

PROJEKTMUNKA

BÁLINT RICHÁRD

2021.



BGE

BUDAPESTI GAZDASÁGI EGYETEM
KERESKEDELMI, VENDÉGLÁTÓIPARI ÉS IDEGENFORGALMI KAR
FELSŐOKTATÁSI SZAKKÉPZÉS
TURIZMUS-VENDÉGLÁTÁS SZAKIRÁNY
NAPPALI TAGOZAT

Szállodai rendezvényhelyszín tevékenységek bemutatása

Konzulens:

Oláh Péter Károly

Mesteroktató

Készítette:

Név: Bálint Richárd

Neptun-kód: GVE6IG

BUDAPEST

2021

Budapesti Gazdasági Egyetem
Kereskedelmi, Vendéglátóipari és Idegenforgalmi Kar

**Eredetiségi nyilatkozat a
szakdolgozatról/projektmunkáról**

Hallgató adatai					
Név, Neptun-kód	Bálint Richárd	G	V	E	6 I G
Elérhetőség	Telefonszám: +36703568236				
	E-mail cím: balintrichard8@gmail.com				
Levelezési cím (ir. sz., város) (utca, házszám stb.)	1	0	9	1	Budapest, Üllői út 181. / 38.
Kar (rövidítve), tagozat, szak	K	V	I	K	FOSZK Turizmus-vendéglátás
Szakdolgozat/projektmunka adatai					
Szakdolgozat/ projektmunka címe	Szállodai rendezvényhelyszín tevékenységek bemutatása				
Témavezető	Oláh Péter Károly mesteroktató				

Alulírott Bálint Richárd 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.

Dátum: 2021.05.08.

Bálint Richárd

(aláírás)

Tartalomjegyzék

1. Bevezető	5
1.1. A záródolgozat felépítése.....	6
1.2. A kutatás módszertana	7
1.3. A probléma felvetése	7
2. Szakirodalmi áttekintés	8
2.1. Rendezvény fogalma	8
2.2. A rendezvények eredete	8
2.3. Mitől jó egy rendezvény?.....	9
2.4. A rendezvények típusai, csoportosítása.....	10
3. Continental Group	12
3.1. Mi is az a Continental Group?.....	12
4. Hotel Moments Budapest.....	14
4.1. A Hotel Moments Budapest szolgáltatásai	15
4.1.1. Szállodai szobák típusai:	15
4.1.2. Szobák felszereltsége:	15
4.1.3. A szállodai vendéglátás (catering):	15
4.2. Saját tapasztalatom a Continental Group-nál.....	16
4.3. Pandémia hatása a Continental Group életében.....	18
4.4. A szálloda SWOT analízise.....	19
5. Rendezvényszervezés a Hotel Moments Budapest szállodában	22
5.1. Rendezvényszervezés fogalma	22
5.2. Szállodai rendezvényszervezés	22
5.3. A Hotel Moments szálloda rendezvénytermének a bemutatása.....	24
5.4. Mélyinterjú Kanel Gyulával	24
6. Összefoglalás	28
7. Felhasznált irodalomjegyzék:	29
7.1. Szakirodalmi források:	29
7.2. Internet források.....	30
8. Mellékletek	30

PROJEKTMUNKA

1. Bevezető

Magyarországon a turizmus jelentős mértékben járul hozzá a gazdaság fellendüléséhez, egy-egy desztináció fejlődéséhez, ezzel növelve az ország életszínvonalát. Turizmusról akkor beszélhetünk, ha az ember bármilyen indíttatásból helyváltoztatást végez az állandó életvitelén és munkarendjén kívül, függetlenül az időtartamtól, és a célterülettől. A szakirány magában foglalja az ezzel összefüggő igények kielégítésére létrejövő szolgáltatásokat is, mint például szálláshely szolgáltatás, vendéglátás. A turizmus a világgazdaság egyik legdinamikusabban fejlődő ágazata, mely a vállalkozások összetett gazdasági rendszerének középpontjában áll. Számos országban a turizmus fejlesztése elsődlegessé vált, melyek megvalósításakor kiemelt figyelmet biztosítanak a fenntartható fejlődés szükségességére. A turizmus kiváló eszköz a gazdaság stabilitására, mely elősegíti az elmaradott, illetve fejlett régiók közötti különbségek kiküszöbölését, és a desztinációk folyamatos fejlesztését. A turizmus hozzájárul a munkahelyek létrehozásához, a régiók modernizálásához, elősegíti az infrastruktúra és az információs hálózatok kiépítését, illetve adóbevételeket hoz az országnak, mely következtében megalakul az adott térség politikai, gazdasági és biztonsági stabilitása. A Magyarországra érkező emberek elsődleges célja a szabadidő eltöltésére alkalmas üdülés, kikapcsolódás, városnézés, de egyre fokozottabban nő az üzleti utazók aránya is.

Korábbi tapasztalataim alapján megkedveltem a vendégorientált munkaköröket, ezért egyértelmű döntés volt számomra Egyetemi jelentkezés során a Turizmus-vendéglátás szakirány. A záródolgozatom témájaként a szállodai rendezvényszervezést választottam, mivel a tanulmányaim során ez az irány keltette fel leginkább a figyelmem, és ha a későbbiekben lesz rá lehetőségem, akkor ebben a szakmában szeretnék majd munkát végezni. A rendezvényszervezésről, én azt gondolom, hogy a szakmának megvannak a maga nehézségei, szépségei. Többféle kimenetelű, opcióval ellátott forgatókönyv készül egy adott rendezvényhez, melyet

nem egyszerű összehangolni, tökéletesíteni a rendezvényszervezőnek. Az évek során elsajátított tapasztalatokkal, ismeretekkel és szakmai képzettségükkel segítik egy rendezvény tökéletes megvalósítását.

Magyarországon egyre több szervezet fedezte fel a konferenciák, meetingek megvalósításának nagyszerűségét annak érdekében, hogy a dolgozók továbbképzésben, csapatépítésen vegyenek részt. Mindemellett még több munkát igényelnek a precizitás terén a bálók, esküvők szervezése, mivel ennek egyedisége és tökéletessége kétségtelenül fontos a résztvevők számára. A szórakoztatószektorban is fontos rendezvényszervezői szaktudással rendelkező embereket alkalmazni, hiszen ők tudják a legjobban, hogy korosztályonként milyen rendezvényekre van szükség, annak érdekében, hogy a mindennapos rohanó világból kizökkenjenek egy kicsit az emberek. Magyarországon évről évre növekednek a színvonalas rendezvények megrendezése, amik lendítenek a turisztikai desztinációk, régiók, települések turizmusán és népszerűségén. Ezeket a rendezvényeket legjobban a szakemberek tudják megszervezni, hiszen a precizitásuk és pontosságuk alapján minden apró részletre odafigyelnek, amin múlhat az esemény sikere.

Szakmai gyakorlatomat a Hotel Moments Budapest szállodában töltöttem, mely alapján vizsgálom a szállodai rendezvényszervezés témakört a záródolgozatomban.

1.1. A záródolgozat felépítése

Záródolgozatom első szakaszában ismertetni kívánom a projektmunkámhoz kapcsolódó információkat, létrejöttének okát és célját.

A második szakaszban általánosan foglaltam össze ismereteimet a rendezvényszervezésről, majd konkrétan a szállodai rendezvényszervezés bemutatására kerítettem sort, amihez segítségemre voltak különböző rendezvényszervezői szakirodalmak.

A harmadik szakaszban részletezem a Continental Group megalakulásának menetét, illetve azokat a főbb tevékenységeket, aminek köszönhetően ma Magyarország egyik legsikeresebb szállodaüzemeltető cégévé vált.

A negyedik szakaszban bemutatom a Hotel Moments Budapest szállodát teljes körűen, illetve elemeztem a SWOT-analízis segítségével. Ebben a szakaszban mutatom be a saját tapasztalataimat, megfigyelésemet a szállodával kapcsolatban.

Az ötödik szakaszban ismertetem a rendezvényszervezői ismereteimet, illetve a cégen belüli szervezési és a lebonyolítási folyamatokat is, amihez segítségemre szolgált a mélyinterjú.

Végezetül értékelni fogom a szállodai rendezvényszervezés sikerességét.

1.2. A kutatás módszertana

A záródolgozatom elkészítéséhez primer és szekunder kutatásokat is használtam.

Mélyinterjúk készítésével végeztem primer kutatást, ahol beszélgettem Kanel Gyulával a Hotel Moments Budapest szállodaigazgatójával, illetve a szálloda jelenlegi rendezvényszervezőivel. A mélyinterjúkban a Hotel Moments Szálloda szervezeti felépítéséről, illetve a szállodai rendezvényszervezés lebonyolításáról, fontos kérdésekről, megfigyelésekről kérdeztem interjú alanyaimat.

Szekunder kutatásom során megismertem néhány szállodaiparral és a rendezvényszervezéssel foglalkozó szakirodalmat, weboldalt, illetve internetes cikket különböző interjúkkal. Segítségemre voltak még a Hotel Moments Budapest szálloda által korábban elkészített kutatási eredmények, a vendégek által kitöltött internetes visszajelzések.

1.3. A probléma felvetése

A koronavírus okozta korlátozások 2020-2021 között a turizmusban jelentős visszaesést okozott, melynek következtében az ágazatban történtek létszám leépítések, létesítmények vagy szolgáltatások ideiglenes leállítása, vagy végleges megszűnése. Záródolgozatomban választ kerestem arra, hogy „Hogyan lehet túl élni egy ilyen válságot a szállodai rendezvényszervezésben?”. A kutatásom helyszíne a Hotel Moments Budapest, mely a vészhelyzet idején is tudott üzleti célú vendégeket fogadni.

2. Szakirodalmi áttekintés

2.1. Rendezvény fogalma

A rendezvény fogalmát szakirodalom alapján több lehetőség szerint is meghatározhatjuk.

A Magyar Értelmező Kéziszótárban 1972-ben lett elsőként egyszerűsített módon megfogalmazva a rendezvény fogalma:

„szervezett közösségen belül rendezett (szórakoztató jellegű) összejövetel.”¹

Később 1996-ban Szilvásy István egy tágabb fogalommal bővítette a rendezvény fogalmát: „egy meghatározott térben, időszakban és körben, nem üzemszerű ismétlődéssel szervezett eseménysorozat, továbbá folyamatos üzemelés keretében szervezett egyedi esemény, amelynek során emberek csoportja közös cselekvést hajt végre alkalmi, kitüntetett jelleggel.”²

2.2. A rendezvények eredete

Az első rendezvények egészen a távoli múlthoz vezethetőek vissza, mivel barlangrajzok tanúsítják azt, hogy már az őskorban is létrejöttek különböző szertartások, rituálék.

Az ókorban létrejött ünnepek célja a szórakoztatás mellett, legfőképpen az akkori kellemetlen társadalmi helyzet, rossz életszínvonal leplezésére funkcionált. A Római Birodalomban gyakran előfordultak gladiátorjátékok, állatáldozat rituálék, melyek menetét, gyakoriságát az akkori uralkodó határozta meg. Az ókori Egyiptomban élők úgy gondolták, hogy a túlvilági egyensúly stabilitását úgy tudják biztosítani, hogy különböző vallási és politikai okokból gyakran szerveztek ünnepeket a fáraó tiszteletére. Mai napig az egyik legnagyobb, legnépszerűbb sporttémájú nemzetközi rendezvény az Olimpia, ami az ókori görög állam olümpiai játékok mintájára jött létre. Az olümpiai játékok atlétikai és vallási rendezvény volt Zeusz tiszteletére, melyet az olümpiai láng szimbolizált. Az ókori görög államban élte

¹ Raffai Csilla (2005): Rendezvényszervezés 2021.04.02-i megtekintés, Veszprémi Egyetem Turizmus Tanszék http://users.atw.hu/humanmenedzser/4_felev/redezvenyszervezes/rendszer2005.pdf 3. oldal

² Raffai Csilla (2005): Rendezvényszervezés 2021.04.02-i megtekintés, Veszprémi Egyetem Turizmus Tanszék http://users.atw.hu/humanmenedzser/4_felev/redezvenyszervezes/rendszer2005.pdf 3. oldal

első fénykorát a színjátszás, mely jelképes ünneplési lehetőség volt az elmaradott társadalmi rétegek számára.

A „sötét középkorban” ahogy mondani szokás, illetve a kora újkorban már csak a tehetősebb elit jutott el minőségi rendezvényekre, kihagyva ebből az elmaradott társadalmi rétegeket, sőt még a tekintélyüket is növelni kívánták azzal, hogy ők mennyivel feljebb állnak azon a bizonyos ranglétrán. Ebben az időszakban lettek népszerűek az udvarnok által megszervezett rendezvények, mind például a királyi lakodalmak, esküvők, lovagi tornák, udvari lakomák.

A reformkorban a középosztály érdekeltsége nőtt meg leginkább a rendezvények kapcsán, gyakran tartottak színjátékokat, hangversenyeket, bálakat, illetve táncmulatságokat.

Magyarországon az egyik legjelentősebb rendezvénysorozat 1896-ban történt, mikor az ország a honfoglalás utáni 1000. évfordulóját ünnepelte.

A világháborúk végezetével a Magyarországon történt politikai- és gazdasági rendszer változtatás után, a rendezvényszervezést is teljes mértékben átalakították, mely óriási fordulópontra volt a szakma számára. Rohamosan növekedett a rendezvények száma, emiatt egyre nagyobb szükség vált jó rendezvényszervezői szakemberekre.

Bátran kimondhatjuk, hogy a rendezvények, események az egész emberiség történetét végig kísérték.

2.3. Mitől jó egy rendezvény?

Én azt gondolom, hogy a jó rendezvény alapvető jellemzője, hogy egyediséget mutat, egy közösség kooperációján alapszik, illetve felejthetetlen élményt ad. Nagyon fontos, hogy minden résztvevőről körültekintően kell gondoskodni, beleértve a speciális kéréseket mind például az ételérzékenységet, illetve ha kísérvél érkezik az adott rendezvényre. Egy esemény megszervezésekor gondoskodni kell az infrastruktúra figyelembevételével az egységes összehangolt szervezésről, arculatról. A rendezvény témája leginkább a megrendelő stílusához kell passzolnia, ezzel kiépítve

a róla alkotott pozitív imázst a dolgozók, vagy akár a vendégek szemében. A rendezvényszervezés legfőbb szabálya, hogy a legkisebb részletek kidolgozásán múlhat az adott esemény sikeressége, ezért nagyon fontos a pontos és a precíz munka elsajátítása. Ha egy rendezvény sikeresnek bizonyul, az a későbbiekben pozitív eredményeket, további megrendeléseket hozhat a jövőre nézve a rendezvényszervező irodáknak.

2.4. A rendezvények típusai, csoportosítása

Rendezvények csoportosításakor nagyon fontos figyelembe venni, hogy az adott rendezvény megszervezése tervezett, vagy rögtönző alapon valósul meg. Tervezett rendezvény esetében forgatókönyv alapján zajlik le az adott esemény, melyben előre meghatározott az adott esemény célja, a célközönsége, a rendezvényért felelős szervezők személye, és a lebonyolítás menete pontos helyszín és időpont megjelenítésével. Ilyenek lehetnek például az esküvők, csapatépítők, kongresszus, nagygyűlések. Rögtönző alapon, vagy másnéven spontán rendezvények esetében, megtervezettség nélkül véletlenszerűen alakul ki az adott esemény. Ilyenek lehetnek például a baráti találkozók, melyek nem igényelnek komolyabb szervezési feladatokat.

A rendezvény helyszíne kiválasztásakor fontos követni az időjárási előrejelzéseket, infrastruktúrát és ennek hatására kijelölni a tökéletes helyszínt. Az események lehetnek épületen, csarnokon belül zárt térben, illetve szabadterén is megrendezve. Vannak egyhelyszínes és többhelyszínes rendezvények is, melynél fontos figyelembe venni a különböző helyszínek közelségét egymáshoz viszonyítva.

A rendezvényeket hatókörük szerint is lehet csoportosítani: világrendezvények (Olimpia) , nemzetközi események (Eurovíziós dalfesztivál), országos-, régiókhöz köthető rendezvények (Gasztro Fesztivál), megyei rendezvények (labdarúgás selejtezők), településhez tartozó rendezvények (Virágkarnevál), kisebb társadalmi események (falunapok).

Gazdasági céluk alapján megkülönböztethetők nyereség, illetve nem nyereség orientált rendezvényeket. A nyereség-orientált, profit célú rendezvények, leginkább eladási, vagy reklám célból jönnek létre, ezzel elősegítve a vállalati kapcsolatokat,

illetve a cég küllemének a kiépítését. Ilyenek lehetnek a termékbemutatók, modell bemutatók.

Nem nyereség-orientált, non profit célú rendezvények. Ilyenek lehetnek a cégek családbarát rendezvényeik, a jótékonyági események, a családi összejövetelek, egy eljegyzés vagy esküvő.

A rendezvényeket csoportosíthatjuk a jellegük szerint is:

- Lakossági, politikai rendezvény (pl. tüntetések, közgyűlés, felvonulás, sajtótájékoztató)
- Egyházhoz kapcsolódó rendezvények (pl. elsőáldozás, bérmálkozás, ünnepi mise).
- Szabadidő eltöltésre alkalmas művészet jellegű rendezvények (pl. galéria, Múzeumok éjszakája, koncert, előadások)
- Tudományos rendezvények (pl. konferencia, biológiai kiállítás, termék bemutató, kongresszus).
- Szórakozáshoz kapcsolódó rendezvények (pl. fesztiválok, egyes közösségi szokásokhoz kapcsolódó programok).
- Sporthoz kapcsolódó rendezvények (pl. EB, VB, egyéb versenyek, sportnapok, bemutatók).
- Kereskedelemhez kapcsolódó rendezvények (pl. licit, vásárok, kiállítások, termékbemutatók).

A rendezvények csoportosításánál fontos figyelembe venni, hogy milyen céllal jöttek létre, a szerepkörük bemutatásával.

A rendezvények csoportosítása rendeltetésük szerint:

- Értekezlet, konferencia, kongresszus (pl. értekezlet, kerekasztal megbeszélések)
- Szórakoztatást nyújtó rendezvények (pl. koncert, színházi előadások).
- Vetélkedők, versenyek (pl. sport, tudományos vetélkedők)
- Bemutatók, kiállítások (pl. kép, és festészet galéria, múzeum, termék bemutatók)
- Kvízzjátékok, közösségi szabadidős programok (pl. csapatépítők, családnapok)
- Látványfelvonulások (pl. farsang, Ezerlámpás éjszakája, Virágkarnevál)
- Demonstrációk, tüntetések
- Nagygyűlések (pl. évértékelő rendezvények)



1. ábra : Continental Group

3. Continental Group

3.1. Mi is az a Continental Group?

Európa szívében elhelyezkedő Budapest vendégszeretettel, kultúrájával, a város szépségével egyre növekedő vonzerővel rendelkezik, emiatt nem meglepő, hogy magyar szállodaüzemeltetési cégek egyre nagyobb teret foglalnak el Magyarországon fővárosában. A város folyamatos fejlődésének köszönhetően bármelyik területe alkalmas lehet turisztikai fejlesztésre, mivel az egyre növekedő turistaszám miatt szükség van új szálláshelyek megépítésére. Ennek észrevétele alapján jött létre a Continental Group szállodaüzemeltetéssel foglalkozó cég, melynek folyamatos sikerei következtében a magyar szállodaturizmus egyik meghatározó társasága.

A Continental Group vezetői, dolgozói együtt egy összetartó családközösséget hoztak létre. Munkájukat a folyamatos fejlődés, a megújulás, motiváció és a csapatban létrejövő összetartó gondolkodás jellemzi. Nem kifejezetten a munka a legfontosabb, hanem az olyan légkör megteremtése, hogy a dolgozók is jól érezzék ott magukat, érdeke származzon belőle, hogy a cégnél dolgozzon. Mindennap újabb és újabb kihívásokkal állítják szembe magukat saját fejlődésük érdekében, mindamelllett, hogy a vendégfogadás a legmagasabb szinten történjen. A cégnél nagyon odafigyelnek az alkalmazottjaikra, főleg a fiatalabb korosztályra, akiket folyamatosan egyre nagyobb feladatokkal látják el, hogy minél hamarabb a profizmus szintjére jussanak. Ennek hatására nagyon sok élethelyzetben korán kipróbálhatja magát a dolgozó, ezzel jelentős szakembereket képeznek.

A cégcsoport üzemeltetési igazgatója Flesch Gábor aki a szállodák pénzügyi és gazdasági irányításáért, az új projektek előkészítéséért felel. Az ügyvezető igazgató és

egyben a Magyarországi Szállodák és Éttermek elnöke Felsch Tamás, aki a cég motorjaként stratégiai feladatokat irányítja. A cég által üzemeltetett beutazó irodák, a Continental Travel és az Aktív Tours ügyvezetője Kanel Judit. A cég legkreatívabb személye Patakfalvi Réka aki a céges design, márképítés irányításával a szállodák otthonosságának, hangulatának a megjelenését határozza meg.

Az Aktív Tours 1990, míg a Continental Travel, 1992 óta foglalkozik beutaztató turizmussal. Több mint tíz év tapasztalat alapján számos külföldi turistának volt lehetőségük bemutatni gyönyörű országunkat, és ez által világszerte népszerűsítették Magyarországot és a magyarok vendégszeretetét.

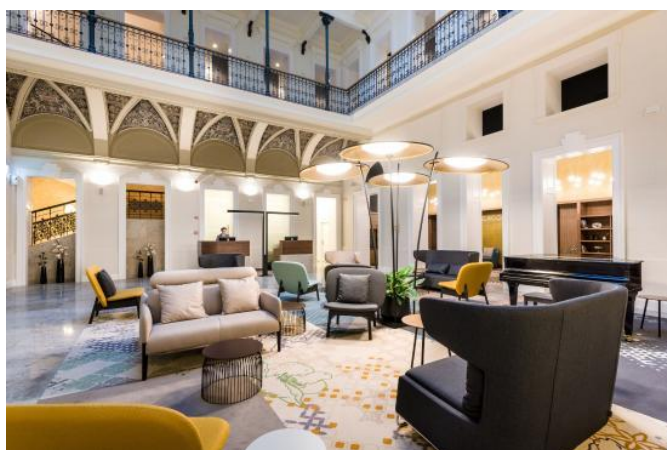
A Continental Group a 2000-es évek elején felfedezte a butikhotelök külföldi népszerűségét, ezért ebben az irányban indultak el. A szálloda üzemeltetés terén a cég jelentős üzleti sikereket könyvelhet el magának az elmúlt 21 évben. A Continental Group sikeressége abban rejlik, hogy az összes tulajdonában lévő szállodák ugyanolyan fontosak a cég számára. Budapesten, a butikhotel kategóriában elsőként nyitotta meg a Hotel Parlamentet, mely eklektikus stílusú XIX. századi épületbe meghozta a kifinomultságot és az eleganciát. A Hotel Parlament mintájára 2009-ben megnyílt a Palotanegyed egyik fényűző műemléképületében a Hotel Zichy Palazzo. A cégcsoport egyik legnagyobb sikere a Hotel Moments Budapest, mely a cég harmadik szállodájaként nyitott meg a nagy közönség előtt 2016. márciusában az Andrássy úton, ahonnan sétátávra helyezkedik el a Szent István Bazilika, illetve az Operaház. A Moments megnyitása után a cégcsoport célja volt egy olyan szálláshely létrehozása, ahol a fiatalok is otthonosan tudják magukat érezni, ennek következtében nyílt meg 2018 novemberében a D8 Hotel a belváros szívében. A D8 Hotel rendkívül élettel teli, modern lifestyle szálloda, ezért a legfőbb célközönsége a fiatalabb korosztály. A Continental Group legújabb butik szállodája a Hotel Vision Budapest, a Világörökségi Duna parton, mely komoly értéket, illetve luxus körülményeket biztosít a vendégei számára. A cég a saját szállodái mellett, más vállalat által üzemeltetett szálláshelyi létesítmények vezetését is átvette az utóbbi években, mint például az Esztergomi Portobello, illetve a mellette épülő Grand Hotel szállodát.

A cég az elmúlt öt évben megduplázta a tevékenységeit, ami annak is köszönhető, hogy 2015 és 2019 között a turizmus soha nem látott fénykorát élte. A Continental Group ebben az öt évben az egyik legmeghatározóbb, és egyben a legjelentősebb szállodaüzemeltető céggé nőtte ki magát Magyarországon. A jövőre tekintve is nagy hangsúlyt kíván fektetni a jelenlegi szállodái versenyképességének

növelésére, mindezt a modernizálás, illetve a folyamatos fejlesztés biztosításával. A Continental Group legfőbb célja a következő évekre tekintve, hogy uralja a szállodai piacot újabb szálláshelyek létesítésével.

4. Hotel Moments Budapest

A Hotel Moments Budapest négycsillagos szálloda 2015 márciusban nyitotta meg kapuit, ami mai napig a Continental Group zászlóshajója. A szálloda épülete Budapest leglenyűgözőbb és egyben a turisták körében legkedveltebb Világörökségi sugárútján, az Andrásy út 8. szám alatt helyezkedik el. Az épülettől néhány lépésre



2. ábra : Hotel Moments Budapest

megcsodálhatjuk az Operaház, illetve a Szent István Bazilika épületét, valamint számos más lenyűgöző nevezetességet. A Hotel Moments Budapest tökéletes nyugalmat alkot a történelem és a modernitás között, a példaértékű épülethasznosítást bizonyítva. A pompás, XIX. századi műemlék épületére modern üvegtetőt helyeztek el, illetve a bejáratnál és a lobbyban a ház eredeti több mint száz éves freskói láthatók, tökéletes harmóniát alkotva a modern belsőépítészeti értékekkel. Érdekes, hogy a kapubejárók boltozatát Teuchert Károly festményei díszesíti, és ennek másolata minden szobában megcsodálható.

4.1. A Hotel Moments Budapest szolgáltatásai

4.1.1. Szállodai szobák típusai:

A szállodában összesen 99 egyedi stílusban berendezett szoba található, melyek között vannak a harmónia eleganciájára alapozó superior szobák, a tökéletes relaxációt nyújtó executive szobák, illetve a luxust biztosító modern lakosztályok panorámás kilátással. Két külön lakosztállyal is várja vendégeit a Hotel Moments Budapest, a kényelembarát Andrassy lakosztály, ahonnan csodálatos kilátás nyílik a Bazilikára és a Citadellára, valamint a Bazilika lakosztály, meghitt kényelemmel és lenyűgöző kilátással a Szent István bazilikára a nyitott teraszról.



3. ábra : Hotel Moments Budapest szoba

4.1.2. Szobák felszereltsége:

Minden szobában a legmodernebb légkondicionálás van beszerelve, ezzel gondoskodva a vendégek megfelelő hőszabályzásáról. A szálloda jelentősebb része akadálymentesen lett kialakítva, illetve van lehetőség mozgáskorlátozott vendégek számára az előírásoknak megfelelően szobát biztosítani. Szállodai szobák szőnyegpadlóval, illetve parkettával vannak burkolva. Vezetéknélküli internet a ház teljes területén ingyenesen vehető igénybe, továbbá a történelmi lépcsőházban három internet állomás is rendelkezésre áll. A szállodai szobaárba beletartoznak egyéb plusz szolgáltatások is, mint például az ébresztőszolgálat, programajánlók, értékmegőrzés, gyermekmegőrzés.

4.1.3. A szállodai vendéglátás (catering):

A Lobby Lounge (a szálloda dolgozói között „ingyen sarok” a neve) kávézóhoz hasonlóan televízióval, illetve modern fotelekkel ellátott pihenő rész, ahol egyedi szolgáltatást biztosítanak a nap 24 órájában ingyenes kávé-, tea- és ásványvízfogyasztással.

A hotel étterme, a Bistro Fine a szállóvendégeket és a magyar közönséget egyaránt örömmel várja. Barátságos, mégis igényes környezetben várják itt vendégeiket egy finom ebédre, vagy egy hangulatos vacsorára. A svédasztalos reggelit minden esetben a szobaár tartalmazza, a kínálatban hideg-meleg választék, friss

zöldségek és gyümölcsök is megtalálhatók sok egyéb mellett. Speciális diétába illeszthető, glutén- és laktózmentes fogásokat is kínálnak.

Az étterem területén található egy igazán modern kialakítású bár is, ami a hangsúlyt leginkább a borokra helyezi, és az egyedülálló “Enomatic” boradagoló rendszer segítségével lehetővé válik az igazán előkelő borok kóstolása, a magyar és a nemzetközi borkínálat összehasonlításával. Szép nyári estén a pompás teraszon élvezhetjük a modern, innovatív konyha helyi és nemzetközi különlegességeit.

2016-ban a Hotel Moments Budapest vendéglátásának tökéletessége a legmagasabb szintet érte el a Minute Lounge Bar kialakításával. A bár az art deco elegáns világát ötvözi a mai 21. századi modern stílussal, mely gyönyörű ékköve az Andrássy sugárútnak. Az itallapon lévő koktélok kíváncsiságot ébresztenek a vendégek körében, mivel az ital összetételén kívül, felvan tüntetve, hogy milyen élményt, érzést kelt bennünk az adott koktél elfogyasztása. A Minute étteremként is működik, ezért kellemes gasztronómiai különlegességeket kínál ételek, illetve italkínálat terén is.

4.2. Saját tapasztalatom a Continental Group-nál

A szakmai gyakorlatom teljesítése közben a szálloda több területén is volt lehetőségem kipróbálni és fejleszteni önmagam a turizmus, illetve a vendéglátás terén is. A gyakorlatom teljesítését jelentős mértékben befolyásolta a koronavírus, így turisztikai hallgatóként csak minimálisan sikerült a szállodai tevékenységek elsajátítása, ellenben a Fine Bistro felszolgáló csapatát is erősítettem.

Habár legtöbbit a szálloda vendéglátó egységénél tevékenykedtem, azért volt lehetőségem beletekinteni egy szállodai recepciós néhány munkanapjába is. Mikor elkezdtem a szakmai gyakorlatomat, nem is gondoltam volna, hogy mennyi mindenre kell odafigyelnie egy recepciósnak. A legfontosabb szabály amit a cégnél megkell tanulnom, hogy mindent megkell tennünk, azért hogy a szállodai élmény nyújtás legmagasabb szintjen történjen. Én úgy gondolom, hogy egy jó recepciósnak rendelkeznie kell megfelelő kommunikáció-, tájékozási, problémamegoldó-, és együttműködő képességgel. Az egyik szállodai recepciós úriembernek köszönhetően megismerkedhettem a Fidelio

szállodai foglalórendszerrel, mely belátásom szerint eléggé korlátozott, és a továbbiakban frissítés már nem érkezik rá.

Éttermi felszolgálóként is a legfőbb célunk az volt, hogy a vendégek elégedetten távozzanak az étteremből, ezért a mosolygós fogadtatás soha sem maradt el, amit nem is bántam annyira. Legfőbb feladataim a Fine Bistro-ban:

- Tisztaság, fertőtlenítés biztosítása, és annak folyamatos fenntartása.
- Svédasztalos reggeliztetés.
- A vendégek kellemes fogadtatása, illetve elkísértem őket a számukra fenntartott asztalhoz.
- Stílusos teríték kihelyezése a megrendelt ételek szerint.
- Megtanultam az ételek összetevőit, annak érdekében, hogy a vendégek ételallergiájára kellőképpen odafigyeljek.
- Az elkészült ételeket felszolgáltam megfelelő hőmérsékleten.
- „ugrásra készen” álltam rendelkezésre a vendégek számára

A gyakorlatom elvégzése során szerencsére találkoztam magyar, illetve nemzetközi vendégekkel is, akik nagyon kommunikatívak voltak, ezért a kapcsolatteremtő képességeim is fejlődtek a pár hét alatt.

Akár szállodai, akár vendéglátói létesítményről beszélünk a vendégpanasz mindenhol kellemetlen helyzetet teremt, viszont megfelelő panaszkezeléssel könnyen orvosolható a probléma, ezáltal a vendég kompenzációt kap a sérelme elfelejtésére. A gyakorlatom során szembesültem vendégpanasszal, bár nem mi hibáztunk, viszont ahogy szokták mondani a vendégnek mindig igaza van. A vendégcsoportnak előre megrendelt ételek voltak elkészítve az ételallergiák figyelembevételével. A panasz akkor bontakozott ki, mikor hússal ellátott ételt vittem ki egy vegetáriánus hölgynek, aki egyből jelezte az étellel való problémáját. Utólag kiderült, hogy az ételek megrendelésekor a hölgy nem jelölte be, hogy ő vegetáriánus ételt kíván fogyasztani. Kompenzálásként hihetetlen gyorsasággal készített vegetáriánus ételt az étterem szakácsa.

Nem volt hosszú időszak, amit a Continental Groupnál töltöttem, viszont számomra nagyon kellemes pillanatokat okozott ez a néhány hét. Elég gyorsan sikerült beilleszkednem az ott dolgozók közé, akik barátságos légkört, élményekkel teli

hangulatot biztosítanak mindennapjaikban. A megfelelő munkakörülmények megteremtésében az is közrejátszik, hogy a vezetők elképesztő motivációval bíztatják az alkalmazottakat. Ha lesz rá lehetőségem, akkor szeretnék a későbbiekben is munkát vállalni a Hotel Moments Budapest szállodában.

4.3. Pandémia hatása a Continental Group életében

Az európai átlaghoz hasonlóan Magyarország gazdaságmutatóinak növekedéséhez jelentősen hozzá járul a turizmus. 2019-ben a turizmus Magyarországon soha nem látott csúcsot döntött, mivel a KSH adatai szerint 16,3 millió vendég összesen 41,7 millió vendégéjszakát töltött el a hazai szálláshelyeken. A Magyar Turisztikai Ügynökség tervei szerint Magyarország turizmusa 2019 után egyre magasabb turisztikai mutatókkal rendelkezett volna, de a koronavírus hatása miatt a turizmus drasztikusan visszaesett.

2020. márciusában az első lezárások kezdetével a Continental Group az összes tulajdonában lévő szállodáját bekívánta zárni, amivel nagyon sok külsős dolgozó munkájának elvesztését vonzotta magával. A cég megfelelő költséggazdálkodásának köszönhetően nagyon sok belsős munkatársnak továbbra is tudtak munkát szolgáltatni, vagy támogatásban részesíteni őket. A járvány első hulláma idején a szállodákban maradt élelmiszereket a szavatosságuk figyelembevételével szétosztották a dolgozók között. A bezárás idején a Continental Group szállodáiban felújítások, tisztítási festéseket végeztek. A Continental Group 2020. júniusában megnyitotta négy szállodáját, amik a cég népszerűségének köszönhetően gyorsan megteltek étellel.

2020. novemberében a második lezárás következtében csak a Hotel Moments Budapest szálloda maradt nyitva az üzleti, vagy oktatás célból érkező vendégek számára.. A járvány második hulláma idején a szállodákban maradt élelmiszereket szavatosságuk figyelembe vételével átszállították a nyitva maradt szállodába. A szálloda próbált nyitott lenni minden lehetőségre és ezért szerződést kötöttek a Netpincér, illetve a Wolt étel kiszállító céggel, viszont sajnos ez korán megszűnt, mivel nem hozott profit eredményt a szállodának.

Jelenlegi helyzetben kevésbé volt szükség rendezvények lebonyolítására. Kormányrendelet alapján nem lehet 10 főnél nagyobb eseményt tartani. Ennek következtében a Hotel Moments Budapest szálloda kisebb termeiben tartanak

kiscsoportos meetingeket. 2021. év első felében a Hotel Moments Budapest szálloda megszervezett spotrendezvények, továbbképzés céljából érkező vendégek által lefoglalt szállodai szolgáltatásokkal tudta dolgozóit foglalkoztatni. Szakmai gyakorlatom ideje alatt lehetőségem volt betekintést nyerni az ilyen események világába is.

Nagyon eltérő ezen rendezvények előkészületei illetve lebonyolítása. Elsősorban a járványügyi helyzet miatt is különbözik az eddigieknél. Például megrendelő külön kérése, hogy néhány vendég egyesével üljön le az asztalhoz, illetve szakaszosan étkezzenek az étterembe. Napi szinten tesztelték a vendégeket, de volt olyan rendezvény ahol a dolgozókat is minden munka kezdete előtt.

A felszolgálók mind maszkban, illetve gumikesztyűben dolgoznak és amilyen gyakran lehet fertőtlenítik a vendégtereket.

A szálloda több területén elektromos kézfertőtlenítő van kihelyezve, amit kötelezően használatba kell venni a vendégeknek, mindamelllett, hogy maszkot szükséges hordaniuk.

Nagyon fontos a turizmus-vendéglátás számára, hogy a válságból megerősödve, új projektekkal, a bevételek növekedésével álljanak talpra. Ezt felismerve a szakma fokozott hangsúlyt fektet a modernizációra, fejlesztésekre, illetve a rugalmasabb munkakörülmények megteremtésére, melynél nagyon fontos odafigyelni az alkalmazottak egészségére és biztonságára. A fiatalabb korosztály érdekeltsége a szektor iránt csökkent az elmúlt két évben, mivel a szakma iránti motiváció halványulni látszik a korlátozásoknak köszönhetően. A legtöbben a tavalyi évhez hasonló nyári szezonra számítanak, és a belföldi turizmus időleges élénkülésére. A pozitív előrejelzések leginkább a népszerű turisztikai desztinációkat érinti, mint például a Balaton és Budapest környéke. A vidéki hotelek többsége leghamarabb a 2022-es tavaszi időszakra látja az újabb fellendülést a szektorban.

4.4. A szálloda SWOT analízise

Következőkben a szállodát a SWOT elemzés alapján fogom bemutatni.

“A SWOT egy olyan elemzési technika, amivel egy cég, termék, ötlet vagy projekt életképességét vizsgáljuk meg. Feltérképezi az elemzés tárgyának az erősségeit, gyengeségeit, lehetőségeit és veszélyeit. A stratégiaalkotás egyik lépése.”

Az SWOT elnevezés az elemzés során vizsgált négy terület angol elnevezéseinek kezdőbetűiből tevődik össze:

- Strengths – erősségek
- Weaknesses – gyengeségek
- Opportunities – lehetőségek
- Threats – veszélyek³

Erősségek:

- Az Andrássy úton a szállodai lokáció majdnem tökéletes, emiatt tömegközlekedéssel, illetve autóval is könnyen megközelíthető.
- Magas színvonal, 4*-os szállodaként 5*-os szolgáltatásokat nyújt.
- Közeli irodaházaknak köszönhetően számos konferenciarendezvényt szerveznek.
- Szálloda felújítása után kitűnő hang,- és fénytechnikai berendezést építettek be a különtermekbe.
- Tágas ablakoknak köszönhetően természetes fényt biztosítanak a megbeszélések és rendezvények során.
- Az étteremből nyíló teraszt sokszor esküvők, céges rendezvények vagy családi összejövetelek helyszíneként szolgál.
- Wellness részleg szaunával, infrasaunával és szolárium szolgáltatással várja vendégeit. Fitness részleg is ugyanígy fellelhető.
- A vendégek kedvükre választhatnak a szobatípusok között, amik mozgáskorlátozottan lettek kialakítva.
- A szálloda 24 órás recepciót, és szobaszervíz szolgáltatást biztosít a vendégei számára.
- A szálloda nagyhangsúlyt fektet az újra hasznosításra, illetve egyre több zöld növényzetbe borított vendégteret alakítanak ki.

Gyengeségek:

³ Proman Consulting(2019): SWOT elemzés: jelentése, lényege, elkészítése – konkrét példákkal! 2021.04.02-i megtekintés, <https://promanconsulting.hu/swot-elemzes/> 3.oldal

- Autóval érkező vendégeknek kevésbé jó választás a szálloda, mivel saját garázzsal nem rendelkezik. Az épülethez közel található parkolóházakkal kötöttek szerződést, a vendégek autóinak elhelyezése érdekében.
- Szabadtéri rendezvények megszervezésére nincs helyszínlehetőségük.
- A szálloda nem rendelkezik komolyabb wellness-részleggel.

Lehetőségek:

- További meeting termeket kívánnak kialakítani a szállodában.
- Nyitás utáni marketing, költséghatékonysági feladatok előkészítésének lehetősége, mellyel a hazai turizmust jobban meg lehetne célozni
- Több belső kollégát kívánnak alkalmazni a jövőben.

Veszélyek:

- Hasonló népszerűségnek örvendő szállodaláncok
- Online meetingek egyre nagyobb népszerűségnek örvendenek, emiatt a cégek inkább ezt a megoldást fogják preferálni a nagy konferenciarendezvények helyett.
- Magyarországi bérek a nemzetközi szállodákhoz képest jelentősen alacsonyabbak, ezért jobb fizetés reményében több kiválóan szakképzett fiatal, inkább külföldön próbálgatja szárnyait.

5. Rendezvényszervezés a Hotel Moments Budapest szállodában

5.1. Rendezvényszervezés fogalma

„ Előre meghatározott – társadalmi, tudományos, szakmai, kulturális, sport és egyéb – célból adott helyen és időben tartott összejövetellel kapcsolatos teljes körű előkészítő, szervező, összehangoló munka, mely magában foglalja az esemény megvalósításával kapcsolatos infrastruktúra (helyszín, technika, tolmácsolás, kiszolgáló egységek stb.) biztosítását, valamint a résztvevőkről való gondoskodást (szállás, étkezés, programok stb.). „⁴

5.2. Szállodai rendezvényszervezés

Magyarországon a nagyszabású rendezvényeket rendezvényközpontban, míg a kisebb vendégszámú eseményeket egyre gyakrabban rendeznek meg szállodákban. Az országban a legjelentősebb értékkel bíró rendezvényeket Budapesten szervezik meg, ahol jelen vannak Magyarország legkiemelkedőbb szálloda csoportjai, mint például a Danubius Hotel Group, Continental Group, illetve a Hilton Hotels vállalat is. Napjainkban egyre több olyan szálloda jelenik meg a piacon, ami foglalkozik konferencia szervezéssel, ezzel növelve népszerűségüket, bevételüket.

Szállodai rendezvényhelyszín kiválasztásakor nagyon fontos az infrastruktúrát figyelembe venni, mivel a könnyen megközelíthető, parkolási lehetőséggel ellátott szálláshelyek a legalkalmasabbak a konferenciák, vagy kongresszusok megrendezésére. Szállodai rendezvényszervezéskor egy helyen megoldható az elszállásolás, maga a rendezvény és ahhoz tartozó programok , illetve ehhez kapcsolódó vendéglátás is. Gyakran a vállalatok képzéseket, oktatást, tréningeket, értekezletet tartanak a szállodákban, illetve szabadidő eltöltésére alkalmas csapatépítőket is. A rendezvénytermekkel rendelkező szállodák nem feltétlenül csak a

⁴ Raffai Csilla (2005): Rendezvényszervezés 2021.04.02-i megtekintés, Veszprémi Egyetem Turizmus Tanszék http://users.atw.hu/humanmenedzser/4_felev/redezvenyszervezes/rendszer2005.pdf
3. oldal

konferenciáknak adnak otthont, hanem akár esküvők, bálók, nagygyűlések, családi rendezvények, divat- és termék bemutatók helyszínül is szolgál.

A tréning szállodák elhelyezkedése leginkább vidékre jellemző, annak érdekében, hogy a vendégek nyugodt zajmentes környezetben töltsék el a tréninghétvégét. Itt olyan rendezvényeket szoktak rendezni, melyek a munkavégzéshez szükséges továbbképzést biztosítják.

A konferenciaszállodák leginkább nagyobb városokban helyezkednek el, annak érdekében, hogy könnyen megközelíthetőek legyenek. Itt nagyon fontos hogy a rendezvénytermek bővíthetőek legyenek, mivel nagyon gyakran előfordul vendégszám változtatás. Ezeknek a szállodáknak érdemes fenntartani a korszerű technológiai fejlesztéseket, mivel ez a nagyobb bevételű rendezvények esetében a megrendelő számára kifejezetten döntéshozó.

A következőkben Magyarország hivatássturizmus fejlődésének bemutatásához a Budapest Convention Bureau által elkészített kimutatást vettem segítségül, melyben az 50 főnél több létszámmal rendelkező rendezvények elemzését végezték el.

A 2019-es évben Magyarországon összesen 5324 hivatássturisztikai rendezvény lett megszervezve. Ebből 3457 hazai, 1867 pedig nemzetközi megrendelő által lett megvalósítva. Ez az adat 2018-hoz képest hazai megrendelő esetében 10,6%-os növekedést, nemzetközi megrendelő esetében pedig 28,3%-os növekedést biztosított a rendezvények számában.

A hivatássturisztikai rendezvényeken évről évre nő a vendégek száma. 2018 és 2019 között ez a növekedési szám leginkább a nemzetközi rendezvények esetében mutatkozott meg, ahol 45%-os növekedés történt.

A konferenciaturizmus Magyarországon 73,2%-ban Budapesten valósul meg, mivel a nagyobb kapacitással rendelkező rendezvényhelyszínek itt találhatóak meg.

5.3. A Hotel Moments szálloda rendezvénytermének a bemutatása

Rendezvények alkalmával a szálloda természetes fénnel elárasztott nagy daylight konferenciateremmel várja vendégeit, melyet igény esetén két részre lehet választani. A konferenciaterem alapterülete 89,5 négyzetméter, illetve maximum 80 fő befogadására képes. A Hotel Moments Budapest modern rendezvénytermei kiváló helyszínt biztosítanak az üzleti tárgyalások, továbbképzések, konferenciák, csapatépítő tréningek megszervezésére. A konferenciaterem technikai felszereltsége a legmodernebb eszközöket foglalja önmagában, mivel beépített hangtechnikával, illetve projektorral és kivetítő vászonnal van felszerelve. A teremben ingyenes Internet szolgáltatás, illetve légkondicionálás biztosított a vendégek jó közérzetének érdekében.



4. ábra: Hotel Moments Budapest rendezvényterem



5. ábra: Hotel Moments Budapest rendezvényterem

5.4. Mélyinterjú Kanel Gyulával

Kanel Gyula a Hotel Moments Budapest szállodaigazgatója, aki a hotel nyitása óta sikeresen vezeti az Anrássy úton elhelyezkedő ékszerdobozt. Záródolgozatom elkészítéséhez interjút készítettem vele, illetve néhány szállodai rendezvényszervezővel, akik készséggel álltak a kérdéseim megválaszolására. Az interjú kérdései a szálloda rendezvényszervezői tevékenységeihez, illetve annak folyamatához köthető.

A hotelben a legtöbb rendezvény a tavaszi, illetve az őszi hónapokban kerül megrendezésre. A nyári, illetve a téli hónapok gyengébbnek bizonyulnak

rendezvényszervezés terén, mivel ezekben az időszakokban a városlátogatásra érkező turisták nyerne nagyobb teret a szállodában.

A rendezvényszervezés kezdete ajánlatkéréssel történik a megrendelőtől, mely optimális esetben elektronikus levelező rendszeren történik. A szállodai szervezők az ajánlatkérésre viszontválaszt küldenek a megrendelő számára, és a továbbiakban körültekintően lerögzítik a rendezvény témáját és célját, létszámát, helyszínét, időpontját, és kérés esetén étkezési szolgáltatásokat az ételallergiák figyelembevételével. A rendezvény precíz megtervezését elősegíti, a megrendelő körbevezetése a szálloda területén, ezzel bemutatva számára a rendezvénytermet, éttermet. A bemutatás során minden olyan apróság megbeszélésre kerül, ami a megrendelő és vendégei elégedettségét szolgálják. Külön kérés esetén az étterem is szokott készülni különböző fogásokkal a bemutató napjára, hogy a megrendelő kóstolás alapján elégedett-e az étellel.

A rendezvény megvalósításához készül egy külső forgatókönyv, amit a vendégek is készhez kapnak, illetve készül egy belső forgatókönyv, amit csak a megrendelő, a szálloda és a vendéglátó részleg láthat. A forgatókönyv elkészítéséhez igen pontos, precíz tárgyalásokra van szükség, amiben részt vesz a megrendelő, a rendezvényszervező, a bankett menedzser, az értékesítésért felelős munkatárs, a Food&Beverage részleg, a Front Office részleg, illetve a takarítószemélyzet is.

A külső forgatókönyv tartalmazza pontos időpontokra bontva az adott nap programtervét. Ebben a programtervben szerepelhetnek a csapatépítő foglalkozások, előadások, workshopok, bemutatók, szabad programok, illetve az étkezések időpontjainak összehangolása. A külső forgatókönyvben megjegyzésként felszokták tüntetni az adott program rövid ismertetőjét, és célját. Érdekesség, hogy a prospektust modern stílussal és csodálatos ábrákkal készítik el, ezzel figyelemre buzdítva az adott program iránti érdeklődést a vendégek körében.

A belső forgatókönyv egy ütemterv, ami alapján mindenki tájékozódik, és ennek alapján jár el, ezért is nagyon fontos a precíz kidolgozása. Az ütemtervnek minden lépést tartalmaznia kell, kezdve az előkészületektől a program zárása utáni pillanatokig. A forgatókönyvet írásban készítik el táblázatos formában, mely körültekintően tartalmazza a feladatokat, elvégzésük pontos idejét, a programokért felelős személyzetet, illetve nagyon fontos feltüntetni az előadók, közreműködők érkezését és távozását is. Ennek alapján vannak biztosítva a munkabeosztások, illetve az előkészületekért felelős személyek tervezete. Ilyen munkálatok lehetnek a

teremberendezés, a rendezvényhez szükséges eszközök beszerzése, árubeszerzés, hangtechnika beállítás. A rendezvény lebonyolítási feladatokért a bankett menedzser, illetve a rendezvényszervező közösen felel.

Az esemény kezdete előtt három órával érkezik a szállodai szervező csapat azért, hogy berendezze esztétikusan a termet, beüzemelje a hang-, illetve projektor technikai eszközöket a vendégek érkezése előtt. Bekészítik az előadáshoz, csapatépítőhöz szükséges eszközöket. Ilyenek például a flipchart, post it lapok, tollak elhelyezése a teremben.

Fontos kérdés, hogy mihez legyen közel a konyha: a rendezvényhez, a kávézóhoz vagy az étteremhez. Banquet számára nincs szükség arra, hogy közel legyen. Például a vendéglátórészleg a kávészünetekre friss gyümölcsrel, illetve helyben sült süteményekkel kedveskedik a vendégeknek. A reggeli egyszerűen van kidolgozva, mivel svédasztalos jelleggel a vendég választhat különböző ételekből. Ebéd, vacsora esetében, viszont körültekintőbben kell eljárni, ezért ahhoz van kialakítva a konyha közelsége az éttermi asztalokhoz. Nagy rendezvények esetén svédasztalos, vagy előre meghatározott étkeztetés történik, mivel nehéz megoldani az a' la carte szerviz használatát. Megfelelő mennyiségű evőeszköz, kávéscsésze, tányér, gépek és minden szükséges eszköz előre felvan töltve már előző nap, hogy a reggeliztetéshez, rendezvényhez minden kéznél legyen, ne forduljon elő probléma egy váratlan vendégek fogadásánál.

A konyhának az előkészületekben már nem könnyű olyan gyorsan ezt megvalósítani. Programokat 1 héttel előbb megkapja minden részleg, ami alapján berendeli az élelmiszereket az F&B menedzser. Rendezvény megkötését általában 2-3 hónappal az esemény előtt pontosítják, hiszen nem lehet tudni, hogy mi várható, mennyi lesz a pontos létszám. A szálloda ezt rugalmasan kezeli, az esemény kezdete előtti délután 4 óráig 10%-ot lemondhat. Például egy 100 fős esküvőnél, ez 10 fő plusz-mínusz módosítást tesz lehetővé.

Mikor a vendégek megérkeznek a szálloda épületébe a szállodai recepciós fogadja őket, majd egy elektronikus regisztráció után kézhez kapják a kulcskártyáikat és elfoglalhatják a kényelmes szobáikat. Miután elkezdődött a rendezvény a szervezők folyamatos figyelemmel állnak rendelkezésre a vendégek kérései alapján.

Rendezvényszervezés esetében nagyon fontos az utómunkák precizitása is, ezzel növelve a későbbi szervezői megrendeléseket. Nagyon fontos a rendezvény közben, illetve utána is a résztvevők elégedettségét mérni, melyben érdemes kitérni mindenre ami fontos a további fejlődés érdekében. A szálloda az ilyen jellegű kérdőíveiben rákérdez, hogy mennyire volt elégedett az adott személy a látottakkal, hallottakkal, hangulattal, illetve, hogy van-e olyan opció amit máshogy kellene megvalósítaniuk a tökéletes rendezvény érdekében. Az utómunkálatokhoz tartozik a rendezvényen elkészített fotók, videók átadása a megrendelő részére. A pontos elszámolás két hétig is eltart, és a végleges számla kifizetése után zárul le a rendezvényszervezői folyamat.

6. Összefoglalás

Záródolgozatomat a rendezvényszervezéssel foglalkozó szakirodalom teljeskörű vizsgálásával kezdtem, melyben kitértem a rendezvény fogalmára, történetére, csoportosítására, és a rendezvény Magyarországi piachelyzetére is egyaránt.

A harmadik szakaszban bemutattam a Continental Group szállodalánc sikertörténetét, hogy miként robbant be Magyarország szállodai piacára. Kétségtelenül az ország legszebb, illetve legkedveltebb szállodai vezetését kezelik.

A negyedik szakaszban ismertettem a szakmai gyakorlati helyem, tehát a Hotel Moments Budapest rövid történetét, és annak szolgáltatásainak kínálatát. A szállodához elkészítettem egy SWOT elemzést is.

Az ötödik szakaszban ismertettem a rendezvényszervezés fogalmát, illetve a szállodai rendezvényszervezés sikerességét is. Mélyinterjú segítségével megfogalmaztam a rendezvényszervezői tevékenységeket a Hotel Moments szállodán belül.

A koronavírus okozta korlátozások 2020-2021 között a turizmusban jelentős visszaesést okozott, melynek következtében az ágazatban történtek létszám leépítések, létesítmények vagy szolgáltatások ideiglenes leállítása, vagy végleges megszűnése. A Záródolgozatom első szakaszában felvettem a problémát, hogy hogyan sikerül egy szállodának átvészelni ezen az időszakon. A kérdésemre Kanel Gyulától kaptam választ, hogy a 2008-as világválság után kellőképpen odafigyelnek a cégcsoport gazdasági mutatóira, ezért nem okozott tragikus problémát a korlátozások időszaka, mivel a tartalékokból sikeresen vették a fellépő akadályokat. A Continental Group folyamatosan telházal rendelkező szállodái a leállás következtében további fejlesztéseket, karbantartásokat végeztek az épületeken belül. A Hotel Moments Budapest a kormány rendelet alapján engedélyezett „két kártyát játszott ki”, így sikeresen volt lehetőségük rendezvények megszervezésére. A szálloda kizárólag előre meghatározott sport, illetve oktatás célból érkező vendégeket fogadott, a rendezvényszervezői szolgáltatás legmagasabb szintjével.

Úgy gondolom, hogy a Hotel Moments Budapest vendégszeretetének, illetve magas szintű szolgáltatásainak köszönhetően Budapest egyik legalkalmasabb rendezvényhelyszínéé nőtte ki magát.

7. Felhasznált irodalomjegyzék:

7.1. Szakirodalmi források:

- DR. SZABÓ IRMA (2012/2013): Rendezvényszervezés, DE Neveléstudományok Intézetem Andragógia Tanszék, Oldalszám: 2,3,4, Megtekintés: 2021.04.02.
- KÖVES TAMÁS (2016): A rendezvényszervezés ABC-je, Kiadó: Digi-Book, IBM: 9789633987254
- BGE Szállodamenedzsment jegyzetek Kövesdi Barnabás, Bártfai Endre oktató (2019)
- BGE Rendezvényszervezés jegyzetek Róbert Nóra oktató (2020)
- VARGA PÉTER (2017): Rendezvénybiblia, Kiadó: Rendezvénybiblia KFT.
- GYARMATI ILDIKÓ (2005): Rendezvényszervezési kalauz, Athenaeum 2000 Kiadó, Budapest
- JÁRÁSI ANIKÓ, 2007, Rendezvényszervezés, JGYF Kiadó
- JUDY ALLEN (2010). A rendezvényszervezés nagykönyve, Akadémiai Kiadó ZRT., Budapest, ISBN: 9789630588553
- Magyar Értelmező Kéziszótár, Akadémiai Kiadó, Budapest
- DR. VADAS GÁBOR és FENCSEK FERENC (2007): Rendezvények szállodában, Kereskedelmi és Idegenforgalmi Továbbképző Kft., Budapest
- TOMECSKÓ ERIKA (2004): Konferencia típusú rendezvények szervezése, Kiadó: Budapesti Gazdasági Főiskola, Budapest

7.2. Internet források

<https://continentalgroup.hu/>

<https://hotelmomentsbudapest.hu/>

<https://epiteszforum.hu/tizenkilencedik-szazadi-patina-modern-kontosben-hotel-moments>

<https://turizmus.com/szallashely-vendeglatas/rekordokat-hozott-tavaly-a-hazai-hivatasturizmus-1169681>

8. Mellékletek

A mellékletben összefoglaltam a kérdéseimet, melyeket felhasználtam a mélyinterjú elkészítése során.

- Continental Grouphoz kapcsolódó kérdéseim:
 - Milyen sikereket ért el a Continental Group az elmúlt 10 évben, illetve ez kiknek köszönhető? (a vezetőségre összpontosult a kérdésem második része)
 - Melyik év volt a cégcsoport fénypontja?
 - Milyen tervek állnak rendelkezésre a jövőre nézve?
 - Foglalkozik-e a cég más területtel mint a szállodaüzemeltetés?
- A Hotel Moments Budapesthez kapcsolódó kérdéseim:
 - Mennyire fontos a Hotel Moments Budapest a Continental Group életében?
 - Milyen szolgáltatásokat, extra élményt nyújt a Hotel Moments Budapest a vendégei, alkalmazottai számára?
 - Az alkalmazottak szeretnek nálatok dolgozni?
 - Milyen további lehetőségeket láttok a szállodában?
 - Van-e valamilyen hátrány, veszély, ami fenyegeti a működésedet?
 - Hogyan sikerül megbirkózni a koronavírus okozta problémákkal? Sikerült minden alkalmazottnak az állását megtartani? Milyen fertőtlenítési, védelmi eljárás szerint működik a szálloda?
- Rendezvényszervezéshez kapcsolódó kérdéseim:
 - Milyen rendezvénytypusról híres a szálloda?
 - Belső, vagy külső rendezvény szervezése jellemző inkább?
 - Milyen rendezvénytermek állnak rendelkezésre, ami az esemény helyszínéül szolgálhat?
 - Milyen felszereltséggel rendelkeznek a rendezvénytermek?

- A jelenlegi helyzetben (járvány) mennyire volt hatékony a rendezvények szervezése?
- Hogyan zajlik le a rendezvény megszervezése? Kik vesznek nagyobb szerepet a szervezésben?
- Mennyi idő alatt készül el a forgatókönyv tökéletes formája?
- Hogyan készültek előre a rendezvényekre?
- Milyen vendéglátási protokoll jön létre egy rendezvény esetében?
- Milyen szolgáltatásokat (akár extra is) nyújtotok a rendezvényre érkező vendégeknek?
- Mik a teendők egy rendezvény eltelte után?

Ábrajegyzék

1. ábra : Continental Group.....	12
2. ábra : Hotel Moments Budapest.....	14
3. ábra : Hotel Moments Budapest szoba.....	15
4. ábra: Hotel Moments Budapest rendezvényterem	24
5. ábra: Hotel Moments Budapest rendezvényterem	24

A képek forrása: <https://hotelmomentsbudapest.hu/>