimentős és a takarító személyzet mind-mind bővelkedik a tennivalókban a szezon alatt, mindenki a munkakörének megfelelően végzi a munkáját. Az éves dolgozók körében a megnövekedett létszámból adódóan a munkaügyi feladatok bővülnek leginkább, valamint a szezon alatt érkezik be a legtöbb foglalás az értékesítésre. A karbantartók naponta tisztítják a medencéket, és folyamatosan hártják el az esetleges kisebb meghibásodásokat.

12. Mik lépnek a fő feladatok helyére nyáron?

Igazából a fő feladatok változatlanok maradnak, csupán kibővülnek a szezon idejére.

13. Terveznek-e éves nyitva tartást? Ha igen, hogyan gondolják?

Igen, tervben van. Ahhoz, hogy egész évben nyitva tudjunk lenni, rengeteg kritériumnak kell megfelelnünk (ezalatt értem elsősorban például, hogy az épületben fűtőrendszer kerüljön kialakításra, emellett korszerű szigetelés is szükséges lenne stb.) Természetesen szeretnénk a szállodát a mai kor aktuális elvárásainak megfelelően esztétikussá, modernné tenni, azonban ehhez a beruházáshoz olyan összegre van szükség, amit csak pályázati pénzből tudnánk finanszírozni.

14. Lehet-e az ismeretlenre kalkulálni, erre felkészülni? (hogyan alakul a szezon) Van-e rá speciális módszerük?

Azt gondolom, hogy 100%-os biztonsággal talán senki nem tud felkészülni váratlan eseményekre. A jelenlegi vírushelyzet is nagyban átalakította az idei szezont, amire ugyan számítani lehetett, azonban a végkimenetel nem volt világos a helyzet ismeretlenségéből fakadóan. Számítottunk rá, hogy kevesebb lesz a külföldi vendég, ezért olyan stratégiát alkalmaztunk az árképzés és a csomagajánlatok tekintetében, amik elsősorban a belföldi vendégeinket célozták meg. Speciális módszer úgy vélem a megfelelő marketing és az egyértelmű, világos kommunikáció lehet, ami alapvető eszköze kell, hogy legyen egy szállodának.

15. Mik azok a befolyásoló tényezők, amik közrejátszanak, hogy a szezon adózás utáni eredménye pozitív irányba mutasson?

Természetesen a minél több Vendég érkezése. Nagyon fontos befolyásoló tényező az időjárás, a Siófok térségében rendezett események, a hotelben tartott csoportos rendezvények.

16. Milyen szoros a verseny a versenytársakkal, a vendégszámmal kapcsolatban?

Szállodánk egyedülálló módon 12 emeletes, 139 szobával rendelkezik, míg az ugyanazon minősítésbe sorolt versenytársak esetében ez a szám jóval kisebb, hiszen kevesebb szoba van, összesen maximum 6 emeleten elosztva, így vélhetően ebből adódóan hamarabb jelenthetik ki, hogy teltházások. Azt gondolom, annyi fölényrel rendelkezünk velük szemben, hogy ilyen csodálatos panoráma talán egyik szállodából sem nyílik, mint ami a Hotel Európa felsőbb szintjein látható. Emellett hatalmas előny, hogy közvetlen vízparton vagyunk és közel 250 m hosszú saját partszakasszal rendelkezünk.

17. Milyen további segítségre lenne szüksége a tervei megvalósításához?

Igazából csak három dologra van szükségem... ugyanarra a három dologra, ami a háborúhoz is kell...

II. Melléklet

KÖLTSÉVETÉS

Siófok, Petőfi Sándor sétány 15. (hrsz.: 4271) alatt található
Hotel Európa és kiszolgálóépületei (Konferenciaközpont, „Éden Bár”) felújítása, átalakítása és energetikai korszerűsítése

A beruházás teljes költsége mindösszesen	1 789 659 000
---	----------------------

Hotel Európa épülete	1 216 875 000
Építészeti	654 977 000
Épületgépészeti	418 858 000
Épületvillamosság	143 040 000

Konferencia és wellness	427 474 000
Építészeti	266 002 000
Épületgépészeti	125 175 000
Épületvillamosság	36 297 000

„Éden Bár”	72 940 000
Építészeti	45 054 000
Épületgépészeti	20 954 000
Épületvillamosság	6 932 000

Kiegészítő tételek	72 370 000
Műszaki előkészítés, tervezési díjak	69 100 000
Kerékpártárolók telepítése	2 700 000
Akadálymentes parkoló létesítése	570 000

Hotel Európa	1 216 875 000
mindösszesen	

ÉPÍTÉSZET	654 977 000		
<i>Fejezet megnevezése</i>	<i>mennyiség</i>	<i>m.e.</i>	<i>összes költsége</i>

Vakolatok és homlokzatbevonatok	59 352 000		
15cm homlokzati hőszigetelés és vakolati rendszer kiegészítővel	2361,6	m ²	59 352 000

Szárazépítés	56 876 000		
Gipszkarton válaszfalak építése	120	m ²	1 248 000
Gipszkarton álmennyezeti rendszer	4634	m ²	55 628 000

Burkolatok			132 156 000
Burkolatok bontása	6564	m ²	12 472 000
Hidegburkolatok készítése (padló és fal)	4583	m ²	78 385 000
Melegburkolatok készítése	2281	m ²	41 299 000
Asztalos szerkezetek			153 283 000
Homlokzati alumínium nyílászárók, a földszinten árnyékolókkal	2113,4	m ²	108 000 000
Beltéri ajtók	399	db	42 981 000
Tűzgátoló ajtók javítása	15	db	2 302 000
Felületképzések			51 179 000
Glettelés, festés	17111	m ²	51 179 000
Hő-hang és vízszigetelések			40 762 000
Lapostető felújítása, vízszigetelés, hőszigetelés	1554	m ²	40 762 000
Épületbádogozás			36 087 000
Ereszek, csatornák, falfedések, szegélyek	1	egys.	36 087 000
Kiegészítő tételek			48 662 000
Lift ajtók és burkolatok felújítása	3	db	6 800 000
Erkélyek, korlátok felújítása	168	egys.	35 224 000
Utcafronti tűzlépcső felújítása, festése	1	egys.	2 308 000
Előtető létesítése főbejárat fölé	1	egys.	3 500 000
Hotelfelirat felújítása	1	egys.	830 000
Bútorozás (csak beépített bútorok)			76 620 000
Szobák bútorozása	136	egys.	27 720 000
Közösségi terek bútorozása	1	egys.	23 900 000
Étterem bútorozása	1	egys.	25 000 000
ÉPÜLETGÉPÉSZET			418 858 000
<i>Féjezet megnevezése</i>	<i>mennyiség</i>	<i>m.e.</i>	<i>összes költsége</i>
Fűtés-Hűtés			196 336 000
Hőtermelő	1	egys.	36 428 000
Hőleadók	1	egys.	59 136 000
Csővezetékek	1	egys.	59 584 000
Szerelvények	1	egys.	41 188 000
Vízellátás-csatornázás			119 204 000
Bontás	1	egys.	3 800 000
Berendezési tárgyak	1	egys.	55 018 000
Csővezetékek	1	egys.	32 610 000
Szerelvények	1	egys.	13 484 000
Nyomásfokozás	1	egys.	14 292 000
Csapadékvíz			7 950 000
Légtechnika			82 236 000
Légkezelő berendezések	1	egys.	33 082 000
Csővezetékek	1	egys.	20 356 000
Anemosztátok	1	egys.	28 798 000

Gázellátás			13 132 000
Gázfogadó	1	egys.	3 458 000
Csővezetékek	1	egys.	4 018 000
Szerelvények	1	egys.	1 974 000
Égéstermék elvezetés	1	egys.	2 156 000
Gázveszély érzékelő központ	1	egys.	1 526 000

ÉPÜLETVILLAMOSSÁG	143 040 000		
<i>Fejezet megnevezése</i>	<i>mennyiség</i>	<i>m.e.</i>	<i>összes költsége</i>

Kábelek, vezetékek	6 511 000		
---------------------------	------------------	--	--

Főmérőig	1	egys.	1 745 000
Szintenkénti elosztás és központ	1	egys.	4 766 000

Szerelvények	18 907 000		
---------------------	-------------------	--	--

Lámpatestek	23 672 000		
--------------------	-------------------	--	--

Elektromos berendezések	14 506 000		
--------------------------------	-------------------	--	--

Fogyasztásmérő hely és felszálló rendszer	8 400 000		
--	------------------	--	--

Elektromos mérő kiépítése	1	egys.	2 742 000
MKEH engedélyeztetés és lift	1	egys.	5 658 000

Villámvédelem	15 564 000		
----------------------	-------------------	--	--

Felfogó és levezető rendszer	1	egys.	10 295 000
Villámvédelmi felülvizsgálat	1	egys.	1 708 000
Vészvilágítás	1	egys.	3 561 000

Gyengeáram	50 166 000		
-------------------	-------------------	--	--

Internet, wifi, telefon, TV	1	egys.	5 394 000
Szerverek	1	egys.	12 996 000
Épületfelügyelet	1	egys.	16 154 000
Kamerarendszer	1	egys.	7 122 000
Hangosítás	1	egys.	8 500 000

Felvonók karbantartása	1	egys.	1 703 000
-------------------------------	---	-------	------------------

Tűzvédelmi felülvizsgálat	1	egys.	1 711 000
----------------------------------	---	-------	------------------

Érintésvédelmi felülvizsgálat	1	egys.	1 900 000
--------------------------------------	---	-------	------------------

Konferencia és Wellness terem mindösszesen	427 474 000		
---	--------------------	--	--

ÉPÍTÉSZET	266 002 000		
<i>Fejezet megnevezése</i>	<i>mennyiség</i>	<i>m.e.</i>	<i>összes költsége</i>

Szerkezetépítés			44 690 000
------------------------	--	--	-------------------

Válaszfalak bontása	539,7	m ²	918 000
Aljzat bontása, törmelék elszállítása	241	m ³	3 289 000
Vasalt aljzat készítése medence kialakításokkal	321,4	m ³	23 856 000
Vasbeton pillérek és vasbeton fal készítése	24,7	m ³	2 581 000

Vasbeton földém készítése	389,6	m ²	000	8 141
Vasbeton lépcső készítése	1	egys.	000	3 100
Aljzatbeton + lépéshanggátlás új padlóban	389,6	m ²	000	2 805
Vakolatok és homlokzatbevonatok			000	19 527
15cm homlokzati hőszigetelés és vakolati rendszer kiegészítőkkkel	1001,6	m ²	000	19 527
Szárazépítés			000	36 875
Gipszkarton válaszfalak építése	539,7	m ²	000	7 613
Gipszkarton álmennyezeti rendszer	2249	m ²	000	19 262
Hangszigetelő mobilfalrendszer	1	egys.	000	10 000
Burkolatok			000	39 966
Burkolatok bontása	1859	m ²	000	3 532
Hidegburkolatok készítése (padló és fal)	1676	m ²	000	28 665
Melegburkolatok készítése	573	m ²	000	7 769
Asztalos szerkezetek			000	40 910
Homlokzati alumínium nyílászárók árnyékolással	385,6	m ²	000	34 891
Beltéri ajtók	60	db	000	6 019
Felületképzések			000	7 909
Glettelés, festés	2803	m ²	000	7 909
Hő-hang és vízszigetelések			000	50 125
Lapostető felújítása, vízszigetelés, hőszigetelés	1911	m ²	000	50 125
Épületbádogozás			000	11 000
Ereszek, csatornák, falfedések, szegélyek	1	egys.	000	11 000
Lift építése			000	15 000
ÉPÜLETGÉPÉSZET				125 175 000
<i>Felület megnevezése</i>	<i>mennyiség</i>	<i>m.e.</i>	<i>összes költsége</i>	
Fűtés-Hűtés				55 134 000
Hőtermelők	1	egys.		10 560 000
Hőleadók	1	egys.		14 853 000
Csővezetékek	1	egys.		18 065 000
Szerelvények	1	egys.		11 656 000
Vízellátás-csatornázás				36 316 000
Bontás	1	egys.		769 000
Berendezési tárgyak	1	egys.		22 562 000
Csővezetékek	1	egys.		7 579 000
Szerelvények	1	egys.		2 323 000
Nyomásfokozás	1	egys.		3 083 000
Csapadékvíz	1	egys.		7 857 000
Légtechnika				22 222 000

ÉPÜLETVILLAMOSSÁG			6 932 000
<i>Fejezet megnevezése</i>	<i>menyiség</i>	<i>m.e.</i>	<i>összes költsége</i>
Kábelek, vezetékek			253 000
Főmérőig	1	egys.	57 000
Szintenkénti elosztás és központ	1	egys.	196 000
Szerelvények			570 000
Lámpatestek			789 000
Elektromos berendezések			820 000
Fogyasztásmérő hely és felszálló rendszer			575 000
Elektromos mérő kiépítése	1	egys.	204 000
MKEH engedélyeztetés és lift	1	egys.	371 000
Villámvédelem			1 147 000
Felfogó és levezető rendszer	1	egys.	716 000
Villámvédelmi felülvizsgálat	1	egys.	132 000
Vészvilágítás	1	egys.	299 000
Gyengeáram			2 486 000
Internet, wifi, telefon, TV	1	egys.	286 000
Szerverek	1	egys.	683 000
Épületfelügyelet	1	egys.	346 000
Kamerarendszer	1	egys.	671 000
Hangosítás	1	egys.	500 000
Tűzvédelmi felülvizsgálat	1	egys.	144 000
Érintésvédelmi felülvizsgálat	1	egys.	148 000