

**Budapesti Gazdasági Főiskola
Kereskedelmi Vendéglátóipari és
Idegenforgalmi Kar**

**Aquaworld Resort Budapest bemutatása,
Tevékenységének, működésének elemzése,
fejlesztési javaslatok**

**Konzulens: Dr. Nagy Adrienne
adjunktus**

**Farkas Dzszenifer
FOSZK T-V képzés
Turizmus szakirány
Egészségturizmus
blokk
Nappali tagozat 2015**

Tartalomjegyzék

1. Bevezetés.....	2
2. Az egészségturizmus jellemzői és alapfogalmai.....	4
2.1 Wellness, mint fogalom	4
2.1.1 Wellness turizmus Magyarországon	5
2.1.2 Wellness turista jellemzői	5
2.2 Spa fogalma.....	6
3. Aquaworld bemutatása, fókuszban a fürdővel	8
3.1 Szolgáltatások az Aquaworld fürdőrészlégen	10
3.2 A fürdő díjszabása.....	14
3.3 Vendégadatok, vendégforgalom jellemzői.....	15
3.4 Aquaworld élményfürdő szervezeti felépítése	16
3.4.1 Szakmai, személyi feltételek	17
3.4.2 Élményfürdő igazgató munkása.....	18
3.5 Versenytársak a fürdő számára	18
3.6 Szolgáltatások a wellness részlégen.....	19
4. Önálló primer kutatás	22
4.1. Felmérés az alkalmazottakkal	22
4.1. Felmérés a vendégekkel	24
5. Fejlesztési javaslatok.....	26
6. Összegzés	28

1. Bevezetés

A választásom egy wellness szálloda tevékenységeinek és működésének a bemutatására illetve a fejlesztési javaslatokra esett. Projekt munkám témáját személyes érintettségem indokolja, mivel gyakorlati helyemet az Aquaworld Resort Budapest szállodában töltöm. Mind vendégként, mind dolgozóként beleláthattam ennek a wellness komplexumnak a működésébe. Manapság egyre nagyobb szerepet játszik életünk során az egészségmegőrzés, a kényeztetés, a stressz kezelés. A fogyasztói magatartás megváltozott, a fogyasztók felismerték, hogy mennyire értékes az egészséges életmód és a szabadidő. Ennek köszönhetően jelentősen nő az igény a spa nyújtotta szolgáltatások iránt. Rendkívül érdekes témának tartom egy ilyen wellness komplexum bemutatását, hiszen Budapest értékes és eddig nem használt területét kapcsolja be a város vérkeringésébe. Sokféleképpen lehet megközelíteni ezt a témakört, így alkalmam nyílik rá, hogy önállóan, az én látószögemből egyéni munkát végezhessenek. Személyes motivációm különféle fejlesztési javaslatok tétele is, hiszen a fogyasztói társadalom tagjai mindig az újdonságokra, egyediségre vágnak. Gyakorlatom során a vendégekkel fenntartott személyes, közvetlen kapcsolat révén lehetőségem nyílik arra, hogy feltárjam az igényeket, az elvárásokat. Véleményem szerint a legfontosabb az, hogy a látogató mit szeretne, hiszen mint tudjuk, a vendégeknek mindig igaza van. Figyelnünk kell arra is, hogy a célcsoportoknak megfelelően alakítsunk ki minél fejlettebb, modern spa központot. Ehhez kapcsolódóan vizsgálom az Aquaworld-ben végzett tevékenységeket, szolgáltatásokat, majd ötleteket gyűjtök, hogy milyen módon lehetne bővíteni, fejleszteni, leginkább zökkenőmentessé tenni a komplexum üzemeltetését.

A célkitűzésem, hogy átlássam a belső tevékenységek összességét ahhoz, hogy több fejlesztési ötletet készíthessek el.

Kutatásom során primer információgyűjtést alkalmazok, mivel számomra fontos, hogy aktuális legyen az eredmény. Azért választottam a dolgozókat kérdőívem alanyainak, mivel ők vesznek részt ennek a wellness központnak a mindennapos életében, így ők tudnak segíteni abban, hogy mire lesz szükség a változtatásoknál. Az elsődleges szempontom az, hogy a kérdőívezés kapcsán a dolgozók és a vendégek egyaránt lehetőséget kapjanak véleményformálásra. A kérdések központjában a

szolgáltatások állnak, hogy hogyan lehetne a vendégkört még jobban szélesíteni, és elégedetté tenni.

A projektmunkám során a bevezetésben először is az alapfogalmakat gyűjtöttem össze, amelyek érintik a témakörömet. Két legfontosabb forrásom Melanie Smith és Puczkó László: Egészségturizmus könyve, illetve Fehér Tamásné: Gyógy- és wellness szállodák menedzsmentje főiskolai jegyzet. Ezután az Aquaworld Resort Budapestről szereztem információkat, érdekességeket. Egy rövid összefoglalót készítettem megközelíthetőségéről, célcsoportjairól, különlegességeiről, illetve átfogó képet nyújtok szolgáltatásainak széles skálájáról. A működési szervezeti egységeket és feladatait is elemeztem, azért, hogy láthassuk, ki miben járul hozzá ahhoz, hogy ez a szolgáltatás zavartalanul működhessen.

A fő témában alaposan bemutattam a szolgáltatások széles palettáját, a fürdőrészlegen, illetve a spa részen egyaránt. Ezután a működési szervezeti egységeket és feladatait elemeztem részletesebben. Ehhez kapcsolódóan a komplexumban eddig megvalósult fejlesztéseket, illetve a fejlesztési koncepciókat ismertettem a vendégigények alapján. A konkurenciákkal való helyzetet pedig összehasonlítással mértem fel. Egy kisebb betekintést nyújtottam a fürdő díjszabásába, és adatokat gyűjtök össze a vendégforgalom alakulásáról.

A befejezésben pedig összegeztem a problémákat, a fejlesztésekkel kapcsolatosan feltárt lehetőségeket, a kutatási munkában összegyűjtött eredményeket értékeltem. Sajátos véleményt alkottam a gyakorlatomon szerzett tapasztalatokról.

2. Az egészségturizmus jellemzői és alapfogalmai

Az egészségturizmus a hazai felfogás szerint két fő ágazatra bontható: klasszikus gyógy turizmusra, wellness turizmusra, valamint újabb szakirodalmak szerint a gyógyászati turizmusra.

Az Aquaworld fürdő profiljából következően a dolgozat részletesen a wellness-sel és a wellness turizmussal foglalkozik.

2.1 Wellness, mint fogalom

A wellness fogalmát H. L. Dunn dolgozta ki 1959-ben. A jóllét érzését, úgy foglalta össze, hogy az embert a test, a szellem és az értelem alkotja, és függésben van a környezetétől (Smith M. -Puczkó L., 2010). A wellness másik megfogalmazását tartom aktuálisabbnak, mivel napjainkban egyre fontosabb a tudatos, és egészséges életmód.

"A wellness részben életstílus, részben életfelfogás, ezen felül életfilozófia, tudatos törekvés a személyes egzisztenciára. A felelősségérzeten alapszik, különösképpen a saját egészségünkre és ezen felül az átfogó életminőségre. A wellness magába foglalja a lét testi, szellemi és lelki aspektusait (...) A wellness egy sohasem lankadó kíváncsiságot táplál az élet céljai, értékei és értelme iránt (Fehér T., 2006; p:6)." Egyetértek ezzel a megfogalmazással, hiszen ez a szolgáltatás a testi és lelki feltöltődést egyaránt garantálja. A wellness szolgáltatás sosem megy ki a divatból.

"A wellness fogalma 4 alapelve épül:

- *rendszeres, de nem megerőltető testmozgásra*
- *tudományos eredmények alapján összeállított egészséges táplálkozásra*
- *pszichés állapot javítására, valamint környezettudatosságra, amely a mindennapi élet területére kiterjedően foglalkozik a környezetkárosító anyagok felhasználásának és az életvitel módosításának kérdéseivel. (Puczkó L., 2004; p:93)"*

A történelem során tanultakból, úgy gondolom, hogy a wellness trendek kulcspozíciót töltenek be életünkben. Már a rómaiak is fontosnak tartották az egészség megőrzését, és előszeretettel alkalmazták a szépségápolás különféle módszereit.

2.1.1 Wellness turizmus Magyarországon

"A turizmusnak az a formája, amely a test pihenésére vagy gyógyítására összpontosít, és elsősorban vízi kezeléseken alapul, például gyógy-vagy termálvizes medencékben, gőzkamrákban és szaunákban. (Smith M. - Puczkó L., 2010; p:109)"

E definíció szerint az utazás célja az egészség (fizikai, mentális) széles értelemben vett megőrzése. Alapelem a testmozgás, pszichés állapot javítása, táplálkozás, környezettudatosság. Ez a kifejezés a well-being és a wholeness egyesítéséből létrehozott műszó. Az illness, vagyis a betegség ellentétéként került megfogalmazásra. A fürdőlátogatás legkorábbi emlékei a bronzkorból ismertek. Hazánkban az 1960-as évektől növekedett meg a fürdők száma.

A gyógy turizmustól az különbözteti meg, hogy a vendégek a wellness-t saját akarataukból veszik igénybe specializált szállóhelyen és szolgáltatónál. A MAGYAR TURIZMUS ZRT. 2013. februári közleménye alapján, Magyarországon 164 wellness szállodát tartanak nyilván.

A wellness megjelenéséhez a hazai turizmusban fontos szerepet játszott a Magyar Wellness Társaság megalapítása 2000-ben (Kiss K.- Török P.,2004).

Magyarországról elmondható, hogy 2015-re egyre több szálláshely kínálja ezeket a szolgáltatásokat, csomagokat, programokat.

"Annak ellenére, hogy a wellness turizmus és maga a wellness nem "magyar találmány" örvendetes, hogy a magyar szolgáltatók megpróbálják a kínálati spalettát szélesíteni azzal, hogy magyar sajátosságokat, az ország egyediségét is belecsempészik programjaikba (Fehér T., 2006; p:9)."

Példaként vehetjük a szőlőmag-olaját, a megszépítő Hévíz-tó vizét és iszapját, ilcsi szépitőfüveket biogazdálkodásból.

2.1.2 Wellness turista jellemzői

Fontosnak tartom bemutatni a wellness turista jellemzőit, mivel jellegzetesen eltérő a gyógy turistáétól. Magasabb árkategóriába tartozik, a részvétel önkéntes, nem orvosi utasításra veszi igénybe a wellness szolgáltatásokat. Nem rendszeresen visszatérő vendég még a kiemelkedő szállodákban sem, hiszen folyamatosan az újdonságokat, különleges szolgáltatásokat keresi, követi a divatot.

Három korosztály típust különböztethetünk meg:

- 18-35 éves korcsoport, akik egészségtudatos fiatalok. Az egészség fontosságának növekedésével párhuzamosan egyre növekvő szegmens.
- 36-55 éves korosztály, akik egészségmegőrző középkorúak. Pihenésre, regenerálódásra vágyók. Szabadidő növekedésével várható e szegmens növekedése is.
- 55 feletti az egészségtudatos idősök. Magukat fiatalosnak tartják. Tartalmas pihenést, színvonalas szolgáltatásokat keresnek. Magasabb költési hajlandóság jellemzi őket.

2.2 Spa fogalma

Azért szeretném tisztázni ezt a fogalmát, mert sok helyen egyet jelent a fürdővel. Az Aquaworld Resort Budapest részben tekintető szimplán fürdőnek, de ugyanakkor spa-nak is, hiszen a hotelt spa szolgáltatásokkal is bővítették.

"A spa fogalma rendkívül összefoglaló, gyűjtő jellegű, ami egyben előnye és hátránya is a kifejezésnek: egyrészt nagyon sokféle létesítményt lefed, másrészt viszont éppen összetettségéből adódóan tartalma, jelentése nem határozható meg egyértelműen, így használata félreértésekhez-és ezzel együtt fogyasztói csalódásokhoz- is vezethet. A spa mindenesetre nem csak klasszikus értelemben vett fürdőt jelent, hanem olyan létesítményt, amely szinte bármilyen szolgáltatást kínál, ami a vendégeket megnyugtatja, felélénkíti, meggyógyítja, egészségesebbé, kiegyensúlyozottabbá teszi (Rátz T, 2004; p:48)."

Napjainkban a szó jelentése annyira kibővült, hogy szinte mindenre használják, kezdve a zuhanyfürdőtől a kizárólag szépségeti szolgáltatásokat nyújtó intézményekig.

Gyakorlatom során megfigyeltem, és a google analízis is bebizonyította, hogy külföldiek is nagy számban érdeklődnek a létesítmény iránt. Érdekes volt számomra, hogy a honlapot Koreából és az USA területeiről is böngészték.

„A spa élmény "4 R "-je az ISPA szerint a következő:

- *Relaxáció (Relax) - feszültség oldása, stressz-csökkentés*
- *Reflexió (Reflect) - meditáció, elmélyült gondolkodás*

- *Revitalizáció (Revitalize) - újjáéledés, életerő és energia*
Jókedv (Rejoice) - vidámság és szórakozás (Rátz T., 2004;p:48)."

A spa nyújtotta állapot "4 F"-je meglátásom szerint:

- Felüdülés
- Fittség
- Fiatalosság
- Felszabadultság

A fogalmak tisztázása elengedhetetlen ahhoz, hogy megértsük, hogy az Aquaworld Resort Budapest tulajdonképpen egy összetett több „lábon álló” építmény. Jelen esetben egy háromlábú asztalhoz tudnám hasonlítani, mivel a szálloda, a wellness és a fürdő követelményeinek is meg kell felelnie.

3. Aquaworld bemutatása, fókuszban a fürdővel

Munkám során használt dokumentumokból, illetve az Aquaworld honlapjáról összegyűjtöttem a legfontosabb tudnivalókat és érdekességeket a gyakorlati helyemről.

Az épületkomplexum 2008-ban készült el, terveit a Canor Kft. készítette, Ráth András vezető tervező irányításával. Szolgáltatási struktúráját és kapacitását tekintve Magyarország, sőt Közép-Európa legjelentősebb turisztikai beruházása. Pest északi részén, az M0-ás Duna-híd szomszédságában fekszik, közvetlen lejárattal az északi körgyűrűről. Ily módon könnyű és gyorsan elérhető mind Budáról, mind a pesti oldalról. Az M3-as autópálya és az észak-budai illetve észak-pesti oldalon fekvő települések is közvetlenül és gyorsan elérhetők, így mind az ott lakó lakosság, mind az odatelepült cégek kiemelt célcsoportja a komplexumnak. A vendégek számára ingyenes nyitott parkoló helyezkedik el a komplexum előtt, valamint 125 autónak alkalmas mélygarázs található a szálloda alatt. Ez összesen közel 1000 autó számára biztosít parkolóhelyet.

A komplexum tömegközlekedése azonban hagy némi kivétlivalót maga mögött, hiszen közvetlen járata a 230-as busz ritkán közlekedik, órás gyakorisággal. Újpest központ metrómegállótól ugyan két busz is közlekedik, sőt egy éjszakai járat is, de ezek az épülettel szemben elhelyezkedő Homoktövis Lakóparkig közlekednek, ahonnan még további 200-300 méteres gyalogút vezet az Aquaworld Resort-hoz.

Az épületegyüttes 8,6 hektáros területen fekszik. Egyedülálló megoldás a konferenciatermek kialakítása: az első szinten található konferenciaközpontban, valamint a nyolcadik emeleti teremben valamennyi, a termeket elválasztó fal mobil, így számtalan variációs lehetőséget nyújtanak.

A fedett élményfürdő egy 72 méter átmérőjű kupola alatt fekszik, az alátámasztás nélküli fedett terület 42000 négyzetméter, a kupola magassága 21 méter. Ilyen méreteket sem Magyarországon, sem Közép-Európában nem találunk sehol. Elkészültével mintegy 350 új munkahelyet teremtett.

További különlegesség maga az óriáskupola. A fa vázszerkezetű óriáskupolát az ürtechnika során kifejlesztett több rétegű fóliarendszerrel borítják, amely teljesen átlátszó, a rétegek közé közel 50 fokos levegőt fújnak, így nincs páralecsapódás és a hó is elolvad a felületén. Továbbá különleges anyagszerkezetének köszönhetően az UV sugárzás ellen is védelmet nyújt.

Az élményfürdő belsőépítészetében lélegzetelállító látványosság az Angkor romtemplom a belőle ágazó függőhidakkal, tornyokkal és pihenőhelyekkel. A romtemplom tetőteraszán pedig napozóterasz nyílik. A földszinten, a galérián és a romtemplomban kényelmes pihenőterek, napozóágyak helyezkednek el.

Az Aquaworld vízibirodalom egy időben 1800 vendég fogadására és kiszolgálására alkalmas, a nyári időszakban, a stranddal bővülő élményfürdő kapacitása tovább bővül. Gyakorlatom időszaka alatt főleg a húsvéti időszak során gyakran teltházás állapotok uralkodtak a fürdőben. Az élményfürdő egész évben nyitva tart, az év minden napján. Az csúszdák összesített hossza közel 1 kilométer, Magyarország legmagasabb csúszdája is itt található: három óriáscsúszda 17 méter magasról indul. Szintén egyedülálló Magyarországon és Közép-Európában a fedett szörfmedence. Gyermekevilág élményelemekkel, játszóházzal, illetve bankett-terem is igénybe vehető.

Az élményfürdőben külön szaunavilág került kialakításra, ahol különleges szaunák, mint például a Kristály, Orosz, finn, aroma, bio- és infrasauna, gőzkabinok, hókamra, tepidárium, valamint Kneipp medence is megtalálhatóak.

A fürdőbirodalommal egységet alkot, ám különálló, fürdőszintből emelkedik ki 7 emelet magasan a szálloda rész, amely 261 szobával, 48 lakosztállal, 550 fős konferencia-teremmel, több étteremmel és dunai panorámával várja a világ minden tájáról érkező vendégeket. Külön, föld alatti folyosóval összekötött épületszárnyat foglalnak el 2 és 3 szobás apartman-lakosztályok a gyermekekkel érkező vendégek és az igényes üzletemberek számára.

A modern stílusú épület executive bárral, a la carte és a fürdőközpont hangulatához illeszkedő távol keleti étteremmel is rendelkezik. A szállodához wellness- és fürdőrészlég, több squash-pálya, valamint mélygarázs is kapcsolódik.

A komplexum területén két wellness világ is helyet kapott. A szállodában 3 szintes, a távol-keletet idéző Oriental Spa wellness- és fitneszközpont működik. Itt megtalálható minden, ami a teljes kikapcsolódáshoz szükséges. Egzotikus fürdők, élménymedencék, különleges szaunavilág, tenisz, squash és fitneszterem szolgálja a felüdülést.

A hotel a világ egyik legnagyobb szállodaláncához, a Ramada szállodalánchoz tartozott. Ma már Aquaworld Resort Budapest néven üzemel.

Közép-Európa legnagyobb fedett élményfürdője egyedülálló szolgáltatásait, egész éves nyitva tartását és nagy kapacitását tekintve az alábbi célcsoportokra fókuszál;

- 1/ belföldi nagyközönség: Budapest és vonzásköre, kisgyermekes családok, diákok
- 2/ Magyarországon élő külföldiek: itt dolgozók családja
- 3/ Budapesten tartózkodó külföldi turisták
- 4/ a szálloda vendégei: családi packagek ajánlásával többszöri visszatérés
- 5/ sportszövetségek: Közép-Európában egyedülálló szörfmedence miatt, magyar és nemzetközi szörfszövetségek, edzőtáborok

Ezek a célcsoportok azért is fontosak, mert van egy szálláshely, ahonnan a vendégek átjárhatnak, és a versenytársakhoz képest ez előny.

3.1 Szolgáltatások az Aquaworld fürdőrezszlegén

Ebben a fejezetben összegyűjtöttem a fürdő dokumentumai, a honlapja, és a saját tapasztalataim alapján a fürdőben található szolgáltatásokat. Az Aquaworld nagy hangsúlyt fektet a sport jelentőségére. Több sportoló is a komplexumban edzett az olimpiára: Berki Krisztián aranyérem lólengésben, a magyar kajak–kenu válogatott, illetve korábbi olimpiai bajnok Erdei Zsolt ökölvívó.

Naponta úszóedzéseket tartanak a jövő olimpiai bajnokainak (3-10 éves), hogy egészséges, kiegyensúlyozott fiatalokká, a társadalom hasznos tagjaivá váljanak:

- 3 hónapos kortól babúszás
- 3 éves kortól úszásoktatások
- 6 éves kortól úszó, szinkronúszó, vízilabdázó, búváredzések

A babaúszás céljai:

- speciális motorikus fejlesztés
- a szülő-gyermek kapcsolat emocionális erősítése
- a szociális viselkedés javítása
- a gyermek pszichikai-fizikai fejlődése

A Kovács Ági úszóakadémia akár angol és német nyelvű oktatást is vállal. Rendkívül színvonalas, és korrekt tanfolyamnak tartom. Részt lehet venni egyéni illetve csoportos órákon is. Az órákat ugyanaz a személy tartja, így alakul ki a kölcsönös bizalom. Az úszóakadémia nyári tábort is hirdet 4- 16 éves korig. Rengeteg

programmal gazdagítja a gyerekek mindennapjait. Úszásoktatás, vízi játékok, játszótér, játszóház, képességfejlesztő játékok, kézműves foglalkozások, sportolási lehetőségek várják a fiatalokat.

Az Aquaworld-ben a hullámlovaglás alapjainak az elsajátítása után egyénileg is lehet szörfözni az oktató felügyelete mellett. A foglalkozások 30 percesek, a hely különleges adottságai, a speciális felszerelések garantálják a gyors sikerélményt.

Az Aquajogging egy új szolgáltatás, mely 2015. május 15-től indult el az élményfürdőben. Mélyvízben végzett állóképességi izületkímélő eszközös edzés. A deréköv és a bokaellenállás biztonságban fenntart a vízen. A víz ellenállását növelik vízi súlyzókkal illetve lábellenállás segítségével, mely lehetővé teszi minden egyes izomcsoportunk erősítését.

Szolgáltatások az Aquaworld Dive Centerben (Búvár-bázis):

- Medencebérleti lehetőség kedvezményes búvárjeggyel
- Próbamerülés oktatóval, az Aquaworld által biztosított búvárfelszereléssel
- Búvárfelszerelés és palackbérlet végzett búvároknak
- Búvároktatás (a búvároktatás gyakorlati része az Aquaworld kijelölt medencéiben történik)

Búvártanfolyamok

A kezdő búvártanfolyam elméleti és védett vízi részét el lehet végezni, majd a védett vízi rész befejezése után Indoor Diver minősítést kaphat a tanuló. Ezzel a végzettséggel bármikor lehet gyakorolni és merülni a világ Indoor Dive Centereiben többek között az Aquaworld-ben. A megkapott kártya feljogosít palack és felszerelésbérletre.

Választható képzési szintek:

- scuba ranger
- játékos búvártanfolyam gyermekeknek
- haladó képzések

Osztálykirándulások, illetve születésnapok szervezését is le lehet bonyolítani a fürdőben előzetes bejelentkezést követően. Munkám során megfigyeltem, hogy milyen népszerű ez a szolgáltatás a kisebb iskolások körében.

Csapatépítésre is kiválóan alkalmas a benti térben kialakított kalandpark. Ez egy olyan szórakoztató, és több nehézségi fokozatú létesítmény, amelyen a vendégek (akár gyermekek, akár felnőttek) különféle technikai eszközökkel és szakképzett személyzet segítségével hódíthatják meg a pályákat. Az építményt az Aquaworld parkjában 10 méter magasan, cölöpökre és cölöpök közé telepítették. Különböző állomásokon lehet haladni a cél felé: vékony pallókon, kötélén, fémdróton kell átkelni karabinerrel, falat mászni, majd autógumikon kell keresztül haladni előre.

Kellemes kikapcsolódást nyújt mindazoknak, akik kedvelik a kalandokat és szeretnék próbára tenni bátorságukat és fizikai kondíciójukat.

A hullám medence fő attrakciója a vízen járó labda. A labda 2.2 m átmérőjű, oldalán egy különleges vízálló zipzárral. Amikor a vendég belebújik a labdába a zipzárral ellátott nyíláson keresztül, akkor azt bezárják és a labda oldalán lévő külső csatlakozón keresztül kompresszorral felfújják. Ezt a szolgáltatást akár 5 éves kortól is igénybe lehet venni. Tapasztalatom szerint leginkább a fiatalabbak élvezik ezt a szórakozást a vízben.

A masszázs az egyik legősibb és legkellemesebb természetes módszer a betegségek megelőzésére és gyógyítására, az egészség megőrzésére.

Masszázs választékból az élményfürdőben összesen kettőt tudnak igénybe venni az ide látogatók, előzetes bejelentkezés alapján.

Talpmasszázs, amely ideális sportolás előtt és után, valamint azoknak a hölgyeknek, akik sokszor viselnek magassarkú lábbelit.

A másik választható kezelés az aromaterápiás masszázs, mely ellazító, vagy serkentő hatású az olajtól függően. A belélegzett illatnak is terápiás hatása van.

Az Aquaworld Budapest egyik legnagyobb szauna világát is magáénak mondhatja. Az izom és ízületi fájdalmak és merevedések enyhítése mellett a szaunát olyan betegségek kezelésére is lehet használni, mint az allergia és ízületi gyulladás. Az Aquaworld idén 2015 áprilisában megnyerte a Szauna Szeánsz Oscart.

A szaunavilágon belül különböző kabinokban méregteleníthetünk. Ezeket az alábbi táblázatban gyűjtöttem össze:

1. táblázat: A szaunavilág típusai

Szauna Típus	Celsius foka	Jellemzői
Finn és orosz szauna	80-100°C	Relaxációs hatás, nem ajánlott periériás rendellenességek, szívbetegség esetén
Gőzkabin	45-55 °C	Zárt kabinet, kint van a fej
Bio szauna	45-60 °C	Vérkeringés kímélő, gyógynövények alkalmazása
Aroma szauna	50-60 °C	Növényi illóolajok, frissít,relaxál
Infrakabin	50-60 °C	Mélymeleg kezelés, testet melegíti fel, regenerál
Kristály szauna	80-85 °C	Gyógyító életenergia fényterápiával

forrás: Juhász Rita: Wellness alapismeretek II.; Pécs, 2007

A szaunarészlegben található szolgáltatások közé tartoznak ezen kívül:

- Tepidárium: A kőből, csempéből vagy márványból készült tepidarium helyiség falait és padjait testhőmérséklet közeli 37-39°C-ra melegítik fel. Kíméletes módszer a stressz oldására, illetve a szervezet regenerálására, így fiatalok és idősek számára egyaránt ajánlott.

(forrás: <http://www.wellnesstechnika.hu/tepidarium.html>)

- Jégkamra; -2 - -5°: Japánból ered. Használ ízületi betegségek, bőrbetegségek esetén, segít lefaragni a felesleges kilókat, de a depresszió ellen is hatásos.

(forrás: <http://www.stop.hu/eletmod/jegkamraban-szepulhet-gyogulhat/753969>)

- Só kamra: A légúti allergiás megbetegedések egyik leghatékonyabb természetes gyógymódja a sóbarlang terápia, vagy más néven haloterápia.

(forrás: <http://sobarlang-terapia.hu/>)

- Merülő medence: A merülőmedence és merülődézsza hideg vize jelenti a leghatékonyabb hűtőfürdőzést. Ezekben a medencékben általában 12-18°C fokos vizet tartanak.
- Kneipp taposó: A kövek enyhén masszírozzák talpunk reflexzónáit, ezzel beindítanak egyfajta regulációs folyamatot is. Rendszeresen alkalmazva gyulladásmegelőző, anyagcsere-javító.

3.2 A fürdő díjszabása

Gyakorlatom során sokat segítettem a recepció körüli tevékenységekben, így közvetlen kontaktusba kerülhettem a vendégekkel. A legtöbben az árlista, illetve az ehhez kapcsolódó szolgáltatások iránt érdeklődtek.

A jegyárak másként alakultak munkanapokon, illetve hétvégi-és ünnepnapokon. A hétvégi árak természetesen drágábban lettek kialakítva majdnem 15%-al. A választható típusok közé tartozik a kétórás jegy, melyhez hétköznap jár egy óra ingyen, a napi belépő, az esti jegy, illetve az úszójegy. Ezzel a jegytípussal csak reggel 10 óráig lehet a fürdőben tartózkodni. Az érdeklődők módjában áll az online jegyvásárlás is.

Véleményem szerint egyáltalán nem alacsony, hanem kifejezettem magas árkategóriához tartozik a fürdő.

A belépő tartalmazza az élményelemeket, a jakuzzik használatát, a csúszdákat, valamint az öltözőszekrényeket. Külön díjat kell fizetni a törölköző, a fürdőköpeny, a szauna lepedő bérletéért, valamint az értékmegőrző, és a ruhatár használatáért. A szaunarészért is külön árat kell fizetni, kivételt képeznek a szerdai napok. A jegyek csoportosíthatóak még felnőtt, diák és nyugdíjas jegyre, illetve gyermek belépőre. 3 éves korig a belépés díjtalan.

Az Aquaworld kedvezményt biztosít partnercégeknek, és dolgozóknak, valamint fogyatékos betegekkel foglalkozó szervezeteknek. Csoportos kedvezményt 10 fő felett lehet kiváltani. Ennek a mértéke létszám függvényében 10-15 % között változik.

Osztálykirándulás csomagot is lehet kérni előzetes e-mail egyeztetés során, melynek keretein belül minden 10. gyermek után 1 kísérő ingyenesen jöhet. Az Aquaworld

Telekom Kapcsolat kártya elfogadó hely. Ez annyit jelent, hogy a napijegyek árából 15% levonható. Nemcsak a Telekom, hanem a Vodafone szolgáltatóval is előnyt élvezhetnek a fürdőbe látogatók, mivel minden kedden él a Voda kedd, miszerint egy napijegy mellé jár egy másik grátisz jegy. További kedvezmény még, hogy Újpest, Fót, Dunakeszi, Göd, Budakalász, Szentendre, Pomáz lakóinak a hétköznapi belépőjegyek árából 10% kedvezményt biztosítanak lakcímkártya bemutatása ellenében. Ezen kívül az Erzsébet Kártya felmutatása is feljogosít külön ehhez a kártyához kialakított kedvezményes jegyek igénylésére.

Időszakos akciókat is kínál az Aquaworld. Ilyen az 1+1 gyermeknapra akció. Ez változóan havonta egy-két hétvégére van meghirdetve. Egy felnőtt napijegy mellé 1 gyermek belépőt ajándékba adnak. A pénztárosoktól szerzett információ alapján fő szezonon kívül az esti jegyek a legkelendőbbek. Azért preferálják a legtöbben ezt a jegytípust, mert sokan nincsenek olyan anyagi körülmények között, hogy a család összes tagjának napijegyét váltsanak ki. Fő szezonban ez a kijelentés nem állja meg a helyét, mivel a kinti medencerész megnyitásával a családok már úgy vélik, hogy megéri egy egész napot a fürdőben tölteni. A turisták nagyobb százaléka is a napijegy mellé teszi le a voksát.

Meglátásom szerint az Aquaworld forgalma a jövőt illetően sem fog jelentős mértékben stagnálni.

3.3 Vendégadatok, vendégforgalom jellemzői

Az Aquaworld egy kombinált élményt nyújtó vízi bázisú Fürdőközpont.

A fürdő szegmensei közül alappilléreknek tekinthetjük a szórakozást kereső fiatalokat, illetve a családok középkorúakat. A tizenévesek jellemzően nem pihenés céljából érkeznek, ők leginkább aktívan töltik el idejüket. Tartózkodásuk fő okához sorolhatjuk az itt található szörfmedencét, kaland-és csúszdaparkot.

A családdal rendelkező középkorúaknak ezzel ellentétben a tartalmas pihenés a döntő szempont. Gyermekük szórakási lehetősége is megoldható. A Bongó Kids Klub kicsiknek lett kialakítva, így a felnőttek is nyugodtan relaxálhatnak, miközben a kisgyermekük élvezik a klub adta lehetőségeket.

A fürdő befogadóképessége 1800 fő. A fürdő dokumentumainak statisztikai adatai alapján, 2012-ben Magyarországon a 3. helyen állt az értékesített fürdőszolgáltatások árbevételét tekintve.

Utolsó éves (2014) nettó árbevételi adat 4 167 524 ezer forint volt.

(forrás: <http://ceginformacio.creditreform.hu/cr9314080654>)

Teltházias állapotok uralkodnak kiemelt időszakban, azaz nyáron júniustól augusztusig, illetve ünnepeken. Kiemelt időszaknak számít a tavaszi szünet, a nyári, az őszi és a téli szünet, kiemelt ünnepeknak a húsvét, december 24, december 25, január 01.

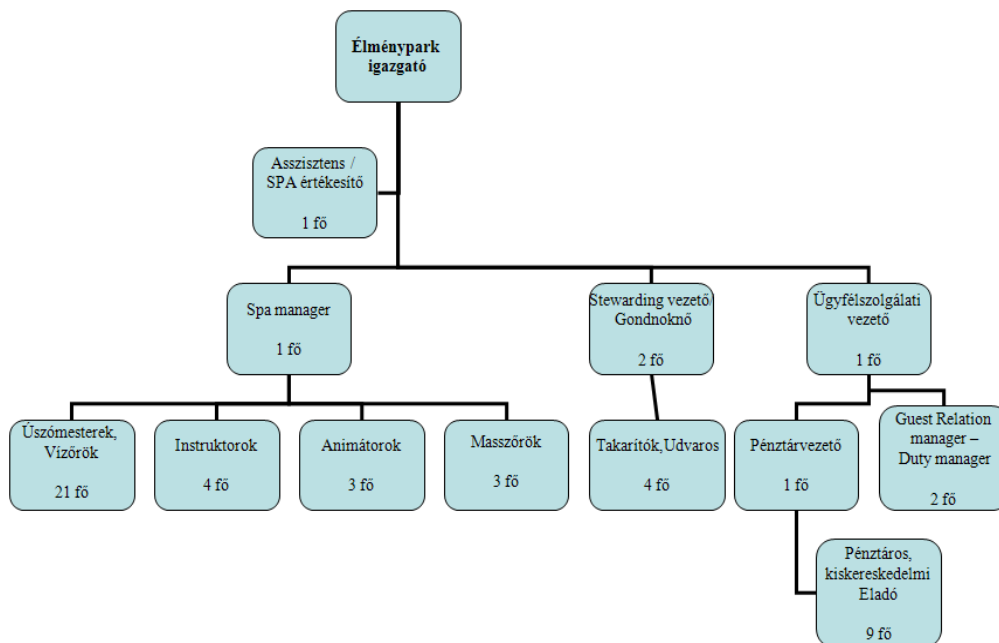
Gyakorlatom során a tavaszi szünetben tapasztaltam meg, hogy milyen is az, amikor az élményfürdő eléri kapacitásának a maximumát. A csendesebb napokhoz képest ilyenkor szó szerint tumultus alakult ki, hosszan kígyózó sorok váraoztak az előtérben. Heti bontásban a forgalom szerdától szombatig a legnagyobb. Egy átlagosnak számító napon a forgalom 500-800 vendég között mozog.

Színvonalának minőségét mi sem tanúsítja jobban, minthogy az Aquaworld Resort Budapest 2015. április 08-án ismét elnyerte az „Év élményfürdője” díjat.

3.4 Aquaworld élményfürdő szervezeti felépítése

Az Aquaworld Resort Budapest kettő igazgatóval rendelkezik. A szálloda és a fürdőigazgató személye elválnak. Mivel gyakorlatomat a fürdőben töltöttem, ezért ezzel az ággal foglalkoztam. Egy szemléletes ábrával mutatom be a szervezeti felépítést.

1. ábra



forrás: Aquaworld dokumentum , Szervezeti felépítés

A szervezeti rendszer optimális esetben nagymértékben hozzájárul a turizmus működőképességének emeléséhez, és lehetővé teszi a versenyképesség fokozását.

3.4.1 Szakmai, személyi feltételek

Egy meghatározott munkakörhöz elengedhetetlen a megfelelő szakképesítés, és a hozzá tartozó készségek. A következő táblázatban gyűjtöttem össze a legfontosabb tudnivalókat egy adott munkatípushoz.

2. táblázat: Munkakör személyi, szakmai feltételei

Munkakör	Műszak	szakképesítés	Tulajdonságok
fürdővezető	1 fő / műszak	felsőfokú iskolai végzettség, 5 év szakmai gyakorlat, német, angol nyelvtudás, számítógépes ismeretek	Vendég, ügyfél központúság, eladói érzék, rugalmasság, szervezői készség, motivációs erő, elkötelezettség, energikusság
Igazgató helyettes	1 fő / műszak	felsőfokú végzettség, szakmai gyakorlat, angol, német nyelvismeret, számítógépes ismeretek	Kapcsolatteremtő készség, rugalmasság, megbízhatóság, vendég- és ügyfélközpontúság, korrekt viselkedés
SPA manager	1 fő / műszak	felsőfokú végzettség, vezetői gyakorlat, angol, német nyelvtudás, számítógépes ismeretek	lelkesezés, kellemes modor, elkötelezettség, határozottság, rugalmasság, stresszhelyzetek alatti munkabírás, kapcsolatteremtő készség
asszisztens/ értékesítő	1 fő / műszak	szakirányú végzettség, min 2 éves szakmai gyakorlat, idegennyelv- ismeret	szakmai igényesség, kreativitás, etikus magatartás, jó szervező képesség, együttműködési készség
vezető uszodamester	1 fő / műszak	uszodamesteri szakképesítés, fürdőben használatos szakkifejezések ismerete, angol-német nyelv alapszintű ismerete	megbízható munkavégzés, udvarias, segítőkész magatartás, vendégközpontú viselkedés, elkötelezettség
vezető pénztáros	1 fő / műszak	középfokú végzettség, min. 1 idegennyelv ismerete	csapatmunka szellem, pontosság, jó kommunikáció készség, színvonal-központúság
pénztáros, eladó	3 fő / műszak	szakirányú végzettség, alapfokú idegennyelv ismerete	felelősségteljes viselkedés, segítőkész magatartás, megbízhatóság
animátorok	2 fő / műszak	szakirányú végzettség, hasonló területen szerzett tapasztalat, angol nyelv ismerete minimum	kreativitás, vendégközpontúság, fittség, segítőkészség
takarító, udvaros	2 fő / műszak	betanított munkás	korrekt munkavégzés, megbízhatóság

forrás : HR asszisztentstől kapott dokumentumok alapján

3.4.2 Élmenyfürdő igazgató munkása

Ebből a táblázatból az élmenyfürdő igazgató munkáját emelném ki, mivel minden részlegen az olajozott működés feltételeit felügyeli, valamint tevékenységével biztosítja a fürdő színvonalas, profitorientált üzemeltetését.

Alapvető feladatai:

- Célja, hogy a fürdő minél hatékonyabban üzemeljen, miközben biztosítja az elvárásoknak megfelelő jövedelmezőséget, minőséget és szolgáltatást.
- Felel a fürdő tevékenységének pénzügyi elszámolásáért és segítséget nyújt az értékesítési munkatársnak a részleg szolgáltatásainak propagálásában.
- Biztosítja, hogy mindenkor a legmagasabb színvonalú ügyfélszolgálatot nyújtják.
- Irányítja és motiválja a fürdő munkatársait.
- Folyamatos üzemeltetés biztosítja az év minden napján.
- Folyamatosan ellenőrzi az anyag és eszközfelhasználást.
- Aquaworld Standardat betartja és betartatja.
- Üzemeltetési és egyéb utasítások betartása és ellenőrzése
- Tervezett időszakonkénti ellenőrzések, rendkívüli ellenőrzések az uszodatérben és a fürdő egész területén.

3.5 Versenytársak a fürdő számára

Aquaworld fürdőkomplexumnak kevés konkurenciával kell számolnia, hiszen az év minden napján 6 órától este 10 óráig nyitva tart. Ünnepnapokon is ugyanebben az intervallumban vehető igénybe. Sajátos szörfmedencéje ritkaságnak számít más fürdőkhez képest. Az alábbi táblázatban megtalálhatóak a jelenlegi versenytársai.

3. táblázat: Jelenlegi versenytársai

Fürdő neve	Jellemzői	Nyitva tartás
Aquaaréna Mogyoród	2003-ban épült, Hungaroring szomszédságában Mogyoródon 26 db csúszdapálya 9 medence: élménymedence, jakuzzi, háromszintes ugrómedence, lusta folyó	09-19 óráig
Aqualand	2006-ban épült Ráckeviden Nyitott és zárt medencék 4 óriáscsúszda Úszómedence, élménymedence, gyermekmedence, illetve pezsgőmedence	06-21 óráig
Aquasziget	2005-ben épült Esztergomban a Mária Valéria híd közelében Élményrészleg, wellness és gyógyászati részleg 2 óriáscsúszda 9 medence: hullámmedence, gyermekmedence, úszómedence, csúszdamedence, mászófal, pezsgőmedence, infrasauna, pihenőmedence	10-20 óráig

forrás: saját összeállítás, az interneten talált fürdők alapján

A versenytársak számbavétele azért fontos, mert a piacon éles harc folyik a pozíciókért és a tisztánlátáshoz is szükséges a konkurencia ismerete. Az előny a hosszabb nyitva tartásban, illetve a szörf-és a bújármédencében rejlik.

3.6 Szolgáltatások a wellness részlegen

Az Oriental Spa a hotelen belül helyezkedik el, egy különálló egységet alkotva a fürdőtől.

A wellness központ szépségfarmja testszépítő programokkal, kozmetikával és fodrással várja a vendégeket. A beauty, a szépségápolás ma már igen divatos, elterjedt fogalma. A lelki és testi fittség, a belső harmónia tükröződik a bőrön, a hajon, a külsőnkön.

Különbféle arckezeléseket lehet választani, mint például janssen mini spa arckezelést, janssen spa deluce arckezelést, janssen natural bio kezelést, valamint férfi arckezelés is igénybe vehető. Ezeket a szolgáltatásokat a vendégeknek kell állnia, illetve előzetes bejelentkezés alapján történik a páciens fogadása

Masszázsok terén bővebb a paletta, mint a fürdőrészen:

- Talp masszáz
- Sport masszáz: Ideális sportolás előtt és után. Célja, hogy az izmok a lehető legjobb kondícióba kerüljenek.
- Relaxáló masszáz: Energikus gyúrás és dörzsölés.
- Frissítő masszáz: Hatása, hogy az izmok ellazulnak, vérellátásuk javul, élénkít.
- Lávaköves masszáz: Mély relaxáció érhető el, oldódik a stressz, helyreáll a lelki egyensúly.
- Keleti masszázok: Energia áramlását fokozza pontmasszázzsal.
- Thai masszázok: Izmok nyomásával ugyanúgy az energia áramlását biztosítja.

Egy kisebb szauna részt is rejt a spa. Ez a szolgáltatás benne van a szobaárban.

A bio szauna 40-50°C hőmérsékletű és körülbelül 20%-os páratartalommal rendelkezik. Körülbelül 6 fő kényelmes szaunázására alkalmas.

A gőzkabin 40-50 °C hőmérsékletű és magas páratartalommal működik. A gőzkabin előnye, hogy kevésbé terheli meg a szívet, mint a magas hőmérsékletű, alacsony páratartalmú finn szauna. Körülbelül 6 fő kényelmes szaunázására alkalmas.

Az élményfürdőhöz hasonlóan aroma és finn szaunával is rendelkezik a spa.

Szaunavilágon belül népszerű a vendégek körében a Szauna szeánsz. A jó hangulat és a jó közérzet "szellemét" idézi meg a száraz-, illetve gőz szaunában. Minden Szauna Szeánsz ideje alatt a szaunamester bent tartózkodik a vendégekkel a szaunában, fokozatosan hevíti fel a kabint aromás ráöntésekkel a kályhára, ezzel garantálva a vendégek akklimatizálódását. Igyekszik személyre szabott ventilációt biztosítani, a vendégek körül szauna zászlója és törölközője segítségével kavarja a forró levegőt. Ezen kívül a szaunamester igyekszik minden, a szaunázást érintő kérdések megválaszolására illetve felügyeli a szaunarészleget és ellenőrzi, hogy minden vendég betartsa a helyes-, és higiénikus szaunázás szabályait. Az egymást követő programok egyre erőteljesebbek. Egy-egy program időtartama maximum 12-15 perc, de bárki aki úgy érzi elég volt számára, nyugodtan elhagyhatja a szaunát. Ezt követi a lehülés, majd pihenés, relaxáció. A szaunamesterek profizmusára a fő bizonyíték az, hogy idén 2015-ben megnyerte az Aquaworld a szauna szeánsz oscar.

A szálloda fitness részlegében a konditermen és az aerobic termen kívül két squash-pálya, tavasztól őszig pedig kültéri tenispálya várja a vendégeket. A tenispálya

foglaltsága általában délelőtt tölti be a maximum állapotát. A fitnessteremben korszerű, TechnoGym kondicionáló gépek kínálnak sportolási lehetőséget mindkét nem képviselőinek. A csoportos mozgás kedvelői bármely napszakban részt vehetnek a tornatermi foglalkozásokon, ahol szakképzett és gyakorlott oktatók gondoskodnak a jó hangulatú és helyes edzésről és a kellemes kimerültség érzetéről. Ezeken az órákon szinte minden esetben megtelt létszámmal dolgozhat az oktató.

A wellness komplexumban fogászati rendelő is üzemel. Előzetes bejelentkezést követően külföldi és belföldi vendégeink is előszeretettel veszik igénybe ezt a szolgáltatást.

Bongó Kids játszóház várja ingyenesen mind a szálloda, mind az Aquaworld vendégeinek gyermekeit. Három éves kor alatt szülői felügyelettel, felette pedig anélkül lehet élvezni a kicsiknek kialakított játszóbirodalmat.

Az Oriental Spa lényegében egy day spa, azaz szakértői irányítással igénybe vehető napi szolgáltatásokat lehet igényelni csomagok formájában.

A csomagok többsége tartalmaz bekészített zöld teát és gyümölcsöt, valamint fürdőköpenyt, törölközőt, és szauna lepedőt, különböző arc és testkezeléseket, relaxációs medence használatot, díjmentes parkolást, ezen felül ingyenes buszjáratot a Hősök teréről.

4. Önálló primer kutatás

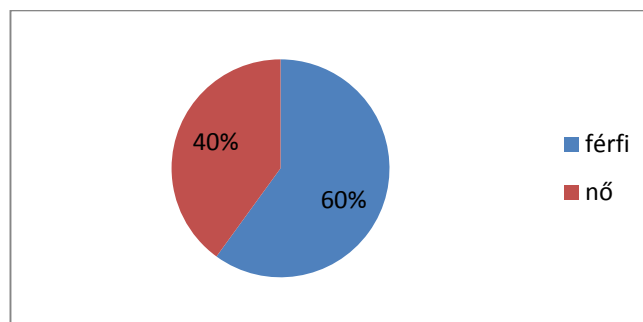
Kutatási célom, hogy olyan információkat gyűjtsek, amely révén megállapíthatom, hogy megállja-e a helyét a fürdőnek kiszabott elismerés.

Az Aquaworld ugyanis idén is elnyerte az „Az év élményfürdője” címet.

4.1. Felmérés az alkalmazottakkal

Kutatási módszerem során primer információgyűjtést alkalmaztam, mivel számomra fontos, hogy aktuális eredményt kapjak. (A kérdőívet lásd mellékletben). A megkérdezett alanyokat 2 ágra bontottam.

Az egyik ágon, a fürdőrésztlegén dolgozók véleményét elemeztem, velük május 7-én, és május 8-án töltöttem ki a nyomtatott kérdőívet, mely összesen 6 kérdést tartalmazott. Felmérésemben leginkább a kifejtős nyitott kérdéstípusokat preferáltam, mivel ebben a témában a sajátos nézet a leginkább mérvadó. 40 alkalmazottal tudtam érdemlegesen kutatást végezni. Ezek közül nagyobb arányban voltak a férfiak.

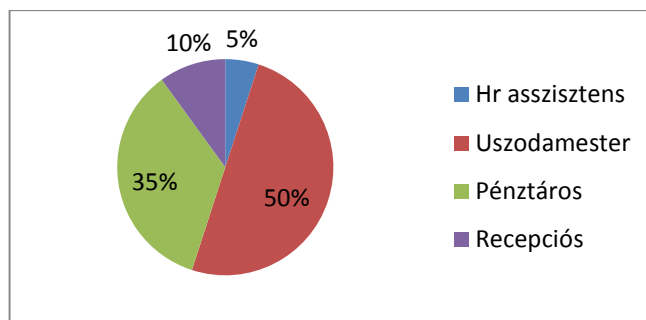


1. diagram: a dolgozók neme %-os arányban

forrás: saját szerkesztés

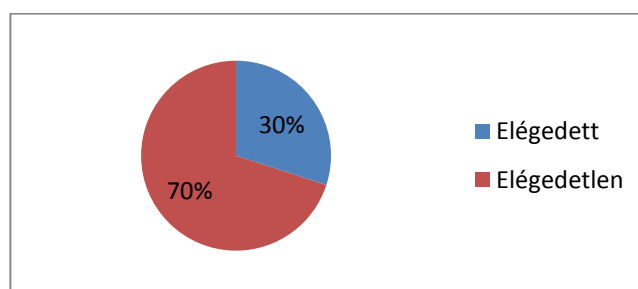
A feltett 6 kérdésből 2 rájuk vonatkozott. A másik 4 kérdés pedig a szolgáltatásokra és fejlesztési javaslatokra épült.

Az alkalmazottak közül a legtöbben uszodamesterek, és pénztárosok voltak, hiszen ők látják át legjobban az Aquaworld élményfürdő működését.



2. diagram: az alkalmazottak munkaköri megoszlása %-os bontásban
forrás: saját szerkesztés

A válaszadók nagy része közepesen elégedett a szolgáltatások minőségével. A pontérték hármasnál nem lett rosszabb. A döntő többség az adatok alapján azonban elégedetlen a saját munkaterületén használt műszaki berendezésekkel, erről szól a következő ábra.



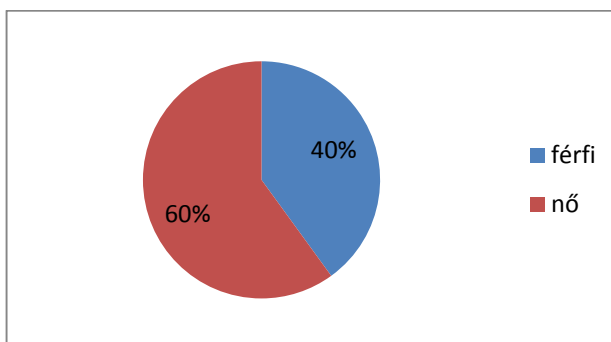
3. diagram: az elégedettségi arány megoszlása %-os arányban
forrás: saját szerkesztés

Az új szolgáltatások terén rendkívül kreatívak voltak a megkérdezettek. A legtöbben a szolárium beépítését javasolták, hiszen igény lenne rá a fürdőrészlegen belül is. Több csúszda, több medence kiépítését ajánlották. Koedukált, illetve női és férfi napozóteraszok kialakítását is indítványozták. A szabadtéri medencéknél nagy a kihasználatlan terület. Ide extra szolgáltatásként fel lett tüntetve a minigolf és a bungee jumping is.

Összegezve a fürdő munkavállalóival folytatott felmérést, nagy fejlesztéseket javasoltak az elektronikus eszközök javítását illetően. A válaszok azt tükrözik, hogy a fürdőrészleg közel sem nyújtja azt a produktivitást, amit a megkapott rangja elvárna.

4.1. Felmérés a vendégekkel

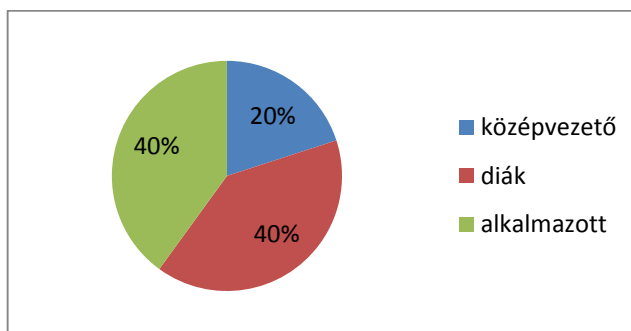
Kutatásom másik ágában a vendégek véleményét elemeztem. Május 4-én és május 5-én osztottam szét nyomtatott formában a kérdéssoraimat, mely összesen 8 kérdést foglalt magába. 70 érdelemes kutatási anyag született. Az alkalmazottaknak összeállított kérdőívhez hasonlóan nagymértékben nyitott kérdéstípusokat állítottam össze. A kérdés fajtái is sokban megegyeztek. Felmérésem során sok új látogatóhoz volt szerencsém, akik munkámat sajnos nem tudták segíteni, mivel a kérdések megválaszolásához többszöri látogatásra volt szükség. A kitöltők zöme az előző kérdőívvel ellentétben nő volt.



4. diagram: vendégek neme %-os megoszlásban

forrás: saját szerkesztés

Pozíciójuk alapján egyenlő diák és felnőtt vendégválaszoló volt, és elszórta jelentek meg középvezető munkavállalók. Ezen adatok alapján a mérvadó válaszok diákoktól és alkalmazott beosztású dolgozóktól származnak.



5. diagram: látogatók pozíciója %-os bontásban

forrás: saját szerkesztés

Az egy főre jutó nettó átlagjövedelem a megkérdezettek szerint fele-fele arányban oszlik meg, azaz 0-100.000-ig illetve 150-000-200.000-ig.

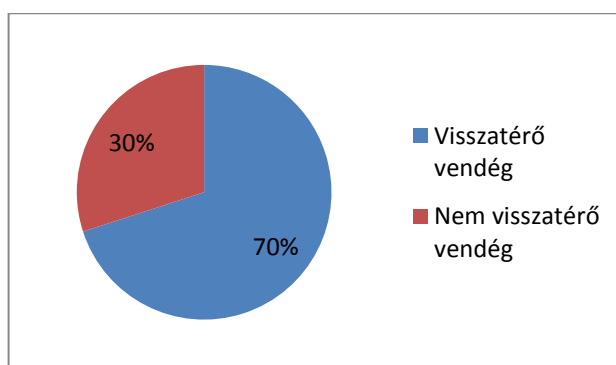
A fürdő vendégköre a dolgozókkal ellentétben jobban meg van elégedve a szolgáltatásokkal. A pontérték hatnál rosszabb nem volt.

A szolgáltatásokat tekintve sokan bővítenék a kinti medencerészt. Több animációs programot indítványoznának, illetve sokan javasolták a családi jegy bevezetését.

Az öltözőket többen férfi és női részre osztanák. Az jegyek árát tekintve pedig sok fiatal csökkentené a belépők díját.

A szaunavilágban szerdától péntekig klasszikus nap van, ami annyit jelent, hogy fürdőruha nélkül lepedőben kell tartózkodni. Sokan eltörölnék ezt a napot, mivel a meztelenkedést nem tartják helyén valónak.

A vendégek nagyobb százaléka többször is ezt a fürdőt választja kikapcsolódásának helyszínéül.



6. diagram: visszatérő vendégek %-os aránya
forrás : saját szerkesztés

A nem visszatérő vendégek, indoklásai között voltak: a drága jegy, távolság a belvárostól, illetve a hosszú sorban állás.

Fejlesztési javaslataik nagyobb arányban inkább a szolgáltatásokhoz volt köthető. A fiatalok az éjszakai fürdőzés gyakoriságát szeretnék változtatni, valamint hangosabb zenét ajánlanának a fürdőtérben. A családok több gyermekmedencét helyeznének el, több gyermekprogramot javasolnának, illetve kedvezményt igényelnének.

Összegezve a vendégekkel folytatott felmérést, arra a következtetésre jutottam, hogy lényegében meg vannak elégedve a fürdő színvonalával, és a dolgozók válasza során alkotta képpel ellentétben a vendégek számára az Aquaworld igen is megfelel „Az év élményfürdője” címnek.

5. Fejlesztési javaslatok

Véleményem szerint egy nagyszabású, és népszerű szálloda- és fürdőkomplexumnak a karbantartása és folyamatos fejlesztése rendkívül fontos, és cseppet sem elhanyagolható.

Kutatási munkám is rávilágított arra, hogy vendég és alkalmazott szemszögéből is korrekciókra lenne szükség. A fejlesztés javaslataim koncepcióját lépésekben mutatom be. Az élményfürdő bejáratától fokozatosan haladok előre. A sokszor előforduló teltházias állapotok miatt, a fürdő aularészlegét ki kell bővíteni. A recepciót láthatóbb központba helyezném. Tapasztalatom során egy számítógépes berendezés a recepciónál elengedhetetlen, mivel a vendégek pontos és gyors informálásához ezt az eszközt tartom a legpraktikusabbnak. Recepcióos tevékenységem során az észrevételem az volt, hogy csak 2 nyelven van nyomtatott árlista. Egy ilyen színvonalú fürdőben minimum 3 nyelvű tájékoztatásnak kellene lennie. Emellett hiányolom a színes, figyelemfelkeltő prospektusokat is. Külön részleget is ki kellene alakítani a talált tárgyak osztályának. A kézzel írott talált tárgyas jegyzeteket számítógépes Excel táblázatban vezetve, gyorsabb és hatékonyabb lenne visszamenőleg a keresés.

A pénztárakat illetően is megkönnyíteném a vendégek helyzetét. Több kassza üzemeltetését ajánlom, és egyértelműsítését a kijárat és bemeneti részeknek.. Az aulában csupán a fenti tetőtéri ablakok biztosítják a levegőzést. A nyári kánikula ellen benti légkondicionáló berendezést javaslok, hogy a pénztárosok számára elviselhetőbb legyen a munka ebben az időszakban is. Megfigyelésem szerint a pénztáraknál található gépek sokszor lefagynak, későn reagálnak. A rátelepített Hostware program kezelési felülete pedig túlságosan komplikáltnak bizonyul. Egy egyszerű beléptetés több mint 5 kattintással érhető el, így a csoportok kezelése is lassabban kivitelezhető. Korszerű, modern számítógépek vásárlását hasznosnak találom. A Hostware-ben felmerülő körülményes beléptetés és adatbevitel egyszerűsítésére is megoldás keresését kezdeményezem.

Fejlesztési ötleteim további szakaszai az öltözőkre is kiterjednek. Először is a bent megtalálható értékmegőrzőnél az írásos adminisztráció felváltása gépes adatbevitelre egyszerűbb lenne, illetve karórára terhelhető rendszert is ajánlok, mivel az összegraterhelés helyben elvégzése gyorsabb. Az öltözők előtt levő hajszárító

készülékekkel gyakori hibát észlelnek a vendégek. Gyakori eset, hogy a fenti öltözők hajszáritóinál elmegy az áram. Ezek az apró problémák is vendégpanaszokhoz vezetnek. Az erre fordított beruházás minimális lenne, mégis növelné a komplexum nívóját. Az öltözőterek kialakítása tágas, megfelelő kisbabával érkező látogatóknak is, hiszen pelenkázót is tartalmaznak. Az óraleolvasó készülékek mennyisége hiányos csupán. Az öltözőkben több plakátot, reklámot, marketing eszközöket, illetve azok látható kirakását kezdeményezem. Sokan nincsenek tisztában azzal, hogy a zuhanyzó részlegén keresztül lehet a medencékhez bejutni.

Kutatásom is bizonyítja, hogy a medencék számának a növelése is fokozná az elégedettséget. A tömegközlekedés is fejlesztésre szorulna. Egy közvetlen busz érkezik az Aquaworldbe, melynek menetideje eléggé ritka, mivel majdnem minden órában közlekedik csak.

A szolgáltatások minőségét és mennyiségét megfelelőnek tartom. Szolárium behelyezésére lenne igény. A szaunavilág szellőzési rendszerének újratervezése lenne a legideálisabb. A medencetérben a hangtechnikai berendezések modernizálása hangulatosabbá tenné a vendégek kikapcsolódását. Az esti fürdözések varázsa fénytechnikai elemekkel lenne a legélvezetesebb. A kinti medencerész kibővítése további élményelemekkel, ugróvárrel a kicsik számára, illetve nyáron több koncert indítványozása növelné a forgalmat.

Úgy gondolom, hogy ezek a fejlesztések külön-külön kisebb korszerűsítéseknek, korrekcióknak felelnek meg, de együttesen hiányuk már komolyabb panaszokhoz, elégedetlenséghez vezethetnek.

6. Összegzés

A vizsgálatom célja lényegében az volt, hogy megismerjem a „kínáló” és a „vevő” oldalakat. Különböző szemszögekből folytattam a kutatási munkámat, hogy megtudjam, milyen fejlesztésekre és milyen szolgáltatásokra lenne igény. A legalkalmasabb módszernek a primer kutatást találtam. Nyitott típusú kérdéssorokat alkalmazva nagyobb teret adtam a megkérdezetteknek, mely hasznos, és kreatív válaszokat eredményezett. A hipotézisem az volt, hogy a két válaszadó kategória egymással ellentétes nézeteket vall. A levont konklúzió alapján ez részben meg is valósult, mivel az alkalmazottak kritikusabb szemléletmóddal rendelkeznek, ugyanis saját munkahelyükről van szó. A legapróbb részletekig belelátunk a funkcionális elemekbe, és részt vesznek a mindennapos működési folyamatban. A vendégek jobban elégedettek voltak a szolgáltatásokkal, és összességében a fürdő üzemeltetésével is. Ez alátámasztotta az elképzelésemet.

Vizsgálati módszerem 2 ágra bontását, azért találtam sikeresebbnek és egyedibbnek, mert 2 csoportot tudtam elemezni, és mert ehhez hasonló kutatást fürdőben még nem kezdeményeztek előttem. Hasonló kérdéssort összeállítva teljesen más vélemények tükröződtek.

Dolgozatom középpontjában az Aquaworld fürdőrészlég alapos bemutatása, illetve a lehetséges fejlesztési ötletek megtétele állt. Körbejártam a problémás területeket, és igyekeztem ezekre ésszerű, és jelentős árbevétellel rendelkező komplexumhoz képest csekély összegű megoldásokat találni.

Az „Év élményfürdője” cím a vendégek elvárásait az egekbe emelheti, és ezért is tartottam fontosnak a jelenlegi helyzetet, és a lehetséges korrekciókat kifejezni.

A folyamatos karbantartás betartásával is javulna az élményfürdő működtetése. A legfőbb probléma okának, mint korábban már említettem, a gépek elavultságát találom.

Gyakorlati munkám sokban segített ahhoz, hogy pontosan átlássam a fürdő helyzetét. A legfontosabb a vendégorientáció és a vendégelégedettség elérése, valamint az innováció, azaz a kreatív és újszerű megoldások alkalmazása.

A jövőben ennek a tükrében kellene a fürdőt megfelelően felújítani, illetve karbantartani.

Mellékletek

Kérdőív a dolgozóknak

Kedves Aquaworld Munkatárs!

Kérem, engedje meg, hogy a továbbiakban tegezzem. A következő kérdőív a szakdolgozatom részét képezi. A fejlesztési javaslatokkal kapcsolatban szeretném, hogy megválaszolj számomra pár kérdést.

Semmilyen olyan adat megadására nincs szükség, ami lehetővé tenné az azonosításod. A kérdőív eredményeinek értelmezésénél az átlagokat nem pedig az egyes résztvevők válaszait elemzem.

Köszönettel:

Farkas Dzsenifer
BGF KVIK hallgató

1. Nemed

- Férfi
- Nő

2. Milyen pozíciót töltesz be az élményfürdőben?

3. Hogyan értékelnéd dolgozóként az élményfürdőben nyújtott szolgáltatásokat? (karikázd be a számodra megfelelő értékelést)

- Szauna világ (nem megfelelő) 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 (kiváló)
- Jakuzzik (nem megfelelő) 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 (kiváló)
- Élményelemek (nem megfelelő) 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 (kiváló)
- Csúszdák minősége (nem megfelelő) 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 (kiváló)

- Szörfszolgáltatás (nem megfelelő) 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
(kiváló)

4. Milyen plusszal szélesítenéd a szolgáltatások palettáját a fürdő részlegén belül?

5. Elégedett vagy-e a munkakörödet érintő műszaki elemekkel, szolgáltatásokkal ?

- Igen
 Nem

Ha a nem opciót választottad, fejtsd, ki kérlek pár mondattal, hogy miben változtatnál!

6. Milyen fejlesztési javaslatokat tennél annak érdekében, hogy még többen válasszák az Aquaworld élményfürdőt kikapcsolódásuk helyszínének?

Köszönöm, hogy a kitöltéssel segítetted a munkámat!

Kérdőív a vendégeknek

1. Neme

- Férfi
- Nő

2. Milyen pozícióban dolgozik?

- tanuló
- alkalmazott
- középvezető
- felsővezető

3. Nettó átlagjövedelme

- 0-100.000 Ft
- 100.005-150.000 Ft
- 150.000-200.000 Ft

4. Hogyan értékelné az élményfürdőben nyújtott szolgáltatásokat?
(karikázza be az Önnek megfelelő értékelést)

- Szauna világ (nem megfelelő) 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 (kiváló)
- Jakuzzik (nem megfelelő) 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 (kiváló)
- Élményelemek (nem megfelelő) 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
(kiváló)
- Csúszdák minősége (nem megfelelő) 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
(kiváló)
- Szőrfszolgáltatás (nem megfelelő) 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
(kiváló)
- Éttermi ajánlatok minősége (nem megfelelő) 1 2 3 4 5 6 7 8 9
10 (kiváló)

4. Milyen plusszal szélesítené a szolgáltatások palettáját a fürdő részlegén belül?

5. Visszatérő vendégek körébe tartozik?

- Igen
- Nem

Ha a nem opciót választotta, fejtse, ki kérem pár mondattal, hogy mi ennek a fő oka !

6. Milyen fejlesztési javaslatokat tenne annak érdekében, hogy még többen válasszák az Aquaworld élményfürdőt kikapcsolódásuk helyszínéül?

Köszönöm, hogy a kitöltéssel segítette a munkámat!

Készítette: Farkas Dzszenifer

Irodalomjegyzék

- Melanie Smith és Puczkó László: Egészségturizmus: gyógyászat, wellness, holisztika; Akadémiai Kiadó Zrt., Budapest, 2010
- Fehér Tamásné: Gyógy-és wellness szállodák menedzsmentje: Főiskolai jegyzet; Perfekt Zrt., Budapest, 2006
- Dr. Puczkó László: Az egészségturizmus marketingkonceptiója; Pécs, 2004
- Kiss Kornélia-Török Péter: Egészségturizmus; Bornus Kft., Pécs; 2004
- Dr. Rátz Tamara: Egészségturizmus; Bornus Kft., Pécs, 2004
- Juhász Rita: Wellness alapismeretek II.; Pécs, 2007

URL-hivatkozások

- <http://ceginformacio.creditreform.hu/cr9314080654> [olvasva: 2015.05.05]
- <http://sobarlang-terapia.hu/> [olvasva: 2015.04.30]
- <http://www.stop.hu/életmod/jegkamraban-szepulhet-gyogyulhat/753969>
[olvasva:2015.04.30]
- <http://www.wellnesstechnika.hu/tepidarium.html> [olvasva: 2015.04.30]