

Budapesti Gazdasági Főiskola
Kereskedelmi, Vendéglátóipari
és Idegenforgalmi Kar

A Saliris Resort vendégkörének bemutatása, valamint a
táplálkozási szokásuknak a vizsgálata

Konzulens:
Lenkovics Beatrix
Főiskolai adjunktus

Készítette:
Tóth Eszter
Turizmus-vendéglátás
Vendéglátás-szálloda
2015

IGAZOLÁS

Szakedolgozati konzultációkról

A szakdolgozat címe: A GALIRIS RESORT VENDÉGKÖRÉNEK
BEMUTATÁSA, VALAMINT A TAPLAJKOZÁSI SZOKÁSUKNAK A VIZSGÁLATA

(A leadott szakdolgozat címének pontosan meg kell egyeznie az itt megadottal.)

Dátum	Téma	Aláírás
2015.07.15.	VÁZLAT MEGBESZÉLÉSE	A. B. t.
2015.09.09.	KÉRDŐÍV MEGBESZÉLÉSE	A. B. t.
2015.11.06.	ÖSSZEFOGLALÁS	A. B. t.

(Minimum 3 alkalommal kell a konzulenssel egyeztetni. A dátum mellett szerepelnie kell, hogy miről volt szó az adott időpontban.)

Nyilatkozat

Igazolom, hogy JÓTA ESZTER hallgató

(ALAP képzés TURIZMUS- VENDÉGLÁTÁS szak, VENDÉGLÁTÁS SZÁLLÁSA specializáció;

4. évfolyam; NAPPALI tagozat)

a konzultációkon 3 alkalommal megjelent. Valamint igazolom, hogy a szakdolgozat általam látott legutolsó – értelemszerűen nem a végső, a hallgató által leadni kívánt – változata a még javasolt kisebb változtatásokat figyelembe nem véve, kielégíti egy szakdolgozattal szemben támasztott formai és tartalmi követelményeket.

Budapest, 2015. december 8.

A. B. t.

Belső konzulens aláírása

NYILATKOZAT

a

szakdolgozat leadásához

Alulírott TÓTH ESZTER a Budapesti Gazdasági Főiskola Kereskedelmi, Vendéglátóipari és Idegenforgalmi Főiskolai Kar TURIZMUS - VENDÉGLÁTÁS szakos nappali /távoktatás/ tagozatos végzős hallgatója nyilatkozom, hogy a

A SALIRIS RESORT VENDÉGKÖRÉNEK BEMUTATÁSA, VALAMINT A

TÁPLÁLKOZÁSI SZOKÁSUKNAK A VIZSGÁLATA

címmel bírálatra és védésre beadott benyújtott szakdolgozat saját munkám eredménye, amelynek elkészítése során a felhasznált irodalmat a szerzői jogi szabályoknak megfelelően kezeltem (a szükséges lábjegyzet/végjegyzet hivatkozásokat, valamint az ábrák hivatkozását megfelelően helyeztem el).

Budapest, 20015.....DECEMBER..... hónap ...8.... nap

Tóth Eszter
.....
(a hallgató aláírása)

Tartalomjegyzék

1. Bevezető.....	2
1.1. Téma indoklása	2
1.2. A dolgozat célja.....	2
2. Egerszalók és környékének bemutatása.....	4
2.1. Eger	4
2.2. Egerszalók	6
2.3. Statisztikai adatok	8
2.4. Konkurencia elemzés	10
3. Saliris Resort - Spa & Conference Hotel	13
3.1. Egerszalóki gyógyfürdő	13
3.2. Sódomb.....	16
3.3. A szálloda és a fürdő alakulásának története	17
3.4. Saliris Resort Spa & Konferencia Hotel *****	19
4. A Saliris Resort vendégkörének bemutatása.....	22
5. Vendéglátás.....	24
5.1. A Saliris Resort Vendéglátó tevékenysége	24
5.2. Pinot Noir Étterem	27
5.3. Furmint Drinkbár.....	29
5.4. Spa vendéglátás	30
5.5. Események hatása a vendéglátásra.....	31
6. A szállóvendégek táplálkozási szokásai	34
7. Összegzés	40
Irodalomjegyzék	42
Mellékletek	46

1. Bevezető

1.1. Téma indoklása

Szakdolgozatom témájaként a szakmai gyakorlatom helyszínét, az Egerszalókon található Saliris Resort Spa & Konferencia Hotelt választottam. Azért ezt a szállodát választottam gyakorlati helyemnek, mivel Egerben élek, és az utóbbi években ez a 204 szobás szálloda és a mellette található fürdő a sódomb lábánál hirtelen fellendítette Egerszalók és Észak-Magyarország turisztikai régió idegenforgalmát. Szakmai gyakorlatom helyszínéül mindenképpen egy Magyarországon egyedi Resort Hotelt szerettem volna választani, és mivel a Saliris Resort beletartozik az ország legelismertebb szállodáiba, ezért ez egy remek referencia a jövőre nézve. Egerszalókon 2014-ben a szobakapacitás kihasználtság 64,8 százalék volt. Ez az arány 2014. augusztusában a 84,6 százalékot is elérte, amely egy Észak-magyarországon található faluhoz képest kimondottan magas. Az egy éjszakára jutó szállásdíj esetében Egerszalók a harmadik legdrágább város. Belföldi vendégéjszakák számát tekintve Egerszalók a tizenötödik helyen áll, a szállásdíj árbevételét figyelve Egerszalók a tizedik helyet foglalja el, 2014-es adatok alapján. Ezen számokat látván, és a sok pozitív visszajelzést hallván döntöttem úgy, hogy szakdolgozatomat a szálloda vendégköréről, és – vendéglátósként - a vendégek táplálkozási szokásáról írom.

1.2. A dolgozat célja

Dolgozatom célja, az egész évben magasnak mondható áron üzemelő szálloda vendégkörének a bemutatása, majd primer kutatásom eredményét elemezve a vendégek táplálkozási szokásainak megvizsgálása.

Dolgozatom első részében be szeretném mutatni Észak-Magyarországot, mint turisztikai régiót. Eger városát, majd utána térek ki a 2015-re turisztikailag dinamikusan növekvő Egerszalók községre, vonzerejére, a vidék bor- és fürdőkultúrájának jellemzésére. A Központi Statisztikai Hivatal adatai alapján be szeretném mutatni az Észak-magyarországi turisztikai régiót, illetve Heves megye, Borsod-Abaúj-Zemplén megye és Nógrád megye összehasonlítását turisztikai kereslet és kínálat szempontjából. A második fejezet végén konkurencia vizsgálatot

végzek, melynek alapjául a vendégek által kitöltött kérdőívet, illetve a vendégek válaszát veszem. A harmadik fejezetben bemutatom részletesen a 2010-ben megnyitott négycsillagos Saliris Resort Spa & Konferencia Hotelt, kezdve a 2007-ben átadásra került gyógyfürdővel. Be szeretném mutatni az Európában egyedülálló mészkődombot, mely az évek során sódomb néven vált ismertté. A harmadik fejezet végén betekintést nyújtok a szálloda építési folyamataiba 2002-től egészen a felszámolási eljárás kezdetéig. A negyedik részben a Saliris Resort vendégkörét elemzem, a szállodától kapott eredmények alapján. Részletezni szeretném a belföldiek és külföldiek arányát, illetve hogy mely külföldi országokból érkeznek a legnagyobb számmal a vendégek a szállodába. Az ötödik részben szeretném ismertetni a Saliris Resort vendéglátó tevékenységét, szolgáltatásait. Dolgozatom második primer kutatása egy interjú volt Kovács Attila étterem igazgatóval, aki nem rég érkezett a szállodába. A beszélgetés során leginkább az általa tervezett újításokról, változtatásokról, rövid- és hosszú távú célokról, illetve a Saliris Resort vendéglátásáról érdeklődtem. Ezt követően prezentálom a hotel különböző vendéglátó egységeit; A Pinot Noir Éttermet, a Furmint Drinkbárt és a fürdőben található vendéglátó egységeket. A fejezet végén szemléltetem, hogy egy szálloda, vagy vendéglátó egység életében mennyire fontosak a különböző ünnepek, események, és ezekre az alkalmakra hogyan és mivel készül a Saliris Resort. Dolgozatom hatodik fejezetében primer kutatásom eredményét írom le. Kérdőívet készítettem a vendégek táplálkozási szokásait, ezen belül pedig a svédasztalos étkezési szokásokat vizsgálva. A hetedik fejezetben szeretném összegezni a leírtakat, majd személyes tapasztalataimmal, tanácsaimmal és véleményemmel kiegészíteni azt.

2. Egerszalók és környékének bemutatása

2.1. Eger

„Nem születik mindenki egriként, de mindenki lehet egrivé, aki a hazáját úgy szereti, mint akik itt születtek.” Gárdonyi Géza

Eger az odalátogató turisták száma alapján Kelet-Magyarországon vezető pozícióval rendelkezik. A város történelmi múltja, szépsége és műemlékekben való gazdagsága jelentős turisztikai potenciállal bír.

Mondani szokás, hogy Eger a borok bástyája. Az észak-magyarországi régió egyedülálló adottságokkal rendelkezik borturizmus tekintetében. Gazdag választékai között megtalálhatóak a könnyed fehér, a testes vörös és az édes borok is egyaránt. Az észak-magyarországi régióban jelenleg négy történelmi borvidék található: a Mátraaljai borvidék, az Egri borvidék, a Bükkaljai borvidék és a Tokaj-hegyaljai borvidék, amely a Világörökség része. Az utóbbi években a borturizmus és a bor utak egyre nagyobb jelentőséggel bírnak, és számos magyar és külföldi turistát csábítanak a térségbe. A borturizmusban rejlő lehetőségeket pedig ország szerte egyre több borász ismeri fel, és válik aktív tagjává a turizmus, borturizmus ágának. Az 5 400 hektárnyi Egri történelmi borvidék központja ez a város. A lakosság csaknem 1 000 éve foglalkozik szőlő- és bortermeléssel. Egerben a leggyakoribb borfajták a Bikavér, Leányka, Chardonnay, Cabernet franc, Cabernet sauvignon, Merlot és Kékfrankos, melyeket a Szépasszonyvölgyben megköstölhetnek az oda látogatók. A Szépasszonyvölgy közel 200 borospincéjével az ország leghíresebb borospince sora. A völgy nevének eredetét még ma sem lehet tudni. Bakó Ferenc „Egri borospincék” című írása szerint a Szépasszony neve a pogány magyarok ősvallásának emlékét őrzi. A Szépasszony az ősvallás egyik istenasszonya volt, a szerelem istennője, egy a Vénuszhoz hasonló alak. (Balogh Tamás 2015) (Császár Zoltán 2015) (Várhelyi Tamás 2009) (Bakó Ferenc, 1961)

Az idegenforgalomban legnépszerűbb városokat figyelve, a Központi Statisztikai Hivatal 2014-re vonatkozó statisztikai adatai alapján, az első helyen változatlanul Budapest, Hévíz és Hajdúszoboszló áll. 2014-re Eger az ország tizedik legnépszerűbb városa a kereskedelmi szálláshelyeken 2013-ban regisztrált

vendégéjszakák száma alapján. A tíz legnépszerűbb település közül a vendégéjszakák száma a legdinamikusabban Egerben nőtt, 9,3 százalékkal. A belföldi utazók körében is jelentős előrelépést mutat Eger vonzereje, 12,2 százalékkal emelkedett a látogatók száma az előző évhez képest. A külföldiek tekintetében Eger idegenforgalma 3 százalékos előrelépést mutat. Heves megye székhelyére egyre több vendég érkezik Lengyelországból, Csehországból és Szlovákiából. (Egri ügyek, 2015)

Az elmúlt évszázadok építészetének közel 170 kiemelkedő alkotása található Egerben. Egészségturisztikai szempontból legdominánsabb elem a Török Fürdő, mellyel Budapesten kívül más hazai város nem dicsekedhet. Az egri vár Magyarország egyik legismertebb történelmi emlékhelye, Eger legfontosabb turisztikai erőforrása. Eger legrégebbi épülete a várban található püspöki palota, melyet 1475 körül építettek. A belváros a központja a mára már megújult Dobó tér. A tér körül található számos műemlék épület, többek között a Minorita templom és a Városháza is. A főszékesegyház, az egri Bazilika a város második legnagyobb épülete a Minaret után. Eger turisztikai kínálata öt fő részből áll. A barokk belváros templomaival, tereivel, régi házaival és hangulatos vendéglátó-ipari egységeivel; A vár maga, mint látvány illetve a várban lévő múzeumok és a kazamata; A borhoz kötődő látnivalók, turisztikai erőforrások; Az egészségturizmus kínálata, első sorban a strand és a török fürdő, de emellett az uszodák és a környék gyógyfürdői (különös tekintettel Egerszalókra); Végül az érdekes kistérség, illetve a hozzá tartozó hegyek, a Bükki Nemzeti Park, Szilvásvárad. A fentiek együttese, szakszerű és folyamatos fejlesztése alkalmas lehetne arra is, hogy Eger a jelenleginél is népszerűbb, nemzetközi vonzáskörű úti célként működjön Magyarországon. (Várhelyi Tamás 2009)

2008-ban Egerben 51 darab kereskedelmi szálláshely működött, melyből 17 darab szálloda, és 4 darab pedig négycsillagos szálloda volt. Ez a szám 2014-re 60 darabra emelkedett, melyből 20 darab szálloda és 3 darab négycsillagos szálloda. A kiadható szobák száma a 2008-as évben 1 648 darab szoba volt, melyek 4 924 fő befogadására voltak képesek. Az évek során ez a szám növekedett, és 2014-re 2080 darab kiadható szoba lett Egerben, ami a Heves megyében összesen kiadható szobák 46 százalékát teszi ki. (Kereskedelmi szálláshelyek kapacitása, tárgyév július 31-re vonatkozó adat, 2015)

Egerben 2014-ben 31,5 százalék volt a kapacitás kihasználtság. Ez a viszonyszám január hónapban 18,8 százalék, míg a legkeresettebb hónapban, augusztusban 50,5 százalék volt. A vendégek száma az egri kereskedelmi szálláshelyeken 163 757 fő, a vendégek átlagos tartózkodási ideje 2,3 éjszaka volt. A külföldi vendégek száma 42 334 fő volt, ami 25 százaléka az összes vendég számának. Ez Észak-Magyarországi viszonylatban rendkívül magas aránynak számít. (Településszintű kereskedelmi szálláshelyi adatok – kiemelt települések adatai, 2015)

2011 decemberében, Eger város alpolgármesterének irányításával létrejött egy városmarketing munkacsoport, akik a város új arculatán, Eger márkázásán dolgoznak, láthatóan sikeresen. 2012-ben bevezették Eger várost, mint brandet, egy egységes üzenetet hordozó arculatot. A városi márkanév kiválasztásánál elsődleges szempont volt az egri történelem legdicőségesebb és legismertebb időszaka, az 1552-es ostrom. Tehát „EGER 1552” márkanév alatt mostanra már több termék, esemény és létesítmény jelent meg a városban. Az egységes városi brand megjelent a TV Eger arculatában, a városi fürdő honlapján, illetve az Egri magazin külleme is az egységes város üzenetét erősíti. Ez az egységes városi arculat sokkal többet jelent, mint turisztikai logó vagy egy városi jelmondat, jelkép. Ezen arculat és termékek üzenethordozói az 1552-es örökségnek és e hősi történethez kapcsolódó legendáknak, az Egri csillagoknak, Gárdonyinak, a bátor egri nőknek, vagy az Egri Bikavérnek. Eger város megítélése kétségtelenül javul, melyhez a folyamatos városi kommunikáció és fejlesztések nagyban hozzájárulnak. (Saxinger Veronika, 2014)

2.2. Egerszalók

Egertől mindössze 6 kilométerre található, közel 2 000 lelket számláló község Egerszalók. A falu vonzerejét leginkább természeti adottságai jelentik.

Egerszalók déli részén riolittufába vágott barlanglakások láthatók, amelyek egykor egyetlen lakóhelyiségből álltak, és a XIX. század elején szegény emberek lakták. A barlangházak másik csoportját alkotják a népi mesterek általkészített pinceházak, amelyek boros gazdák tulajdonában és használatában voltak. A fejlesztések keretében az egerszalóki önkormányzat az itt található tíz barlanglakást helyi védelem alá vonta, közülük hatot egy vidékfejlesztési programkeretében 2010-

ben skanzenné alakítottak. A falu határában és a településen a Laskó-patak folyik keresztül. Ennek köszönhető – az ide kirándulók egy kedvelt célpontja – a mintegy 130 hektáros felduzzasztott horgásztó, amely az Egri Bükkalja legnagyobb felszíni vize. A tó nyáron alkalmas vízi sportolásra, illetve kitűnő horgászparadicsom alakult itt ki. Élő- és madárvilága jelentős természetvédelmi értéket hordoz magával. (Egerszalok.hu B, 2015)

A falu egyik nevezetessége az 1738-ban épült barokk templom. Itt található a Csodatévő Mária kegykép, valamint a XVIII. századi rokokó faragású hordozható Mária-szobor. Nyaranta keresztény fiatalok ezreinek ad helyet a település, az egerszalóki ifjúsági találkozót és lelki gyakorlatot 2015-ben 33. alkalommal rendezték meg. (Főegyházmegyei Ifjúsági Iroda Eger, 2015)

Egerszalók az egri történelmi borvidék része. 700 hektáron termelik itt a kék szőlőket, ami kiváló alapanyagot nyújt az Egri bikavérnek, de egyéb borfajták is honosak a területen. A legfőbb fehér szőlőfajták a Leányka, Olaszrizling, Muscatottonel, Zenit és a Chardonnay. A kék szőlőfajták közül a Zweiget, Merlot, Kékoportó, Cabernet sauvignon és Cabernet franc. (Egerszalok.hu B, 2015) (Csörnök Mariann, 2007)

Egerszalók egyedülálló értéket képviselő hőforrása nemzeti kincs. Hozzájárul a térség turizmusának hathatós fellendítéséhez, a fenntartható fejlődés kritériumainak szem előtt tartásával.

Ez utóbbi elemekre utaló képek - víz, szőlő, templomi kegykép – láthatóak az első mellékletben látható, Egerszalók 1999-ben felavatott új címerén is. „A háromszögű pajzs kék felületét háromhullámos ezüstpólya választja el a zöld talptól. Címermotívuma az egerszalóki kegykép - aranyszínű, stilizált, grafikai megformázású, koronás Mária ölében fekvő koronás Krisztussal - pieta-jelenete. A motívum a függőleges tengelyben, középen lebegő formában jelenik meg. A zöld talpban középen arany szőlőfürt lebeg, tőle jobbra és balra elhajlóan egy-egy ezüst szőlőlevél helyezkedik el.” (Nemzetjelkepek.hu, 2015)

„Az elmúlt hat évben jelentősen átalakult a belföldi vendégek körében legnépszerűbb települések sorrendje, még akkor is, ha az élboly nem változott, vagyis Hajdúszoboszló, Siófok, Hévíz vagy Balatonfüred megőrizte pozícióját, de

például Zalakaros, Gyula, Visegrád, Győr, Balatonalmádi legalább három helyet léptek előre a belföldi vendégéjszaka alapján készült rangsorban. Az igazi nagy nyertesek Gyula, Balatonfüred, Bük, Győr, Egerszalók, ahol a belföldi vendégforgalom ebben a periódusban másfél-kétszeresre, vagy annál is jobban nőtt. Más a helyzet, ha a bevételeket vizsgáljuk. Itt a hárommilliárd forintos Siófok, a kétmilliárdot meghaladó Balatonfüred, Hajdúszoboszló és Hévíz mellett már megjelenik Sárvár (1,9 milliárd), Eger (1,6 milliárd) és Egerszalók (1,4 milliárd) is a legjobbak között.” Írja a Dr. Probald Ákos, a KSH ny. főosztályvezetője. Az egy éjszakára jutó szállásdíj esetében Egerszalók a harmadik legdrágább város, 8 752 Ft-os átlagárral, előtte Sárvár és Velence áll. Belföldi vendégéjszakák számát tekintve Egerszalók a tizenötödik helyen áll, 160 349 darab vendégéjszakával. Kereskedelmi szálláshelyek belföldi bruttó szállásdíj árbevételét tekintve Egerszalók a tizedik helyet foglalja el, bruttó 1 403 328 000 Forint árbevétellel. A valódi nyertesek azok, akik évek óta úgy vonzzanak sok vendéget, hogy viszonylag magas árakat tudnak érvényesíteni. Ilyen település többek között Egerszalók is. (A belföldi kereskedelmi szálláshelyi forgalomban népszerű települések, 2014) (Dr. Probald Ákos, 2015)

Egerszalókon 2014-ben a szobakapacitás kihasználtság 64,8% volt. Ez az arány 2014. augusztusában a kimondottan magas, 84,6%-ot is elérte. A vendégek száma a kereskedelmi szálláshelyeken 2008-ban 15 450 fő, majd 2014-ben 78 041 fő, melyből 9 233 fő, tehát 11% külföldi. A vendégek átlagos tartózkodási ideje 2014-ben 2,4 éjszaka volt átlagosan, amely 2014-ben július és augusztus hónapban a 2,8 éjszakát is elérte. (Településszintű kereskedelmi szálláshelyi adatok - kiemelt települések adatai, 2015)

2.3. Statisztikai adatok

A Központi Statisztikai Hivatal adatai alapján, a második mellékletben található adatok azt mutatják, hogy a kereskedelmi szálláshelyek teljes vendégforgalma 2014-ben 9 640 000 vendég volt, akik közül 7 514 000 fő szállodát választott szálláshelyeként. A 7 514 000 fő nagy része, 2 960 000 fő pedig a négycsillagos hotel mellett döntött, ebből 1 593 000 fő külföldi. A harmadik mellékletben a kereskedelmi szálláshelyeken eltöltött vendégéjszakák adatai láthatók. 2014-ben 24 434 000 éjszakát töltöttek el hazánkban. Ebből 18 457 000-et

szállodában, 7 440 000-et négycsillagos hotelben. A 7 440 000-ből 4 364 000 külföldi vendégéjszaka volt. Tehát átlagosan összesen 2,53 éjszakát töltöttek el magyarországi kereskedelmi szálláshelyeken, 2,51 éjszakát négycsillagos szállodában. Ami érdekesség, hogy a külföldiek a magyar átlagon felül, 2,74 éjszakát töltöttek el magyarországi négycsillagos hotelekben. A belföldi turizmus szempontjából legnépszerűbb 3 régióban – Balaton, Budapest-Közép-Dunavidék és Észak-Magyarország – keletkezett a turisztikai bevételek több mint 56 százaléka. A rövid időtartamú belföldi utazásokon a lakosság fogyasztása 109 milliárd forintra becsülhető, ami folyó áron 18 százalékkal haladja meg az előző évit. A kiadásaikból szállásra 39, közlekedésre 28, étkezésre 23 milliárd forintot költöttek az utazók. A növekedés elsősorban a szállásra fordított kiadások emelkedésének köszönhető. Egy turista egy nap alatt átlagosan 4500 forintot költött el, ami 10 százalékkal több az egy évvel korábbinál. (ksh.hu Kereskedelmi szálláshelyek vendégforgalma, 2015) (A kereskedelmi szálláshelyeken eltöltött vendégéjszakák, 2015)

A negyedik mellékletben a belföldi utazások láthatóak, célrégiókra lebontva. 2014-ben a 2-4 nap időtartamú utazások összesen 32 459 000 napnyi vendégéjszakát ajándékoztak a Magyar szálláshelyeknek, melyből 4 159 000 éjszakát Észak-Magyarországon töltöttek el. Tehát a 2-4 napos utazásoknál a harmadik legnépszerűbb helyszín Észak-Magyarország volt, Budapest és a Balaton után. Az összes vendégéjszaka 12,8 százalékat Észak-Magyarországon töltötték el. Az 5 és több napos utazások esetében is hasonló a helyzet. A régió szintén a harmadik helyen áll, 28 960 000 éjszakából 3 202 000 éjszakát itt töltöttek el, ami az összes vendégéjszaka 11,6 százalékat teszi ki. (A többnapos belföldi utazások időtartama célrégió szerint, 2015)

Magyarország minden turisztikai régiójában növekedés volt a 2014-es évben. A teljes vendégforgalmat tekintve 2014-ben a másodikként Észak-magyarországon emelkedett a legnagyobb mértékben a vendégéjszakák száma 235 000 éjszakával, ami 13,1 százalékos növekedés. A KSH adata alapján a külföldi vendégek aránya a kereskedelmi szálláshelyeken Észak-Magyarország régióban a legalacsonyabb, 15,6 százalék. Fontos szempont, hogy a turisztikai kereslet belföldön tartásával a magyar lakosság utazásra szánt kiadásai belföldön maradnak. Az Európai Bizottság legfrissebb kutatása szerint a 2015-ben utazást tervező magyarok több mint fele, azaz 52 százaléka tervezi Magyarországon eltölteni a

főutazását, ami jelentősen meghaladja az európai unió 43 százalékos átlagát. A belföldi turizmus teljesítményével összehangban a SZÉP Kártya felhasználás is tovább élénkült, 2014-ben a kereskedelmi szálláshelyeken 15,9 milliárd forint értékben fizettek SZÉP Kártyával, ez 3,9 százalékos növekedés a 2013-as adatokhoz képest. (Magyar Turizmus Zrt. közleménye, 2015)

2014-es adatok alapján Észak-Magyarországon működő kereskedelmi szálláshely egységek száma 468 darab. Ebből 240 darab Borsod-Abaúj-Zemplén megyében, 167 darab Heves megyében és 61 darab Nógrád megyében. A 468 darab kereskedelmi szálláshelyből 118 darab szálloda, és 22 darab négycsillagos szálloda. A négy csillaggal rendelkező szállodák megoszlásában az élen Heves megye van 13 darabbal, aztán Borsod-Abaúj-Zemplén megye 8 darabbal, végül Nógrád megye 1 darab négycsillagos szállodával. A kiadható szobák száma ebben az évben kereskedelmi szálláshelyeken Észak-Magyarországon 10 754 darab, ebből szállodákban 4 360 darab, négycsillagos szállodákban pedig 1 628 darab. Az 1 628 darab kiadható szoba megoszlása a 3 megyére a következő: Heves megyében 1 170 darab, Borsod-Abaúj-Zemplén megyében 433 darab, Nógrád megyében pedig 25 darab. Ezeknek a kiadható szobáknak a férőhelyei összesen 4 136 fő, amely 75 százaléka, tehát 3 104 darab Heves megyében található. A 13 darab Heves megyei négycsillagos hotelből 4 darab Gyöngyösön, 3 darab Egerben, 2-2 darab Egerszalókon és Bélapátfalván, 1-1 darab pedig Demjénben és Noszvajon található. A szobák számát tekintve a gyöngyösi szállodák 372 darab, az egri 308 darab, míg az egerszalóki 265 darab szobával rendelkezik. A 265 darab Egerszalókon található szobából 204 a Saliris Resortban található, ami a Heves megyei szobák 17,5 százalékát teszi ki. (Kereskedelmi szálláshelyek kapacitása, tárgyév július 31-re vonatkozó adat, 2014)

2.4. Konkurencia elemzés

Egy szálloda üzemeltetése során nagyon fontos a versenytársak figyelemmel kísérése, a konkurencia elemzés. A Saliris Resortnak országos szinten sok versenytársa van, ennek ellenére mégis egyedi adottságokkal bír. Ebben a fejezetben az Észak-Magyarországon található négycsillagos szállodákról lesz szó. A Saliris Online foglalás esetén, a vendég távozása után egy online kérdőívet küld a vendégnek, melyben megfogalmazódik a kérdés: „Melyik szálláshelyek ajánlataival

hasonlított minket össze, és minek köszönhetjük, hogy végül minket választott?” A 209 válaszadó 49 százaléka, tehát 89 fő nem hasonlított mással, tudatosan a Saliris Resortot választotta. A hetedik mellékletben található egy saját készítésű térkép, amelyen az említett szállodák helyét jelöltem be.

Ahogy említettem, a válaszadók nagy része nem hasonlított más szállodákkal. A második legtöbb szavazat, a válaszok 12,92 százaléka esetében a válaszadó a Shiraz Hotellel hasonlított. A Mesés Shiraz Hotel szintén Egerszalókon található négycsillagos szálloda. A marokkói hangulatú szálloda 65 darab szobával rendelkezik, és a sódombtól 1,5 km távolságra van. Basic szobában 42 000 HUF/2 fő/1 éjszaka áron lehet megszállni. A vendégek által adott válaszok alapján azért a Saliris Resortot választották a Shiraz Hotellel szemben, mert közel van a sódombhoz, valamint gyógyfürdővel és fitness teremmel rendelkezik. (www.shiraz.hu, 2015)

Szintén Egerszalókon található a négycsillagos Thermal Park, amely 31 darab hotelszobával rendelkezik. A Thermal Parkban, előszezonban 33 500 HUF/ 2 fő/ 1 éjszaka egy Standard típusú szobában. A vendégek azért a Salirist részesítik előnyben, mert bár mindkét létesítmény fürdője gyógyvízzel ellátott, a Saliris több medencével és nagyobb wellness részleggel rendelkezik. (Thermal Park Egerszalók****, 2015)

A Saliris Resort egyik legnagyobb versenytársának a Cascade Resort and Spa tekinthető, amely Demjénben található. 2012-ben került átadásra ez a hegyvidéki hangulatú szálloda, amely jelenleg 50 darab szobával rendelkezik. Rack rate 48 500 HUF/ 2 fő/ 1 éjszaka áron van lehetőség szobát foglalni. A Saliris előnye, hogy a fürdőrészt a szállodából közvetlenül megközelíthető, illetve ár/érték arányban kedvezőbb. (Hotel Cascade Resort and Spa****, 2015)

A hotelszobák számát tekintve a Hotel Eger & Park áll legközelebb a Saliris Resorthoz 173 darab szobájával. Egerszalóktól 6,5 kilométerre található szálloda két részre, a Hotel Eger és a Park Hotelre tagolódik. A Hotel Egerben 38 500 HUF/ 2 fő/ 1 éjszaka rack rate áron lehet szobát foglalni. (Hotel Eger & Park****,2014)

Szintén Egerben, Egerszalóktól 7,5 kilométerre található az Imola Hotel Platán. 2012. decemberében nyitott az 51 szobás, „felnőttbarát” szálloda. Az Imola

Hotel Platán kizárólag felnőtt, 16 éven felüli vendégeket fogad. Rack rate 46 500 HUF/ 2 fő/ 1 éjszaka áron van lehetőség a legkedvezőbb, prémium kategóriájú szobába szállást foglalni. (Imola Hotel Platán - Gyógy- Idegenforgalmi és Rekreációs Központ, 2015)

Egertől 23,6 kilométerre, Egerszalóktól 25,2 kilométerre található Mezőkövesd. A négycsillagos Balneo Hotel az Accent Hotels részeként 134 darab szobával rendelkezik. Napi áron 32 000 HUF/2 fő/ 1 éjszaka áron van lehetőség szobafoglalásra, ezzel a környéken található négycsillagos hotelek közül a legkedvezőbb árat kínálják a szállóvendégeknek. (<http://balneo.accenthotels.com/hu>, 2015)

Egerszalóktól 19,8 kilométerre található Noszvaj. Az itt található négycsillagos Oxigén Hotel Family & Spa 50 szobával rendelkezik. Az Oxigén Hotel gyermek és bababarát szálloda. Rack rate áron 54 000 HUF/ 2 fő/ 2 éjszaka áron van lehetőség szobát foglalni. (Oxigén Hotel, 2015)

Egertől 8 kilométerre található a felsőtárkányi Bambara Hotel. Ez a szálloda a Salirisbe érkező családokat tekintve konkurencia, mivel ez egy 76 szobás, családbarát élményszálloda. Kívül-belül autentikus afrikai építészeti jegyekkel Speciálisan gyermekekre szabott terekkel és szolgáltatásokkal várják a kisgyermekes családokat. A családi szegmens mellett 300 fős konferencia kapacitással is rendelkezik a Bambara Hotel. Napi áron 104 000 Ft/ 2 fő áron van lehetőség itt megszállni. (Bambara.hu, 2015)

Végül egy nem Észak-magyarországi négycsillagos szállodát, a Thermal Hotel Visegrádot szeretném bemutatni. Azért került ide ez a hotel is, mivel a kérőívben adott válaszok alapján a vendégek mondhatni nagy része, 8 százalékuk a Thermal Hotellel hasonlítja a Saliris Resortot mielőtt szálláshelyet választ. A Thermal Hotel a Dunakanyarban, Visegrádon található, Budapesttől 40 kilométerre. A Saliris Resorthoz hasonló méretű, 177 szobás szálloda 420 fős maximális konferencia kapacitással rendelkezik. Napi áron 47 800 Ft/ 2 fő ártól van lehetőség szobát foglalni. (Thermal Hotel Visegrád, 2015)

3. Saliris Resort - Spa & Conference Hotel

3.1. Egerszalóki gyógyfürdő

A 2.2-es fejezetben említve lett, hogy Egerszalók földrajzi és természeti adottságai kiválóak. A szinte érintetlen természeti környezetben fekvő hőforrás már egymagában is értékes lenne, de emellé kiépítették az egerszalóki gyógyfürdőt. Egy gyógyfürdőnél nagyon fontos a környezet minősége. Egerszalókon a dombos vidék és az erdő látványa elősegíti a feltöltődést. Az itt található víz kitűnő élettani hatása miatt a gyógyászat és relaxáció funkciók jelentősek.

Egerszalókon a gyógyvizet 1961-ben, szénhidrogén kutatófúrások következtében fedezték fel. Az első kutat kőolaj és földgáz után kutatva 1961-ben fúrták Egerszalókon, a második fúrára 1987-ben került sor. „Egerszalók 1988-tól jelentős erőfeszítéseket tett a régen tervezett, modern fürdőlétesítmények létrehozására. 1992-ben – megfelelő szakmai vizsgálatok alapján – sikerült gyógyvízzé minősíteni a De-42/A kút vizét, majd 2001-ben a De-42-es kútra fennmaradási, a De-42/A-s kútra üzemeltetési engedélyt kapni. Mindez alapján 1992-ben gyógyvízzé minősítették Egerszalók termálvizét.” Írta Dr. Lénárt László tanulmányában. A kénes gyógyvizek kategóriájában a víz a legjobb besorolást kapta. Egerszalók első, immár hivatalos fürdője 1993-ban nyílt meg. A kutak megszentelésük során, 2010 őszén kapták a Mária és a Vendel nevet. A Csodatevő Mária-kegykép az egerszalóki katolikus templomban található, míg Szent Vendel a források és kutak védőszentje. A feltörő erősen gázos, kalcium- magnézium-hidrogén karbonátos hévíz kedvező hatását először a helyi és a környékbeli lakosok fedezték fel. A víz gyógyító erejének a híre később szájról szájra terjedt, tapasztalati megfigyelések, majd tudományos vizsgálatok következtek. A ma már Nosztalgia fürdőként nevezett strand hangulata a hetvenes és nyolcvanas évekre emlékeztetnek, mikor vadregényes körülmények között lehetett kizárólag élvezni az egerszalóki gyógyvíz hatását. A Strandfürdő három, télen és nyáron is működő medencével rendelkezik, a medencék vízhőmérséklete 36-37 °C, 37-38 °C és 38-39 °C-os. Büfijében lángos, hurka, kolbász, sör és üdítő kapható. (IT-Nav Hungary Kft., 2014) (Dr. Lénárt László, 2011)

2007. júliusában nyitotta meg kapuit az Egerszalóki Gyógy- és Thermalfürdő. Az 1 900 m² vízfelülettel rendelkező létesítményben összesen 17 db kültéri és beltéri medence kapott helyet. A medencék egy része 36-38 °C-os gyógyvízzel van feltöltve, másik része pedig élmény elemekkel ellátott 33 °C körüli medencék. A fürdő medencéinek összetétele a családi szegmensre alapoz. A három generációs családok különböző korú és igényű tagjai egyaránt megtalálják a nekik kedvező fürdési lehetőséget. A gyógyvizek mellett gyermek- és élményelemekkel felszerelt medence, csúszda és pezsgőfürdő is található. A gyermekekkel érkezők számára is számos programlehetőséget, játszóház, valamint állandó animációs programokat kínál a fürdő. Az egerszalóki fürdő nem egy hagyományos strand. Fókuszban a gyógyvíz és a wellness van: hatalmas területű pihenő övezet, masszázs lehetőség, illetve a méltán híres finn szauna is ezt bizonyítja. A gyógyvíz kalcium, magnézium és hidrogén karbonátos, használata reumatológiai és krónikus mozgásszervi megbetegedés, esetleg műtétek balesetek utáni rehabilitáció esetén javasolt, alkalmanként maximum 30 perces használatra. Ellenjavallatok a szív- keringési- és légzési panaszok, trombózis, visszér, bőrsérülés, daganatos megbetegedések valamint fertőző betegségek. (DemjénSzállítás.hu, 2012) (Saliris Resort Egerszalók A., 2015)

A kalcium gyulladáscsökkentő hatású, a kén az ízületi porc fontos alkotóeleme. Az egerszalóki hévíz javallatai: degeneratív mozgásszervi betegségek (ízületi kopás, hátfájás, derékfájás), gyulladásos mozgásszervi betegségek nem heveny stádiuma, ortopédiai és gerincsebészeti műtétek után rehabilitáció, nőgyógyászati gyulladásos megbetegedések, pikkelysömör, ekcéma. Az egerszalóki hévíz ellenjavallatai: súlyos szív és érrendszeri betegségek, lázas és fertőző betegségek, bőrsérülés, rosszindulatú daganatos megbetegedések, leromlott általános állapot, inkontinencia esetén. Az egerszalóki kalcium- magnézium- hidrogénkarbonátos gyógyvíz összetétele a 2007. október 30-i vizsgálat alapján, melyet a Vízkutató Kémia Kft. mint akkreditált labot végzett: Metabórsav, Metakovasav, Szabad szénsav, Kötött szénsav, Kálium, Nátrium, Ammónium, Kalcium, Magnézium, Vas, Mangán, Lítium, Nitrát, Nitrit, Klorid, Bromid, Jodid, Fluorid, Szulfát, Hidrogén karbonát, Szulfid, Foszfát. Összes oldott ásványi anyag tartalom: 1602 mg/l. (Saliris Resort Egerszalók B., 2015)

A wellness központban kényeztető kádfürdők, különleges masszázssok kínálnak tökéletes felfrissülést, regenerálódást vendégeinknek. A fürdő wellness szolgáltatásai négy kategóriába sorolhatók. Germaine de Capuccini kezelések, Thai keleti kezelések, Ajurvéda keleti kezelések és egyéb wellness kezelések. A Germaine de Capuccini kezelések közé tartozik a klasszikus svédmasszázs, különböző arckezelések, Spierence kényeztető masszázssok, csokoládé szertírtás, és a borvidékhez hűen a vörös szőlő szertartás. A Thai kezelések közé a tradicionális Thai-masszázs, gyógynövény masszázssok, olajos masszázssok illetve talpmasszázs tartozik. Ajurvédikus keleti kezelések közé Abhyanga Gyógynövényes Testmasszázs, Udvartana karcsúsító masszázssok, indiai fejmasszázs, hát masszázssok, talp- és láb reflexmasszázsok tartoznak. Egyéb wellness szolgáltatások között a különleges, Alpha sphere ágy nyújtotta ellazulás található. A különböző masszázssok mellett kozmetikai kezelések is várják a szépülni vágyó vendégeket. (Saliris Resort Egerszalók C., 2015)

A Saliris Resort vendég elégedettségi kérdőívben 468 megkérdezett, elutazott vendég 13 százaléka próbálta ki az infra szaunát, 17 százalék a Fitness termet, 20 százalékuk ment el valamilyen masszázssra, és 27 százalékuk élvezte a szauna szeánszokat. A fürdő szolgáltatásait 321 válaszadó értékelése alapján a 100-ból 96 százalékosra értékelték.

A Szauna-Világ különleges élményt nyújt a szaunázás szerelmeseinek. A már elutazott vendégeink a vendég elégedettségi kérdőívben nagy számmal írták, hogy a szauna szeánszoknak is köszönhető, hogy a Saliris Resortot választják. A belső térben két finn szauna, bioszauna, thermium, gőzfürdő, aromakabin, valamint egy merülő medence található. A külső térben pedig Magyarországon elsőként került kialakításra a két rönkfából készült finn szauna ház, valamint egy merülő medence. Naponta több alkalommal tartanak szauna szeánszokat, jeges, sörös, mézes és sós ceremóniák közül válogathatnak a vendégek a hétköznapokon, hétvégéken pedig különleges felöntések. Szeptember 13-án például Szauna esküvőt tartottak az alábbi szauna felöntésekkel: 14:00 Legénybúcsú: sörös tombolás férfiaknak; 14:00 Leánybúcsú: gyengéd kényeztetés hölgyeknek; 15:00 Lánykérés: népi hagyományok szerint; 16:00 Menyegző: fogadalom a szauna szellem szent színe előtt; 17:00 Házaspárba; 18:00 Sodrófatánc; 19:00 Menyasszonytánc. (Saliris Resort Egerszalók D., 2015)

3.2. Sódomb

„Turisztikai vonzerő minden olyan számba vehető természetes vagy mesterséges objektum, illetve esemény, amely felkeresése turisztikai motivációs szempont lehet.” (Várhelyi Tamás, 2009., 15. old.)

Egerszalók legnagyobb turisztikai vonzereje a mészkődomb, mely az évek során sódomb néven vált ismertté. A város honlapján található információk szerint az első kutat 1961-ben fűrták kőolaj és földgáz után kutatva, a második fűrásban 1987-ben került sor. 1969-ben épült az első 6 m átmérőjű medence. Európában kizárólag Egerszalókon, a világon még két helyen található ilyen képződmény. Törökország ázsiai részén Pamukkale-ban, valamint az Egyesült Államokbeli Yellowstone Nemzeti Parkban. A sódomb helyi védelem alatt áll. A mészkődombot kizárólag a kiépített sétaúton lehet megközelíteni, amely a nyolcadik mellékletben található, saját készítésű képen is látható. (Egerszalok.hu A, 2015)

„1961-ben a domboldalra telepített, 407,5 méter mély, meddő kőolajkutató fűrásból a kalcium-, nátrium-, hidrogén karbonátos jellegű kénes ásványvizek közé tartozó 68 °C-os hévíz tört fel. A víz vasra erősen agresszív, szabad széndioxid tartalma változó, bakteriológiailag kifogástalan. Kora kb. 27 300 évre tehető. A domboldalon a körülbelül 50 méter hosszú úton mintegy 90 mg/l mészkiválás történik a széndioxidvesztés miatt. Ez a folyamatos kiválás eredetileg a teljes domboldalon mintegy 2500 m² felületű mésztufa terítést hozott létre. A mára már lenyűgöző szépségűvé vált, gondozott, mintegy 900 m²-nyi, a „kis Pamukale” térfogata 2 700-3 300 m³-re becsülhető, melynek anyaga döntően recens mészkő (mésztufa). Vastagsága erősen változó, a lerakódásból régen sokat elhordtak fürdősónak. A mésztufadomb ma is folyamatosan képződik, szépségének fenntartására állandó, vékony vízborításra van szükség. A sódomb és környezete helyi védettségű. Az Egri Körzeti Földhivatal 2003-ban az Egerszalók 0112/4-5 hrsz.-ú ingatlant védett területként jegyezte be, melynek tulajdonosa az Egerszalóki Gyógyforrást Üzemeltető és Szolgáltató Kft. A helyi szóhasználatnál sódombnak nevezett természeti értéknek komoly idegenforgalmi vonzereje van. A mésztufadomb folyamatos vízborítását, védelmének biztosítását a Bükk Nemzeti

Park Igazgatósága 2001. évszakhatósági hozzájárulásában írta elő. Az állandó vízborítottsághoz a vízügyhatóság 290 m³/nap vízkivételt engedélyezett természetvédelmi célra a De-42-eskútból. A De-42-es kút ma már csak a mésztufadomb vízellátását biztosítja.” Írta Dr. Lénárt László egyetemi docens a Termálkarsz kutak és vizük felhasználása Egerszalókon és Demjénben című tanulmányában. „1987-ben vízellátási, vízelzárási technikai problémák miatt melléfúrásos kútfelújításra került sor a De-42-es kúttól keletre, 15 m-re, De-42/A néven. A kút talpmélysége 426 méter, vízhozama 2500 l/p, a kifolyó víz hőmérséklete 68 °C, kalcium-, nátrium-, hidrogén karbonátos jellegű, kénes ásványvíz és gyógyvíz. Egerszalók 1988-tól jelentős erőfeszítéseket tett a régen tervezett, modern fürdőlétesítmények létrehozására. 1992-ben – megfelelő szakmai vizsgálatok alapján – sikerült gyógyvízzé minősíttetni a De-42/A kút vizét, majd 2001-ben a De-42-es kútra fennmaradási, a De-42/A-s kútra üzemeltetési engedélyt kapni. 2002-ben a kutakban teljes kútvizsgálat történt, azokra új kútfejek kerültek, a vízkilépés szabályozhatóvá és ténylegesen szabályozottá vált, a vízpazarlás megszűnt. A kutakon folyamatosan működő vízhozam-, víznyomás- és vízhőmérséklet mérés folyik... Rendszeresen műszeres vizsgálatok történtek-történnek, a termelést akadályozó elváltozásokat nem tapasztaltak, a kutak vízhozama, nyomása stabil.” (Dr. Lénárt László, 2011, p. 417-420)

Egerszalók és Eger önkormányzatai 2001-ben megalapították az Egerszalóki Gyógyforrást Üzemeltető és Szolgáltató Kft-t. A társaság rendelkezik a szabályos működéshez szükséges hatósági engedélyekkel. A társaság fő feladata használatára átadott hévíz kutak üzemeltetése és a területén található sódomb fenntartása és fejlesztése. (Dr. Lénárt László, 2011)

3.3. A szálloda és a fürdő alakulásának története

Az 1900 lelkes Egerszalókhöz mérten, amely mindig is a gyógyvizében látta a kiugrási lehetőséget, szokatlanul nagy figyelem koncentrált a fejlesztésre. Az évi 220 millió forintos költségvetésű település önmagában képtelen lett volna a hőforrást hasznosítani, s mivel állami beruházásra sem volt esély, magánbefektető bevonásával próbálkozott. Az egerszalóki gyógyvíz, illetve a sódomb hasznosítására 2001-ben pályázatot írtak ki. 2002 február 15-ig számos érdeklődő akadt, végül viszont két értékelhető pályázat érkezett a területre. A pályázatok elbírálása után,

2002 március 14-én hirdettek eredményt, ami szerint a győztes Plaza 213 Kft. és a mögötte álló tőkeerős külföldi befektetőcsoport nyert. A területért kért minimum összeg 316 millió forint volt, amit mindkét pályázó megfizetett volna, viszont úgy látták, hogy a nyertes pályázó ajánlata garanciát nyújt a beruházás három éven belüli megvalósulására. A tervben egy 200 szobás, négycsillagos gyógyszállodát képzeltek el, 500 fős konferenciaközponttal. A fürdő területén aquaparkot, a szálloda mellett sportcentrumot, tenisz- és minigolfpályát terveztek kialakítani. (Szilágyi Eta, 2002) (Vitéz F. Ibolya, 2007)

A pályázatban szereplő szálloda és gyógyfürdő megvalósítására 3 évet és 800 millió forint állami támogatást kaptak a Széchenyi tervből. Ez a legnagyobb támogatás volt a turizmusfejlesztésre kiutalt összegek közül, ugyanis különösen fontosnak tartották a fürdőfejlesztések mellett a már feltárt, de még nem hasznosított termálvizek turisztikai hasznosítását. 2002 végére az alapító Plaza 213 Kft már nem létezett, ekkorra már a Szalók Holding Zrt. vette át a beruházást. 2005 végén szállt be az beruházásba a Magyar Fejlesztési Bank, és jelentős, 48,93 százalékos befolyást szerzett benne. Annak ellenére, hogy rengeteg pénz folyt bele, gondok voltak a beruházással. 2006-ra elfogyott a pénz, leálltak az építkezéssel, és a munkások bérét sem fizették hónapokig. Egy év múlva rendeződtek az ügyek, a Szalók Holding jelentős kereskedelmi banki hitelhez jutott. A 11 milliárd forint költségűre tervezett gyógyfürdőt, melyről a 3.1.-es fejezetben írtam, 1,5 éves csúszással 2007-re sikerült átadni. (Hudák Hajnal, 2007)

A beruházás továbbra is nyelte a pénzt. A gyógyfürdő és a strand elkészült ugyan, de rosszul termelt, a szálloda nyitása pedig egyre később, a költségek pedig az egekbe emelkedtek. Az MFB 2009 novemberben 99,9 százalékos tulajdonossá vált a temérdek pénzt elnyelő, ám rosszul termelő társaságban. A szállodát végül a 2010. május 28-án nyitották meg. Az MFB új vezetése 2010-ben irreális üzemeltetési terveket örökölt, ami után úgy döntöttek, hogy a komplexumot működőképessé teszik. Az új management üzleti tervének eredményeként a komplexum bevétele remek pénzügyi eredményeket ért el. A Saliris Resort mostanra áll a lábán, elegendő likviditással és szobakihasználtsággal, visszatérő és bővülő vendégkörrel nagyon életképes. Amire azonban a Hotel rövidtávon képtelen, az a bekerülési költség kitermelése. A 2012. évi mérleg elfogadása után, mivel már két éve negatív volt a saját tőke, a törvény értelmében felszámolási eljárást kellett indítani. A 343/2012.

(XII. 5.) Korm. rendelet: „stratégiaileg kiemelt jelentőségű gazdálkodó szervezet”-nek minősítette a Szalók Holdingot, aminek az az értelme, hogy a kijelölt felszámoló a 100 százalékos állami tulajdonban lévő Nemzeti Reorganizációs Nonprofit Kft. lesz, amely köteles és képes lesz a folyamatos működtetés biztosítására. Ezzel a szálloda- gyógyfürdő- és strand működtetése lehetővé válik, a felszámolónak működtetnie kell. (MFB Magyar fejlesztési Bank Zártkörűen Működő Részvénytársaság, 2013)

3.4. Saliris Resort Spa & Konferencia Hotel ****

Ahogy az előző fejezetben említve lett, 2010. május 28-án megnyitotta kapuit a Saliris Resort Spa & Konferencia Hotel. A 17,5 hektáros területen elkészült a 17 medencés Thermal Spa és a 204 szobás hotel, együttesen Saliris Resorttá alakulva. A natural resort egy különleges természeti tájra szerveződő resort, amit termálfürdő, wellness és sportszolgáltatások egészítenek ki. A primer vonzástényezők közül a modern ember által egyre inkább felértékelt természeti környezet dominál. A natural resort a természeti táj különlegességétől és a megközelítés exkluzivitásától függően széles tartományok között pozicionálható, de a természeti különlegességek véges és egyre fogyatkozó száma miatt egyre inkább a „high end” kategóriába tolódik, ami megfelel a kereslet alakulásának is. A beruházás során talán a legnagyobb felmerülő akadály a megfelelő engedélyek beszerzése. (Várhelyi Tamás, 2009)

A Saliris Resort nem mondható trendi szállodának, sokkal inkább a letisztult igényesség élhető meg benne: a meghatározó színek a természet, - főként a föld színei, a domináns anyagok elemein naturálisak, - és igencsak exkluzívak, hiszen használt itt a designer pakisztáni sótéglát, makaszár ébent, kézi készítésű egyedi tapétákat is. A hotelszobákra a letisztultság, egyszerűség és a természet közelség jellemző. A közösségi terek, mint például a hetedik emeleti Lobby és a Drinkbár kimondottan tágasak, üveg ablakon keresztül panoráma kilátás nyílik a sódombra. Bár külsőre sokaknak egy rideg épületnek tűnik, belül a meleget árasztó, barna és zöld szín dominál, amelyet mind bútorok színével, mind az étlapokkal és itallapokkal, mind a személyzet egyenruhájával összhangban van. (travelline.hu, 2010)

A szálloda 2011. áprilisában kapta kézhez a minősítést, melyben négycsillagos superior kategóriába sorolta a Magyar Szállodák és Éttermek szövetsége a Saliris Resortot. A szálloda közvetlenül az egerszalóki fürdő mellé lett építve, egy üvegfolysó kapcsolja össze a két létesítményt. A Saliris név egy fantáziaszó, jelentése „sószivárvány”. Ez egy összetett szó, egyrészt Egerszalók jelképére a sódombra utal, másrészt pedig a szálloda sokszínűségére. A szálloda szlogenje 'Saliris Resort - Ahol ég és föld összeér' (Saliris Resort Egerszalók E., 2015)

A Saliris Resort 204 szobával rendelkezik, melyekből 99 Standard, 3 Akadálymentesített, 58 Superior, 34 Superior plus, 9 Lakosztály és 1 Luxus Lakosztály. Minden szobához erkély tartozik. A Standard, Superior és Superior plus szobák mérete és berendezése azonos, kizárólag a szobák fekvésében és a kilátásban különböznek egymástól. A Superior szobák panoráma kilátással, míg a Superior plus szobák sódombra tekintő panoráma kilátással rendelkeznek. Standard szobák közül 40 darab összenyitható, tehát 20 darab úgynevezett Családi szoba áll a több gyermekkel érkezők rendelkezésére. A Lakosztályok két légtérű szobák, egy hálósobából illetve egy nappaliból állnak. A szálloda Luxus Lakosztálya három légtérű szoba. Hálósobából, Nappaliból és egy privát Spa részlegből áll. Bárpult, jakuzzi és infrasauna is található benne. Minden szoba felszereltségéhez tartozik a sík képernyős televízió, telefon, vezeték nélküli internet kapcsolat, mini bár, széf, kávé és teakészítési lehetőség, fürdőköntös- és törölköző bekészítés. A szálloda és a fürdő részleg akadálymentesített. (Saliris Resort Egerszalók F., 2015)

A szálloda elrendezése eltér a megszokottól. A recepció a legfelső, hetedik emeleten található, amelyet egy rövid szerpentin úton lehet megközelíteni gépjárművel. Az étterem a hatodik emeleten, míg a teremgarázs az ötödik emeleten található. A fürdőt az első emeletről lehet megközelíteni, illetve nem szállóvendégek részére egy gyalogoshídon van lehetőség belépésre.

A szálloda hat konferencia teremmel rendelkezik, melyek a hetedik emeleten, a recepció szintjén találhatóak. Ezek a termek kiválóan alkalmasak konferenciák, továbbképzések, rendezvények, csapatépítő tréningek szervezéséhez, lebonyolításához. A termek természetes megvilágításúak, hatalmas ablakkal, gyönyörű kilátással rendelkeznek, többségük saját terasszal, ahol jó idő esetén akár a

kávészünetek lebonyolítására is lehetőség van. A konferencia termek projektorral, vászonnal, flip-chart táblával, dobogóval, hangosítással, vezetékes – és vezeték nélküli mikrofonnal rendelkeznek. A termek neve a Saliris borkoncepciójához kapcsolódik. A Kadarka 41,5 m²-es, bérleti díja 35 000 Ft/nap, befogadóképessége 10-50 fő. A Chardonnay 51 m²-es, bérleti díja 35 000 Ft/nap, befogadóképessége 20-50 fő. A Merlot I, II, III termek összenyithatóak, együttesen 160 m²-esek. Befogadóképességük 150 főig terjed. A Cabernet a legnagyobb terem, 204 m². Maximum 200 fő befogadására alkalmas, napi díja 150 000 Ft/nap. A konferencia termeket színház, bankett, iskolapad, u-alak illetve fogadás formára lehet berendezni. (Saliris Resort Egerszalók G., 2015)

A Szálloda az Online szállást foglalóknak távozás után kérdőívet küld ki, ami alapján a következő adatok derültek ki. A válaszadó 326 fő 55 százaléka az internet segítségével talált a szállodára, míg 31 százalékuk ismerőstől hallott a Hotelről, 17 százalék pedig egyéb forrásból. A válaszadók pozitív véleménnyel voltak a szállodáról. 90 százalék fölött értékeltél a szálloda megközelíthetőségét, a dolgozók kedvességét, a szobák minőségét, tisztaságát, a Szálloda szolgáltatásait. A Saliris Resort ár/érték aránya összességében 100-ból 87 százalékot ért el. 326 fő 96 százaléka ajánlaná a Szállodát ismerőseinek, üzleti partnereinek.

A szálloda több hazai és nemzetközi díjjal, kitüntetéssel rendelkezik. 2011-ben a „Fine places to relax” díjat, 2014-ben a Gyógyvizek völgye legnagyobb idegenforgalmi adó befizetőjének járó díjat, 2015-ben a Gyógyvizek völgye legjobb szállodájának járó díjat, a 2015-2016-os évre Zöld Szálloda címet nyerte el. A booking.com szállásportálon 747 értékelés alapján 8,9 pontot kapott a szálloda a maximális 10 pontból. Az ittjartam.hu portálon a Saliris Resort az Egerszalókon található (51 darab) szálláshelyek közül az első, míg az Észak-Magyarországon található (866 darab) szállás közül a 11. helyen van, 103 darab értékelés alapján. A Hotelstart portálon 876 értékelés alapján a maximálisan kapható 10 pontból 9,1 pontra értékelték a vendégek a szállodát. (Booking.com, 2015) (Hotelstart Kft., 2015) (Ittjartam.hu Kft., 2015)

4. A Saliris Resort vendégkörének bemutatása

Annak ellenére, hogy a konferencia hotel a Saliris Resort, vendégkörét nagyrészt egyéni vendégek alkotják. A hatodik mellékletben látható, hogy 2014-ben az összes szállóvendég 91,82 százaléka egyéni-, 8,18 százalék pedig csoportos vendég. Az hetedik mellékletben található szobaárbevétel pedig mutatja, hogy a szálloda jobban jár az egyéni vendégekkel, mivel a szobaárbevétel 93,16 százalékát ők hozzák. (Szalók Holding Zrt. f.a., 2015)

A nyolcadik mellékleten látható, hogy a belföldi vendégek 85 százalékos aránya után leggyakoribb országok Szlovákia 3,73 százalékkal, harmadik Lengyelország 2,28 százalékkal, majd Románia, Ukrajna, Csehország, Kína, Németország és Oroszország következik. Míg ennek a listának csak a kilencedik helyét foglalták el az oroszok, az átlagos vendégéjszakák számát tekintve vezető pozícióban vannak. 2014-ben átlagosan 4,23 éjszakát töltöttek el orosz vendégek a Saliris Resortban. A listában utánuk következik Csehország 3,57 éjszakával, majd Lengyelország és Németország. A többi ország átlagos vendégéjszakáinak száma 3 éjszaka alatt volt. (Szalók Holding Zrt. f.a., 2015)

A szálloda vendégkörét túlnyomó részt magyar nemzetiségűek alkotják. 2014-es adat szerint a vendégek 85 százaléka belföldi, míg 15 százaléka külföldi volt. A vendégéjszakák aránya a Saliris esetében tisztán mutatja a 2.3-as pontban említett adatot, miszerint a külföldiek több vendégéjszakát töltenek el, mint a belföldiek. A vendégéjszakák aránya 2014-ben 17 százalék volt a külföldiek esetében, míg 83 százalék a belföldieknél. Ennek ellenére a külföldről érkező vendégek 2,92 éjszakát, míg a belföldről érkezők csak 2,42 éjszakát töltöttek el a szállodában. A hónapok megoszlását tekintve, 2014. júniusában volt a legmagasabb az arány, az összes vendég 20 százaléka külföldi volt. Májusban 19, szeptemberben 18, a legkisebb számban pedig decemberben 11 százalékos arányban voltak a külföldi szállóvendégek. A vendégéjszakákat nézve 2014. májusában az összes vendégéjszaka számának 23 százalékát, míg júniusban a 22 százalékát külföldi vendégek töltötték a szállodában. (Szalók Holding Zrt. f.a., 2015)

Az Online szobát foglaló vendégek által kitöltött kérdőív alapján a 323 fő 98 százaléka szabadidő, pihenés céllal érkezett a szállodába, míg 3 százalék üzleti, 1 százalék átutazó, 1 százalék egyéb. A válaszadók 55 százaléka az internetről, 31 százaléka ismerősétől, 15 százalék pedig egyéb helyről értesült a Szállodáról. A vendégek 96 százaléka ajánlaná a szállodát barátainak, ismerőseinek.

A szállodában a gyermekek aránya az összes vendéghez képest 2014-ben átlagosan 12 százalék, amely a főszezonban, tehát júliusban és augusztusban 18 százalék volt. A 2014-es évet tekintve, a legmagasabb vendégforgalma november hónap produkálta (itt: 100 százalék), amelyhez viszonyítva augusztusnak 93, januárnak 90, októbernek 89, szeptembernek és júliusnak 85, márciusnak 84, decembernek 79, februárnak 77, áprilisknek 74, júniusnak 64, májusnak pedig 60 százalékos vendégforgalma volt. A 2014-es évet tekintve, augusztusban volt a legmagasabb a gyermekek száma a szállodában. Ebben a hónapban a 4 éven aluli gyermekek aránya (akiknek a szállás díjtalan) 28 százalék, míg a 4 és 14 év közötti gyermekek aránya 62 százalékos volt. (Szalók Holding Zrt. f.a., 2015)

5. Vendéglátás

5.1. A Saliris Resort Vendéglátó tevékenysége

A szállodai bevételek egynegyede/ egyötöde a vendéglátásból származik. A szállodai vendéglátás tevékenysége és így a szervezeti felépítés is a beszerzés, a termelés és a kiszolgálás pilléreken alapul. A szállodai vendéglátás célja elsődlegesen a szállóvendégek ellátása, másrészt pedig a szálloda imázsának erősítése gasztronómiai élmény nyújtásával. (Dr. Juhász László PhD, 2013)

A kutatásom során interjút készítettem Kovács Atillával, a Saliris Resort F&B igazgatójával, aki 2015 szeptemberétől dolgozik a szállodában. Az első kérdésem arra irányult, hogy mikor meglátta, felmérte a szállodát, milyen rövid illetve hosszú távú célok fogalmazódtak meg benne. Elmondása szerint nem a helyszínen mérte fel először a Saliris Resortot. Mielőtt ide jött, rengeteg szállásközvetítő portálon vizsgálta a vendégek pozitív és negatív véleményét a szállodáról, ezen belül a vendéglátásról. Ezek már látogatása előtt felrajzoltak benne egy képet. Első észrevétele, hogy technikailag minden megvan a szállodában, illetve remek adottságokkal rendelkezik, viszont a pontatlanság - a dolgozók részéről - és a változatosság - az ételek szempontjából - hiányzik. Kovács Attila célkitűzésként megfogalmazta, hogy a szálloda vendéglátását pozicionálósan meg kell erősíteni, egy mindent átható felmérés után a vendéglátás színvonalát és minőségét fejleszteni kell. (Kovács Attila, 2015)

A szálloda és a bor kapcsolatát kitűnően mutatja az értékesítő helyek és a különtermek-, konferenciatermek tematikus elnevezése: Pinot Noir Étterem, Cabernet-, Merlot-, Kadarka- és Chardonnay konferenciatermek. A szálloda nyitását követően számos szőlészethez és borhoz kapcsolódó rendezvény került megszervezésre. A Saliris Ízportya keretében pincészeteket látogathattak meg vendégek, míg a Bormágia sorozatnál a borvacsorákra került a hangsúly. A híres egri történelmi borvidék borait a szállóvendégek szívesen kóstolják. Borbekészítések, pincelátogatások és a borkóstolók népszerűek a vendégek körében. A szálloda 2015 őszén bevezetett egy igen népszerű szokást, amely a borvidék borait népszerűsíti, illetve a vendégeket fogyasztásra sarkallja. A vacsora során minden asztalra „asztali díszként” ki van helyezve az aznapi svédasztalos kínálathoz illő bor, amelyen egy

deciliter és egy palack ára is szerepel, mint napi kínálat. Ezzel egyidejűleg elősegítik a felszolgálók munkáját, illetve reklámozzák a helyi borászok munkáját. (Saliris Resort Egerszalók H, 2015) (Kovács Attila, 2015)

A Saliris négy pincészet borkóstolóit kínálja a vendégeknek. Gál Tibor Pincészetében, a Juhász Testvérek Pincészetében, a Kohári Pincében és az Egri Korona Borházban egyaránt. A vendégek különböző árkategóriák közül választhatnak, 2 400 forinttól 10 200 forintig. A kóstolók különböző borsorokkal és kínálatokkal rendelkeznek, 5-8 borig általában, melyekhez zsíros kenyér, pogácsa, disznósajt vagy egyéb falusi ízelítők társulnak. A nem helyben tartott borkóstolók során transzfert szokott biztosítani a szálloda a vendégeknek. A borkóstoló kínálatot a vendégek a szálloda honlapján, a folyosókon elhelyezett reklámtáblákon, illetve a szobai bekészítés mappájában is megtalálják.

A Saliris Resort szobaszervíz szolgáltatása 07:00- 22:00 óra között él. A szobákban elhelyezett Room Service kínálaton található a szobában való étkezést és ital fogyasztást lehetővé tevő kínálat. A szervíz díj 15%, reggeli esetén pedig 1 000 Ft/ fő. A szobaszervíz kínálatában az a la carte étlap egy szűkített kínálata található, melyet a szakácsok napszaktól függetlenül el tudnak készíteni. A szállodai szobákban kávé és tea készítésének lehetősége, illetve vízforraló is áll a vendégek rendelkezésére. (Saliris Resort Egerszalók I, 2015)

A szálloda mini bár szolgáltatása sajátos. Külföldi mintára a szobában található mini bár üres, a termékeket a szálloda recepcióján lehet igényelni. A szobákban elhelyezett mini bár rendelőív alapján van lehetőség az egyes tételeket szobai bekészítésként választani. Ennek 500 Ft-os díja van, és a vendég által kért időpontra a termékek a mini bárba lesznek helyezve. A másik lehetőség a recepción történő személyes átvétel, melynek nincs felára. Magyarországon a minibár elszámolása egyelőre nagy gondot jelent. A vendégek rend szerint nem vallják be fogyasztásukat, arra pedig nincs elegendő személyzet, hogy a vendég fizetése előtt elmenjen a szobába és leellenőrizze a fogyasztást, illetve ez sértő is lehet egy vendég számára. Kovács Attilával való beszélgetésem során feltettem a kérdést, mit gondol az üres minibárról. Véleménye szerint ez megengedhetetlen a vendégek szemszögéből, rontja a szálloda színvonalát. A jövőben a minibár kérdésre mindenféleképpen megoldást kell találni. A minibár rendelőíven borok, pezsgők,

sörök, röviditalok, energiaitalok, üdítők, ásványvíz, illetve édes és sós ropogtatnivalók találhatóak. (Kovács Attila, 2015) (Saliris Resort Egerszalók I, 2015)

A szálloda által kitöltött vendéglégedettségi kérdőív alapján a megkérdezettek a 100 százalékból 94 százalékra értékelték a reggeli kínálat választékát, 93 százalékra a vacsora kínálat választékát. Összesen 93 százalékra értékelték a szálloda éttermének minőségét, tehát pozitív értékelést adtak a vendéglátásnak.

A 4. fejezetben a vendégkör bemutatásánál említettem, hogy 2014-ben a vendégek 8,18 százaléka volt kizárólag csoportos vendég. Kovács Attilától megkérdeztem, véleménye szerint, a vendéglátás szemszögéből megérné-e a szálloda konferencia szegmensét erősíteni, amire a válasz egy határozott igen volt. Annak ellenére, hogy a bevétel kevesebb, mivel a csoportosan érkezők fix italsomagokat, kávészüneteket rendelnek, illetve a Drinkbárt is kisebb számmal látogatják, véleménye szerint a konferenciák pont kipótolják a mellékszezonban keletkező űrt, ennek köszönhetően egy szeptember-novemberi hétköznapon is telt házzal tud üzemelni a szálloda. A csoportos szegmens mellett a külföldi vendégek számát is növelni kéne, mivel a kínálatban szereplő magyaros ízek megnyerőek a nem hazai vendégek számára, akik a szálloda jó hírnevét tovább vinnék. Kovács Attila elmondása szerint fogyasztásbeli különbség nem látható a hazai és külföldi vendégek között. (Kovács Attila, 2015)

A szálloda vendéglátás részlegén 54 fő dolgozik. Az igazgatóságban egy éttermi igazgató van. Beszerzési részlegén egy beszerzési vezető, kettő adminisztrátor és egy raktáros. A konyhán egy konyhafőnök, négy konyhafőnök helyettes (ők látják el a részlegvezető- és a műszakvezető szakács munkáit is), öt szakács, hat cukrász, és nyolc fő konyhai kisegítő illetve mosogató. Az éttermi szerviz feladatköreit egy banquet manager, egy teremfőnök, tizennyolc felszolgáló és 3 báros látja el. Kovács Attila szerint ez a létszám a 204 szobához mérten nagyon kevés, a felszolgálók számát jóval megnövelné, mivel a gyorsabb és panaszmentesebb kiszolgálás érdekében harminc vendéghez egy felszolgáló lenne az ideális. Elmondása szerint Magyarországon, ezen belül is Észak-Magyarországon nagyon nehéz szakképzett munkaerőt találni, ezért folyamatos felkészítést, tréninget igényelnek a felszolgálók. Erre tökéletes alkalom a Saliris Resortban a fél évente

történő leállítás. (Amikor egy hétre üzemen kívül van a fürdő és a szálloda, hogy a vendégek megzavarása nélkül igényes, karbantartási és felújítási műveleteket véghez tudjanak vinni.) 2015 őszén a szálloda leállításának időpontja november 15-20-ig volt. Ebben az időszakban vendéglátó személyzetre nincs szükség, tehát ki tudják használni a szabad időt a dolgozók tréningjére, továbbképzésére. Mivel idén ősszel, november 21-től megújult az étlap és itallap, különösen fontos volt erre felkészíteni a személyzetet. Mivel ilyen végzettséggel nem rendelkezik jelenleg egyik felszolgáló sem, elsajátították a kávékülönlegességek, kávékoktélok és egyéb koktélok elkészítését, illetve megismerkedtek az újonnan itallapra kerülő prémium kategóriás kínálattal. Kovács Attila szerint nem elegendő fél évente egyszer tovább képezni a személyzetet, minden napos felkészítésre van szükségük, ezért bevezette a vacsora előtti meetingeket, ahol lelkiileg is segít a személyzet felkészítésében. (Kovács Attila, 2015)

5.2. Pinot Noir Étterem

A Saliris gasztronómiai kínálatára a sokszínűség jellemző. Magyaros ételek, reformkonyha, újdonságok, helyi specialitások, vegetáriánus ételek, glutén- és laktózmentes ételek és gyermek ételek is találhatóak a kínálatban. A büféasztal napi választékának meghatározásakor jelentős szerepet játszik a szezonális és a vendégek kor szerinti megoszlása.

A Pinot Noir név a szálloda borkoncepciójához kapcsolódik. Az Étterem a szálloda hatodik emeletén található. Az Étterem négy részre tagolható, és közel háromszáz vendégnek tud egy időben helyet biztosítani. A négy részre tagolás lehetővé teszi, hogy egy időben eltérő étkezéseket biztosítson a szálloda, mint például a félpanziós étkezés és egy céges borvacsora. Az étteremhez gyönyörű, panoráma erkély is tartozik, amely hangulatos élményt nyújt nyári, meleg napokon, a teraszon étkezőknek, napszaktól függetlenül. (Saliris Resort Egerszalók H, 2015)

A Saliris csomagajánlatait félpanziós étkezéssel értékesítik. A svédasztalos reggeli időpontja reggel 07:00-10:00 óráig, míg a svédasztalos vacsorát 18:00-21:00 óráig lehet elfogyasztani. A büfévacsora átlagosan két előételből, két levesből, négy főételből, három köretből, két desszertből, tészta sarkból, szezonális

gyümölcsökből és változatos gyermek ajánlatból áll. A vacsora ára az italfogyasztást nem tartalmazza. (Saliris Resort Egerszalók H, 2015)

A Pinot Noir Étteremben a'la carte ebédre is van lehetőség 12:00-15:00-ig. Az étlap fogásaira jellemző a modern íz világ, kulináris ételkülönlegességek. A helyi specialitások változatos formában történő tálalják, mindezt elérhető áron. Hideg-meleg előételek közt Liba rilette házi savanyúsággal, ecetes tormával, pirított magvas zsemlével; Ropogós gombafejek bikavér mártással, párolt jázminrizzsel; Leveles saláták Cézár öntettel, egerszalóki kecskesajttal, fokhagymás crutonnal és Vaslapon sült kunsági gomolya grillezett zöldségekkel található. A levesek: Gyömbéres sütőtök krémleves pirított tökmaggal; Egri húsleves eperlevél tésztával; Zöldborsó leves jércegalattinnal, kakukkfűves grízgaluskával és Csülkös bablevesz kolbász chips-szel. Nyolc darab főétel található az étlapon 650- 2 750 Forint terjedelemben, amelyek összeállítása során különösen figyeltek a helyi jellegzetességekre. Ilyenek például a Cukkinis chilis gnocci, az Egri bikavérben párolt marha Stefánia, csicsóka krémmel és noszvaji aszalt szilvával és a Mandulás-fokhagymás vajban sült szilvásváradai pisztráng, vaslapon sült zöldségekkel. A desszertek közt Sacher szelet, Gundel palacsinta, Baked Alaska és Pavlova található. (A'la carte étlap 2015)

Kovács Attila F&B igazgatóval való interjúm során feltettem a kérdést, hogy milyen gyakorisággal elemzik az étlapon szereplő ételeket, - italokat. Elmondása szerint az étlapokat és itallapokat fél évente frissíteni kell. Erre a munkára nem kérnek fel külsős embert, ő maga készíti a kínálatot. Amire manapság figyelni kell, az az ételallergia. Hatalmas segítség, hogy 2015-től már kötelező feltüntetni az allergén anyagokat minden étel esetében. Ez az elvárás megmutatja annak fontosságát, hogy az ételintoleranciával rendelkező szállóvendégek igényeit is maximálisan ki kell elégíteni, az előételtől a desszertig lehetőséget adni az ételek fogyasztására. Kovács Attila véleménye szerint fontos gourmet ételeket kínálni, viszont a magyaros ízeket sem szabad elfelejteni, mivel mindkettőre ma már nagy a kereslet. A következő kérdésem az étlappal kapcsolatban az volt, hogy mit mutat az úgynevezett „népszerűségi mutató”, mely ételek a legkedveltebbek az a'la carte étlapon. Erre a válasz a szezonáltság. Nagyon fontos, hogy mind italok mind ételek tekintetében követni kell a szezonáltságot. Nyáron az emberek szívesebben fogyasztanak könnyű ételeket, salátákat, gyümölcsöket, míg télen a laktatóbb,

nehezebb ételek a népszerűbbek. A kínálatot ennek fényében idényszerűen változtatni kell. (Kovács Attila, 2015)

„Egri bor, annyi ezer jó napjaim életadója, Téged áld, mint én, mind ki belőled iszik, Verset is ír, táncol, minden bút félre felejt el... Egri bor, ott, hol nősz, ott van a szent Helikon” Vitkovics Mihály: Az egri borhoz című verse található az étterem borlapjának bevezetőjeként. A szálloda különféle pincészeteket ajánl a vendégeknek, hogy mindenki megtalálja a neki megfelelő íz világban- és árban lévő borokat. A Juhász Testvérek, az Egri Korona, Gál Tibor, a St. Andrea, a Thummerer birtok, Vincze Béla és Kovács Nimród borászata található a Pinot Noir Étterem, Egri borvidéki borai közt. A fehér borok közt Olaszrizling, Muscat Ottonel, Egri leányka, Egri Csillag, Furmint, Chardonnay, Szürkebarát és a Tramini közül van lehetőség válogatni. A borlapon ez után Rosé, majd Vörös borok találhatók. Cabernet Sauvignon, Akutyafáját, Merlot, Kékfrankos, Pinot Noir és Egri Bikavér. A borlapon emellett három db tokaji bor, Tokaji Furmint Dry, Tokaji Cuvée és Tokaji Aszú is megtalálható s Hímesudvar és a Disznókő pincészetektől.

De vajon milyen pluszt ad a vendéglátás a nagycsaládosoknak és a kisgyermekkel érkezőknek? Ebből a szempontból is fontos, hogy egy szálloda éttermében ne kizárólag gourmet ételek szerepeljenek. Fontos mind az a'la carte étlapon, mind a svédasztalos kínálatban is olyan ételeket szerepeltetni amit a gyermekek ismernek és befogadnak. A büféreggeli kínálatába valamivel egyszerűbb belecsempészni ezeket az ételeket, mint például a gabonapehely vagy a tejbegríz. A svédasztalos vacsora esetében gyermek ajánlással, tésztabárral készül az étterem, ahol a legegyszerűbb, ám közkedvelt diós-mákos tészta is megtalálható. Az a'la carte kínálatban rántott csirkemell és hasáburgonya található, ám nagy figyelmet fordítottak idén ősztől a meleg desszertekre is, ami akár főételként is szolgálhat egy gyermeknek. (Kovács Attila, 2015)

5.3. Furmint Drinkbár

A szálloda hetedik, legfelső emeletén található a Furmint Drinkbár, melynek neve szintén a borkoncepcióhoz tartozik. A bárból gyönyörű kilátás nyílik a Kékesre. A Furmint Drinkbár hétköznapokon 09:00-22:00 óráig, hétvégén pedig 09:00-22:00 óráig várja a vendégeket, akik igényes kávé-, pálinka-, koktél- és

borkínálatunk közül választhatnak. A kitűnő italok mellé cukrászati ínycségek is társulnak. (Saliris Resort Egerszalók H, 2015)

Kovács Attila F&B igazgató elmondása szerint a jelenlegi kínálathoz képest remek eredményeket mutat a Furmint Drinkbár. Technikailag minden adottsága, felszereltsége megvan, de megfelelő személyzettel többet és jobbat is kilehet hozni belőle. 2015. november 21-én jelent meg a megújult itallap, ami bővítve lett prémium kategóriás italokkal, amelyekre egy négycsillagos szállodában igény van, és aminek köszönhetően erősödni fog a drinkbár eredménye. Feltettem a kérdést, mi szerint a minden napos esti élő zene milyen hatással van a vendégekre illetve a vendégek fogyasztására. Elmondása szerint az élő zene színesebbé teszi a szürke hétköznapiakat, kimozdítja az embereket, és pozitív hatással van a Furmint Drinkbár eredményeire is. (Kovács Attila, 2015)

5.4. Spa vendéglátás

A Saliris fürdő részlege különböző vendéglátó egységekkel várja a vendégeket. Az önkiszolgáló étterem egész évben a vendégek rendelkezésére áll, a hagyományos magyaros és a nemzetközi ételek mellett a reformtáplálkozásra is hangsúlyt fektetve. Az önkiszolgáló éttermet szívesen választják a szállóvendégek könnyű ebéd helyszínékként, mivel nincs dress code, akár fürdőköntösben is van lehetőség ebédelni, illetve az árak is kedvezőbbek. Ezzel az önkiszolgáló kiszorítja a hatodik emeleti Pinot Noir étterem a'la carte vendégforgalmát. (Saliris Resort Egerszalók H, 2015)

A kávézóban remek kávé különlegességek, finom sütemények, pohárkrémek, „ready to drink” italok várják a vendégeket. A 2015 őszén megújult itallapon már kávé koktélok széles skálája is megtalálható. (Saliris Resort Egerszalók H, 2015)

A szauna bár kiemelt időszakokban üzemel, frissítőket, koktélokat és csapolt sört kíván a pihenő vendégeknek, közvetlenül a Szauna-Világ mellett. A bárban ülve gyönyörű kilátás nyílik a sódomb lábára. (Saliris Resort Egerszalók H, 2015)

A 2015 nyarán nyitott meg a fürdő külterületén található Sörkert. Kínálata a régi idők hangulatát idézi fel, meleg szendvicsek, hamburgerek is találhatóak a kínálat között, melyek mellé csapolt sörök széles választéka dukál a forró nyári napokon. (Saliris Resort Egerszalók H, 2015)

5.5. Események hatása a vendéglátásra

Egy szálloda üzemeltetése során az egyik legnehezebb dolog a vendégeket megtartani, és a már megtartott vendégeknek folyamatosan újat, jobbat mutatni. Erre nagyszerű lehetőséget kínálnak a nemzeti és nemzetközi események, ünnepi időszakok felhozatala a szállodába. Ezekben a kiemelt időszakokban, mint például a Karácsony, Szilveszter, Tavaszi – és Őszi szünet a hotelek nagy része magasabb árral értékesíti a szobáit, amely felárért a vendégeknek magasabb is az elvárása, nem egy hétköznapi, félpanziós pihenésre vágnak. Ennek az igénynek a Saliris Resort rend szerint eleget tesz. Kovács Attila F&B igazgató szerint nem szabad a vendéglátásnak sem figyelmen kívül hagyni az eseményeket, illetve ismerni kell azokat a magyar legendákat, amelyek körítést adnak Magyarországi ünnepeihez. Ilyenkor a svédasztalon ünnepi kínálat, az a'la carte menü mellé pedig rendkívüli, napi kínálatot ajánl a vendéglátás. Azokon a kiemelt ünnepeken, amelyekhez nem tartozik úgynevezett legendás ételkínálat, a szálloda a borvidék borait próbálja népszerűsíteni, illetve e köré felépíteni a kínálatot. Legyen az borkóstoló vagy svédasztal. (Kovács Attila, 2015)

Húsvétkor 2015-ben kézműves kóstolót tartottak a Lobbyban, hangulatos élőzenével. Minden érkező vendég welcome drink kupont kapott, amelyet a Furmint Drinkbárban beválthattak, ahol különleges, húsvéti kínálattal várta a vendégeket. A szauna világban különböző ünnepi felöntések, mint például az „Itt a tojás, piros tojás szauna szeánsz” várták a szauna szerelmeseit. A Pinot Noir étteremben húsvéti vacsora volt, báránnyal és nyúllal.

A 2015. május elsejei hosszú hétvégén, a pénteken érkező vendégek szobai bekészítésben gyümölcs tálat és egy üveg Egri Bikavért kaptak. A fürdő területén különleges, ünnepi szauna felöntések voltak. A Lobbyban kézműves kóstolót és vásárt tartottak: kolbászt, virslit, pálinkát, sört és különleges szörpöket volt lehetőség kóstolni a szállóvendégeknek.

Pünkösdkor Happy Hour akció keretében a Furmint Drinkbárban -50 százalékos kedvezmény jött le az italokból, és -25 százalékos kedvezmény a borokból. Érkezéskor minden 4 év feletti vendég kupont kapott, amely 3 darab kenyérlángosra és 1 pohár sörre vagy limonádéra volt beváltható. Fokhagymás rozmaringos-, Kolbászos- és Cukkinis sajtos kenyérlángosok közül válogathattak a szálloda vendégei.

Az Őszi szünet 2015-ben október 23- november 1-ig tartott. Ilyenkor rendszerint családok telítik meg a szállodát, a keresletnek megfelelő kínálatot kell létrehozni. Amikor az átlagosnál magasabb a csomagár, az érkező vendégek üdvözlőital kupont kapnak, amelyet a Furmint Drinkbárban ott tartózkodásuk alatt kiválthatnak. Az idei őszi szüneti szezonban, október 23-november 1-ig forralt bor illetve sült gesztenye kuponokat kapott minden vendég, az évszakhoz illően. Az október 23-án, pénteken 1=2 koktéllakció volt, míg október 24-én, szombaton minden második pohár bor ingyen volt a vendégek számára a Furmint Drinkbárban. Hogy kimozduljanak az emberek a szürke hétköznapiakból, esténként a Lobby bárban programok széles választéka várta a vendégeket: grafológus, lufi hajtogatás, bűvész előadás, póker club. A hét végén, október 31-én külföldi mintára halloweeni tököt lepték el a szállodát.

Magyarországon egyre népszerűbb, hogy a szeretet ünnepét, a Karácsonyt szállodákban töltik a családok. Hatalmas teher van ilyenkor a dolgozók vállán, hogy a meghitt, ünnepi hangulatot biztosítani tudják. A szállodát mézeskalács és fahéj illat járja át, a Lobbyban hatalmas karácsonyfa áll. A vendéglátás szempontjából ebben az időszakban is Happy Hour akció van a Furmint Drinkbárban koktélokra. A megszokottól eltérően az alábbi karácsonyi koktél kínálat várta 2014-ben a vendégeket: Snow white, Santa Claus, Merry X-mas, Karácsonyi pezsgőkoktél, Mikulás (alkoholmentes) és Rudolf (alkoholmentes). December 24-én betlehemezés, majd karácsonyi vacsora várja a vendégeket. A kínálatban halászlé, és változatos karácsonyi sütek. A kikapcsolódás érdekében egész nap animációs programok, mesevetítés, póker club, zenés programok, koncertek várják a gyermekeket és a felnőtteket egyaránt. 2014 karácsonyán az alábbi különleges szauna felöltéseket tartottak a Szauna-Világban: Mákos bejgli, Karácsonyi hangulat, Hull a hó.

Az Újév talán leginkább az az ünnep, amikor az emberek szívesen mozdulnak ki otthonról, hogy karácsonyt kipihenjék és egy jól megszervezett ünnepi hangulatra vágynak családjukkal vagy a baráti társaságukkal. Ez az időszak az, amikor az emberek elengedik magukat, ünnepelnek. Az étterem 2014-es ünnepi kínálata közt az alábbi, különleges ételeket tartalmazta a büféasztal: Chilis malacleves lencsével, Fekete kagyló pezsgővel, Konfittált libacomb lencse-csicseriborsó sólettel, Töltött malac búza sörös pecsenyemártásban, pezsgős káposztával. Az éjféli büfé kínálatában pedig Lencsefőzelék, Malacpörkölt, Virsli és Korhelyleves.

A rengeteg ünnepi kínálatból kihagytam a zenei programokat. A szállodában egyedülálló módon, mindennap élő zene várja az esti órákban a Furmint Drinkbár és a Lobby vendégeit. Naponta különböző műfajok gondoskodnak arról, hogy a vendégek elengedjék magukat. Ilyen például zongora est, konga party, táncos latin party és a retro buli.

6. A szállóvendégek táplálkozási szokásai

A svédasztalos étkezésnek legalább akkora az előnye, mint a hátránya. Az előny, hogy az ember szabadon választhatja ki, hogy milyen ételt szed a tányérra, egyértelműen el tudja dönteni, hogy milyen fogással van dolga. Hátrány, hogy a legtöbb ember a szokásosnál többet eszik korlátlan ételfogyasztás esetén. Minden nagyon jónak, különlegesnek tűnik, ami közvetlen szem előtt van, és képtelenség megállni, hogy ne kóstoljunk meg mindent. A baj az, hogy ha mindenből csak egy kanállal veszünk, az is kitesz egy vészesen telepakolt tányért. Ez után pedig visszamegyünk, és veszünk még egy adagot a kedvenceinkből. Az embernek van egy veleszületett ösztönös képessége arra, hogy sokféle ételt fogyasszon. Ösztönösen eszik különböző ételeket, hogy kielégítse az összes vitamin-, ásványianyag-, szénhidrát-, fehérje- és rostszükségletét. Ember és állatkísérletek is azonos eredményt mutattak, minél többféle állag és íz áll rendelkezésre, annál többet eszünk. Egy kutatásban női alanyok két csoportjának azt mondták, hogy annyi szendvicset ehetnek, amennyit akarnak. Az első csoportnak egyféle szendvicset kínáltak, míg a másik csoport számára sokféle szendvics volt elérhető. Nem meglepő eredmény született, a sokféle szendviccsel kínált csoport 33 százalékkal többet evett. Doreen Virtue Szüntelen éhség című könyvében írja, hogy véleménye szerint három fő oka van annak, hogy büfé jellegű étkezés során túlesszük magunkat; Az egyik ok, hogy a változatosság fokozza az étvágyunkat fizikailag, érzelmileg és mentálisan. A büfékben újdonságokat szolgálnak fel, amelyeket meg akarunk kóstolni, azért mert más étteremben ezt az ételt nem kínálják, vagy otthon nem készítünk ilyet magunknak. A másik ok, hogy él az emberekben egy vágy azzal kapcsolatban, hogy megkapjuk a pénzünk ellenértékét. A harmadik ok, gyermekkorra vezethető vissza, ez a félelem, hogy nem kapunk eleget enni, vagy ha nem eszünk meg mindent kikapunk. A korlátlan fogyasztást kínáló svédasztalos étkezés nagy veszélyforrás lehet az étel intoleranciával rendelkezőknek. Cukorbetegség esetén nagy kockázat van, ugyanis az ember hajlamos ebben az esetben addig enni, míg az összes jónak ígérkező fogást ki nem próbálta, ezért amellet, hogy minden szemünknek tetsző ételt megkóstolunk, figyelni kell a bevitt kalória mennyiségre is. (Doreen Virtue 2013) (Birch L.L. 1987) (Webbeteg, S.J. 2014)

Mikor megfogalmazódott bennem a dolgozatom témája, és elkezdtem a kutatásomat, akkor már tudtam, hogy a vendégek által kitöltött kérdőívben a svédasztalra fogom helyezni a hangsúlyt. A smörgösbord svéd kifejezés, amely a Skandináv országokban az ünnepi étkezések jellemző formája. Hideg és meleg ételek felsorakoztatása egy nagyobb asztalon, amelyről mindenki szabadon tehet bármit a tányérjára. A smörgösbord alapvetően a szendvics és az asztal szavakból áll össze. A különböző országokban használt kifejezések a smörgösbordra legtöbbször hideg asztalt vagy büfét jelentenek, rajtuk kívül a litvánok nevezik még ezt az étkeztetési formát svédasztalnak. Azért praktikus formája ez a szállodában történő étkezésnek, mivel embertömegeket kell kiszolgálni egy rövid, meghatározott időtartamon belül. (Táfelspicc, A svédasztal tényleg svéd 2013)

Primer kutatást végeztem a Saliris Resort szállóvendégeinek körében, hogy megvizsgáljam táplálkozási szokásaikat, különös tekintettel a svédasztalos étkezésre, fogyasztásra. Ahhoz, hogy primer kutatást végezhessek, először megfigyelést kellett végeznem. Annak érdekében, hogy a vendégekhez feltett kérdéseim pontos információt tartalmazzanak, ismernem kellett a svédasztal kínálatát, illetve a szállodai vendéglátás elemeit. Kérdőívemet háromszáz 10 és 80 év közötti férfi és női nemű, magyar vendég töltötte ki. A kérdéssor a hotelszobákba volt bekészítve, melyen tájékoztatásként szerepelt, hogy a válaszokkal mit szeretnék vizsgálni, és mit készítek a kielémezett eredményből. Az összes, tehát a 300 kitöltőből 285 fő, tehát a kitöltők 95 százaléka a svédasztalos étkezést részesíti előnyben az a'la carte, menüs étkezéssel szemben, ezért mondhatni egy általuk favorált érkezési formát értékeltek.

Reggeli során a második legkedveltebb termék – a zöldségek után- a kávé, amely kutatásom szerint az emberek nagy százaléka esetében elengedhetetlen része a reggelinek a kávé fogyasztás. A kitöltők 66,3 százaléka rendszeresen fogyaszt kávé reggelije mellé. Ez a magas statisztikai szám a női fogyasztóknak köszönhető, mivel a nők 69-, míg a férfiak 59 százaléka rendszeres kávéfogyasztó reggelente. Kimutatható a kérdőívből, hogy a 40 és 60 év közöttieknek vált szokássá a rendszeres kávéfogyasztás. A vendégek 18,7 százaléka egyáltalán nem fogyaszt kávé, amely arányt leginkább a 20 év alatti vendégek töltik ki. Az alkalmi kávéfogyasztók közé leginkább a 60 év felett korosztály tartozik.

Meglepő módon a tej és a kakaó egyáltalán nem népszerű termék a reggeli büféasztal kínálatában. Az emberek 42,3 százaléka egyáltalán nem, 38,3 százaléka alkalmanként és 19,3 százaléka rendszeresen fogyaszt tejet. Férfi-női tejfogyasztásban nem látható mérvadó különbség, ellenben a korosztályok megvizsgálásakor az eredmény tisztán mutatta, hogy 20 éves kor alatt a leggyakoribb a tejfogyasztás, illetve 46 év felett a vendégek 50 százaléka egyáltalán nem fogyaszt tejet. A reggeli kínálat elengedhetetlen termékei a gyümölcslevek, 300 emberből 169 rendszeresen gyümölcslevet fogyaszt reggelije mellé.

A legtöbb vendég reggel 8:00 és 9:00 között fogyasztja el reggelijét. A korai reggeli a vendégek 62,3 százalékára vonatkozik, annak ellenére, hogy 10:00 óráig van lehetőség reggelizni.

A kitöltők 72,3 százaléka törekszik a svédasztalos étkezés során is arra, hogy egészségesen étkezzon. Ezt az is kimutatja, hogy a svédasztalos reggeli esetében a legkedveltebb ételek a zöldségek és gyümölcsök. 300 emberből 225 rendszeresen fogyaszt zöldségek reggelije mellé. A reggelit nagyon sokan hideg étellel azonosítják, szinte minden ember fogyaszt pékterméket reggelije során, rendszerint felvágottal. A magyarországi büfékínálat mindennapos szereplője a virsli és a kolbász, amely ugyancsak közkedvelt. A vendégek 90 százaléka a szállodában tartózkodás során virslit is fogyaszt. Mint már az ötödik fejezetben említettem, a vendéglátás sem hagyja figyelmen kívül a fiatalabb korosztályt. A svédasztalos reggeli állandó kínálatában megtalálható a tejbegríz és a gabonapehely. A 20 év alatti kitöltők 43 százaléka rendszeresen fogyaszt tejbegrízt, míg 50 százaléka rendszeresen fogyaszt gabonapehelyt.

A szállodában tartózkodásuk során a 300 kitöltőből 172, tehát a kitöltő vendégek 57,3 százaléka fogyasztott az Egri történelmi borvidék borából. Ez a remek arány több dologra vezethető vissza. Az egyik, hogy az a vendég, aki online foglalja a szállását, szobai bekészítésben egy üveg Juhász Rozé vagy egy üveg Korona Borház bort kap ajándékba. A másik ok, az ötödik fejezetben említett napi bor kínálat, amely az aznapi svédasztal íz világához illően van kiválasztva. A nemek arányát tekintve, a férfiak 65 százaléka, míg a nők 55 százaléka fogyasztott a szállodában tartózkodása alatt a borvidék valamely borából. A korosztályokat

tekintve, a 40 év fölöttiek átlagosan 72 százaléka fogyaszt minimum egy pohár egri bort.

A vendégek 83,3 százaléka 18:00-20:00 óráig elfogyasztja vacsoráját, annak ellenére, hogy vacsorázásra 22:00-ig van lehetőség. Ez három okra bontható le. Az egyik, hogy az emberekbe az a tudat rögződött be, hogy minél hamarabb mennek, nehogy elfogyjon a svédasztal kínálata. A második tényező, az egészséges életmódhoz kötődik, miszerint 18:00 óráig el kell fogyasztani a vacsorát, mivel – főleg nyaralás során - szervezetünk az esti órákban már kevésbé aktív, az emberi szervezet anyagcseréje alvás idején lelassul. A harmadik, korai vacsorát elősegítő tényező a szálloda fürdőjének késői nyitva tartása. Amennyiben 18:00-19:00 óráig lenne nyitva a Spa, a vendégek megvárnák a zárást, és aztán mennének vacsorázni. A Saliris Resortban külsős vendégek részére 20:00-kor, míg szállóvendégek részére 22:00-kor zár a fürdő, amely vacsora után, egy csendesebb, nyugodtabb esti fürdőzési lehetőséget biztosít.

A kutatásomból kiderült, hogy előételeket ritkábban fogyasztanak a vendégek, illetve 17,9 százaléuk egyáltalán nem. A magyar ember étkezésében kiemelkedően fontos szerepet játszanak a levesek. Amennyiben a'la carte vacsoráról lenne szó, a vendégek nagy része levessel kezdené a vacsorát, svédasztalos étkezés esetében viszont a leves kicsit hátrébb szorul. A vendégek 68,5 százaléka fogyaszt leveseket, míg 98 százaléuk fogyaszt főételt rendszeresen. A vendégek 69,9 százaléka salátát is fogyaszt vacsorához. A nemek tekintetében itt eltérés tekinthető meg. Míg a férfiak 54 százaléka, addig a nők 74 százaléka fogyaszt rendszeresen salátát is svédasztalos vacsora során. A kitöltők 67,9 százaléka rendszeresen fejezi be desszerttel vacsoráját, amely esetben a férfiak és nők aránya egyáltalán nem eltérő, mindkét nem azonos arányban mondható édesszájúnak. Ennek a nagy arálynak is köszönhető lehet, hogy vacsora során kevésbé kedvelt gyümölcscsel zárni az étkezést szívesebben fejezik be étkezésüket desszerttel. A kitöltők 48,3 százaléka fogyaszt rendszeresen gyümölcsöt vacsora során.

A vacsora során – mint a legtöbb helyen – az italfogyasztás nem része az árnak, ezért feltettem a kérdést a vendégeknek, hogy melyek azok az italok, amelyeket svédasztalos vacsorájuk mellé fogyasztottak. A legtöbb válasz a vízre érkezett, a kitöltők 57,7 százaléka vizet iszik legszívesebben vacsorája mellé.

A következő ital a bor (47,7 százalék), a harmadik helyen a gyümölcsle (43,3 százalék), majd a különböző szénsavas üdítők, limonádék, teák. A vendégek 7,3 százaléka, ezen belül a férfiak 14 százaléka jelölte be az az opciót, hogy nem szoktak italt kérni, mivel ez nincs benne a vacsora árában. Míg a nők 21 százaléka fogyaszt valamilyen alkoholos italt vacsorája mellé, addig a férfiaknál ez az arány 29 százalékra nő. A legkedveltebb alkohol tartalmú ital a férfiak és nők körében egyaránt a bor, átlagosan 48 százalékuk fogyasztja. A férfiak esetében a sör nincs sokkal lemaradva, 43 százalékuk szívesen megiszik egy pohár/ korsó sört vacsora mellé, míg 10 százalékuk szívesen kezdi pálinkával a vacsorát.

A vendégek a szállodában tartózkodásuk alatt 78,6 százalékban törekszenek arra, hogy a helyi jellegzetességeket kipróbálják, aminek jelenleg a szálloda konyhája eleget tesz, és rendkívül figyel. A megkérdezettek 8 százaléka vette igénybe a szobaszerviz szolgáltatást, amely nyolc százalék nagy része férfi. A kérdőívem készítésekor már nem volt a szobai bekészítés része a minibár, tehát a tartalmát már akkor a recepción lehetett igényelni, vagy személyesen átvenni. Ezt a számok is jól mutatják, mivel a vendégek csekély, 14 százaléka fogyasztott a minibárból. Kérdőívembe több vendég is hozzáfűzte megjegyzésként, hogy azért nem fogyasztottak belőle, mert annak tartalma üres volt, illetve javasolták e helyzet mielőbbi orvoslását.

Mint azt már korábban említettem, 2015-től kötelezően fel kell tüntetni mindenhol, hogy az adott étel milyen allergén anyagokat tartalmaz. Ide tartoznak a glutént tartalmazó gabonafélék, rákfélék, tojás, hal, földimogyoró, szójabab, tej, diófélék, zeller, mustár, szezámmag, csillagfürt, puhatestűek és a belőlük készült termékek. A háromszáz kérdőív kitöltő 6,7 százalékuk laktóz vagy tej érzékeny, illetve 2 százalékuk glutén érzékeny. Ezen felül 5,3 százalékuk diétázik, 0,7 százalékuk pedig vegetáriánus vagy vegán életmódot folytat. Miután bejelölték, milyen étel intoleranciával rendelkeznek, feltettem a kérdést, hogy megfelelt-e elvárásuknak a szálloda kínálata. Nagyrészt elégedett válaszokkal találok: „Igen! Előre jeleztem étel intoleranciám és ennek megfelelően a hotel biztosította a számomra megfelelő ételeket, nagy megelégedésemre!” „Hatalmas segítséget ad, minden étel mellett a szálloda jelzése, illetve a személyzet segítőkészsége” írták a vendégek. A negatív kritikák főleg a reggelire és a desszertekre vonatkoztak. A reggeli kínálatából hiányolták a teljes kiőrlésű vagy szénhidrát csökkentett

péksüteményeket, illetve a laktóz mentes tejet. A vacsora esetén pedig a szénhidrát csökkentett, diabetikus illetve a laktóz mentes desszerteket.

A szállodai szegmens esetében a vendéglátásra sokkal nagyobb és széleskörűbb az igény, mint az egyéni vendégek esetében. Egy nagyobb létszámú, 100-300 fős konferencia esetén leggyakrabban teljes ellátást igényelnek, ahol – egy általuk már előre kiválasztott - menüsört készítenek el a konyhán. A másik gyakori szokás, hogy a csoportos vendégek a svédasztalos vacsorát ebédre „cserélik”, és vacsoraidőben egy a szálloda által szervezett programlehetőséget, borkóstolót, borvacsorát vesznek igénybe. Ekkora létszám esetén előre el szokta küldeni a csoportos értékesítő az érkezőknek a szálloda által kiajánlott menüsorokat, amelyekből előre választanak, így a helyszínen gyorsabban történik az étkezés lebonyolítása. A kiajánlott menüsoroknál az a'la carte menüs, illetve a napi svédasztalos kínálatról vannak válogatva az egymáshoz passzoló ételek. Csoportos vendégek esetén a másik táplálkozási szokás a kávészünet. A kávészünet a hivatalos rendezvények, konferenciák, tanácskozások szünetében a résztvevők ellátására szervezett rendezvény. A kávészünet általános kínálata a kávé, tea, üdítők, ásványvíz, amely kínálat sós és édes teasüteményeket, pogácsákat, szendvicseket és gyümölcsöket is tartalmazhat.

7. Összegzés

Dolgozatomat a Saliris Resort Spa & Konferencia Hotelről, a szálloda vendégköréről és a vendégek táplálkozási szokásáról írtam. Egerszalók és a térség ismertetése után az Egerszalókon található mészkődomb, közismert nevén sódomb mellett található gyógyfürdőt és a szállodát mutattam be. Ez után tértem rá a szálloda vendégkörére. Mivel a Saliris Resort nagyjából egész évben magas áron üzemel, kérdéses volt, hogy milyen a vendégek összetétele. Érdekes mód a külföldi vendégek nagyon csekély arányban találhatók meg a szállodában. Érdekes lenne nem csak Szlovákia, Románia és Lengyelország felé, hanem a vagyonosabb, az átlagnál többet költő vendégek felé is nyitni, akik elsősorban Németországból és Ausztriából érkeznek. A távolabb található, más kultúrával rendelkező országok felé is meg lehetne nyitni a kapukat. Egy kisebb, de jelentős bevételt jelentő célcsoport lenne például a Magyarországon élő, japán turisták. A japán kultúra egyik alappillére a természet közelség, amely igényeket az Egerszalóki fürdő és a Saliris Resort Hotel maximálisan ki tudna elégíteni.

Az Egerszalókon található Saliris Resort egy országosan elismert, és szeretett szálloda. A kutatásom és az elemzések során arra a következtetésre jutottam, hogy az emberek nagy része szereti ezt a hotelt, és ha már járt itt, tervezi a következő alkalmat, hogy újra jöhessen. A szálloda összes részlege nagyjából azonos szinten van, a vendég panaszok nincsenek kiéleződve egy adott részlegre sem. Ez azt jelenti, hogy a szálloda jól működik, és a további jó működés érdekében ezt a szintet továbbra is tartani kell, illetve napról napra egy kis pluszt, többet adni a vendégeknek.

Annak érdekében, hogy a szálloda továbbra is ilyen kimagasló eredményeket produkáljon, véleményem szerint szükség lenne egy tulajdonosra, hogy a szálloda kikerüljön a felszámolás alól. Ez jót tenne a szálloda hírének is, mivel jelenleg, a felszámolás miatt marketing költsége nincs a szállodának, egy jó marketinggel pedig meg lehetne célozni a szálloda célszegmentenseit. Egy erős vezetéssel jobb lenne a részlegek közti kommunikáció is, mint a jelenlegi gazdátlanság.

A vendéglátást tekintve véleményem szerint az elkövetkező fél évben nagy változások fognak történni. Mindenképpen szükségesnek látom a személyzet bővítését, illetve több szakmaiságot és odafigyelést a vendégekre a felszolgálók részéről. A minibár esetében megoldásra van szükség, mivel ez nem egy négycsillagos szállodához illő megoldás. Véleményem szerint egy súlyozott hűtő rendszert lehetne beépíteni, amely összeköttetésben áll a Housekeeping és a Recepció számítógépeivel, így mérhető lenne a vendégek fogyasztása ott tartózkodásuk során. A fürdő belső részében célszerű lenne kialakítani egy – az önkiszolgálónál- elegánsabb stílusú kis éttermet, bár vagy akár pizzázót, ahol szintén nem kell a fürdőruhából, fürdőköntösből átöltözni, viszont egy elegánsabb, vendégközpontú szervizzel lehetne kiszolgálni a vendégeket.

Véleményem szerint a hetedik emeleten egy közösségi szintet lehetne kialakítani, a játék szobát a biliárddal, dartsal, illetve a játszó szobát a sok gyermekjátékkal a hetedik emeletre kéne költöztetni, ahol az esti órákban remek közösségek alakulnának, illetve a Furmint Drinkbár forgalma is megnőne nem csak hétvégéken és ünnepnapokon, de a hétköznapiakon is.

Irodalomjegyzék

- A kereskedelmi szálláshelyeken eltöltött vendégéjszakák (2015)
<http://statinfo.ksh.hu/Statinfo/haViewer.jsp> [Olvasva: 2015.11.23.]
- A többnapos belföldi utazások időtartama cél régió szerint (2015)
<http://statinfo.ksh.hu/Statinfo/haViewer.jsp> [Olvasva: 2015.11.23.]
- Bakó Ferenc (1961) Egri borospincék, Központi Antikvárium Kft.
- Balogh Tamás (2015) Eger és a Bükk kalandkönyve, BABOR Kreatív Stúdió, Budapest
- Bambara.hu (2015) <http://www.bambara.hu/hu/hotel/> [Olvasva: 2015.11.30.]
- Birch L.L. (1987) Children'S Food Preferences: Developmental Patterns and Environmental Influences JAI Press
- Booking.com (2015) http://www.booking.com/hotel/hu/saliris-resort.hu.html?label=gen173nr-15CAEoggJCAIhYSDNiBW5vcmVmaGeIAQGYARG4AQTIAQTYAQPoAQE;sid=c4a4981871b24cb7aa3297efd04079d7;dcid=1;dist=0;group_adults=2;room1=A%2CA;sb_price_type=total;srfid=f1d2ea62c7e01f7f312a2393bfab7d6f87ea0294X1;type=total;ucfs=1& [Olvasva: 2015.11.23.]
- Császár Zoltán (2015) <http://szepasszonyvolgy.info/index.php?page=szepasszonyvolgy-tortenete> [Olvasva: 2015.10.28.]
- Csörnök Mariann (2007) Vendégváró útikönyvek, Eger és környéke Well-Press Kiadó Kft. Miskolc
- DemjénSzállás.hu (2012) <http://www.demjenszallas.hu/szalokifurdo.php> [Olvasva: 2015.11.12.]
- Doreen Virtue (2013) Szüntelen éhség, Édesvíz Kiadó, Budapest
- Dr. Juhász László PhD (2013) Bevezetés a szállodák világába, Szállodák részlegei, Szállodai vendéglátás részlege hotel2022.hu [Olvasva: 2015.11.19.]
- Dr. Lénárt László (2011) Termálkarszcutak és vizük felhasználása Egerszalókon és Demjénben (Tanulmányúti, előzetes Tájékoztató anyag) A Miskolci Egyetem Közleménye, A sorozat, Bányászat, 81. kötet

Dr. Probald Ákos (2015) <http://turizmus.com/fokusz/ime-a-belfoldi-turizmus-legnepszerubb-telepulesei-1128640> [Olvasva: 2015.11.16.]

Egerszalok.hu A. (2015) <http://www.egerszalok.hu/sodomb-hoforras> [Olvasva: 2015.11.12.]

Egerszalok.hu B. (2015) <http://www.egerszalok.hu/egerszalok> [Olvasva: 2015.11.23.]

Egri ügyek (2015) <http://egriugyek.hu/eger-ugye/turizmus-eger-a-legdinamikusabban-fejlodo-varos-229> [Olvasva: 2015.11.16.]

Főegyházmegyei Ifjúsági Iroda, Eger (2015) <http://www.szalokitalalkozok.hu/szalokrol-altalaban> [Olvasva: 2015.11.23.]

Hotel Cascade Resort and Spa***** (2015) <http://www.cascaderesort.hu/> [Olvasva: 2015.11.09.]

Hotel Eger & Park***** (2014) <http://hotelegerpark.hu/> [Olvasva: 2015.11.12.]

Hotelstart Kft. (2015) <http://www.budapesthotelstart.com/budapest-hotels/saliris-spa-hotel/hotel-ertekelesek.hu.html> [Olvasva: 2015.11.23.]

Hudák Hajnal (2007) <http://index.hu/kultur/eletmod/szalok0521/> [Olvasva: 2015.11.14.]

Imola Hotel Platán - Gyógy- Idegenforgalmi és Rekreációs Központ (2015) <http://www.imolaplatan.hu/> [Olvasva: 015.11.12.]

IT-Nav Hungary Kft. (2014) <http://egerszalokiszallas.hu/egerszalok/> [Olvasva: 2015.11.09.]

Ittjartam.hu Kft. (2015) <http://www.ittjartam.hu/egerszalok/szallasok/saliris-spa-hotel/> [Olvasva: 2015.11.23.]

Kereskedelmi szálláshelyek kapacitása, tárgyév július 31-re vonatkozó adat (2015) <http://statinfo.ksh.hu/Stainfo/haViewer.jsp> [Olvasva: 2015.11.09.]

Kereskedelmi szálláshelyek vendégforgalma szállástípusonként (2015) <http://statinfo.ksh.hu/Stainfo/haViewer.jsp> [Olvasva: 2015.11.23.]

Kovács Attila (2015) *interjú* november 22.

Magyar Turizmus Zrt. közleménye (2015)

[http://szakmai.itthon.hu/statisztika#Magyarország turizmusa](http://szakmai.itthon.hu/statisztika#Magyarország_turizmusa) [Olvasva: 2015.11.30.]

MFB Magyar fejlesztési Bank Zártkörűen Működő Részvénytársaság (2013)

<https://www.mfb.hu/aktualis/sajtokozlomenyek/sikerult-megmenteni-saliris-t>
[Olvasva: 2015.11.16.]

Nemzetijelkepek.hu (2015) [http://www.nemzetijelkepek.hu/onkormanyzat-](http://www.nemzetijelkepek.hu/onkormanyzat-egerszalok.shtml)

[egerszalok.shtml](http://www.nemzetijelkepek.hu/onkormanyzat-egerszalok.shtml) [Olvasva: 2015.11.30.]

Oxigén Hotel (2015) <http://oxigenhotel.hu/> [Olvasva: 2015.11.12.]

Saliris Resort Egerszalók A. (2015) <http://salirisresort.hu/medencek>

[Olvasva: 2015.11.12.]

Saliris Resort Egerszalók B. (2015) [http://salirisresort.hu/gyogyviz-](http://salirisresort.hu/gyogyviz-osszetetele)

[osszetetele](http://salirisresort.hu/gyogyviz-osszetetele) [Olvasva: 2015.11.12.]

Saliris Resort Egerszalók C. (2015) [http://salirisresort.hu/wellness-](http://salirisresort.hu/wellness-szolgaltatasok)

[szolgaltatasok](http://salirisresort.hu/wellness-szolgaltatasok) [Olvasva: 2015.11.12.]

Saliris Resort Egerszalók D. (2015) <http://salirisresort.hu/szauna-vilag>

[Olvasva: 2015.11.12.]

Saliris Resort Egerszalók E. (2015) <http://salirisresort.hu/salirisrol> [Olvasva:

2015.11.16]

Saliris Resort Egerszalók F. (2015) <http://salirisresort.hu/szobak> 2015.11.16

Saliris Resort Egerszalók G. (2015) <http://salirisresort.hu/alaprajzok->

[kapacitas](http://salirisresort.hu/alaprajzok-) [Olvasva: 2015.11.16.]

Saliris Resort Egerszalók H. (2015) <http://salirisresort.hu/gasztronomia>

[Olvasva: 2015.11.23.]

Saliris Resort Egerszalók I. (2015) <http://salirisresort.hu/hasznos-informaciok>

[Olvasva: 2015.11.23.]

Saxinger Veronika (2014) Településmárkázás, Eger a Te történeted, share our story! Turizmus és településmarketing tanulmánykötet, szerkesztette: Tózsza István.

Budapesti Corvinus Egyetem Gazdaságföldrajz és Jövőkutatás Tanszék, Budapest

[Olvasva: 2015.11.30.]

Szalók Holding Zrt. f.a. (2015) HostWare rendszerből lekért adatok alapján

Szilágyi Eta (2002) <http://www.napi.hu/print/112880.html> [Olvasva: 2015.11.14.]

Táfelspicc, A svédasztal tényleg svéd (2013) <http://www.origo.hu/tafelspicc/kozelet/20131101-a-svedasztal-vagyis-a-smorgasbord-tortenete.html> [Olvasva: 2015.11.23.]

Településszintű kereskedelmi szálláshelyi adatok - kiemelt települések adatai (2015) <http://statinfo.ksh.hu/Stainfo/haViewer.jsp> [Olvasva: 2015.11.09.]

travelline.hu (2010) http://hvg.hu/plazs/20100601_egerszalok_szalloda_saliris [Olvasva: 2015.11.16.]

Thermal Hotel Visegrád (2015) <http://thv.hu/hotel/> [Olvasva: 2015.11.30.]

Thermal Park Egerszalók**** (2015) <http://www.egerszalok.eu/index.php> [Olvasva: 2015.11.09.]

Vági József (2005) Gyógyfürdők, Kossuth Kiadó, Budapest

Várhelyi Tamás (2009) A turizmus fejlesztése, Líceum kiadó, Eger

Vitéz F. Ibolya (2007), HVG Hetilap, 2006/25. szám, Egerszalóki fürdőfejlesztés, Só a trezorban

Webbeteg S.J. (2014) <http://www.webbeteg.hu/cikkek/fogyokura/16191/ettermi-taplalkozas-etelintolerancia-eseten> [Olvasva: 2015.11.19.]

www.shiraz.hu (2015) <http://www.shiraz.hu/> [Olvasva: 2015.11.09.]

Melléletek



1. Melléklet: Egerszalók címere

4.5.13. A kereskedelmi szálláshelyek vendégforgalma szállástípusonként (2001–)										
Év	Szálloda	Öt- csillagos	Négy- csillagos	Három- csillagos	Két- csillagos	Panzió	Közöségi szálláshely	Üdül- lőház	Kemping	Össze- sen
Vendég, ezer										
2014	7 514	416	2 960	1 164	14	726	582	365	453	9 640
Ebből: külföldi										
2014	4 036	362	1 593	608	4	150	152	49	230	4

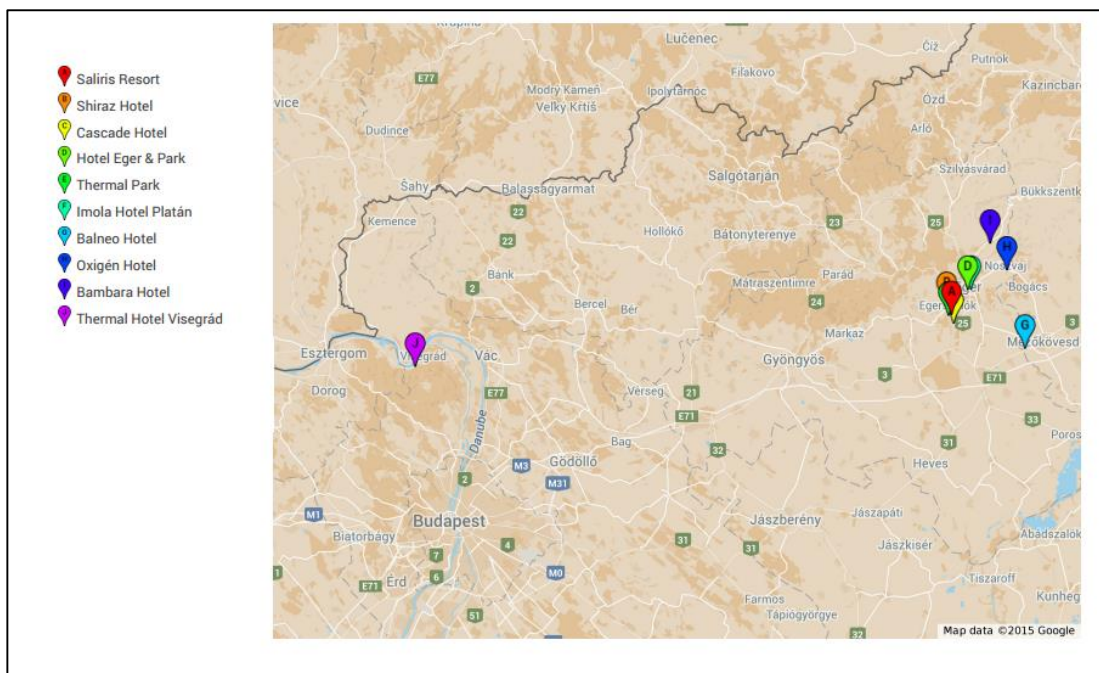
2. Melléklet: Kereskedelmi szálláshelyek vendégforgalma

4.5.14. A kereskedelmi szálláshelyeken eltöltött vendégéjszakák szállástípusonként (2001–)										
Év	Szálloda	Öt- csillagos	Négy- csillagos	Három- csillagos	Két- csillagos	Panzió	Közösségi szálláshely	Üdül- őház	Kem- ping	Össze- sen
Vendégéjszaka, ezer										
2014	18 457	913	7 440	3 056	30	1 615	1 568	1 153	1 641	24 434
Ebből: külföldi										
2014	10 274	796	4 364	1 638	9	379	398	230	1	

3. Melléklet: A kereskedelmi szálláshelyeken eltöltött vendégéjszakák

4.5.9. A többnapos belföldi utazások időtartama célrégió szerint (2008–) (ezer nap)										
La- kó- hely	Bal- ato- n	Buda- pest- Közép- Duna- vidék	Dél- Al- föld	Dél- Du- nán- túl	É- szak- Al- föld	Észak- Magyar ország	Közép- Dunán túl	Nyu- gat- Du- nán- túl	Ti- sza- tó	Ösz- sze- sen
2014										
2–4 napos utazás										
Össze- sen	4 654	6 039	3 461	3 494	3 706	4 159	3 509	2 789	648	32 459
5 és több napos utazás										
Össze- sen	10 313	3 597	2 229	2 125	2 450	3 202	2 097	2 247	700	28 960
Összes többnapos utazás										
Össze- sen	14 967	9 636	5 690	5 619	6 156	7 361	5 606	5 037	1 348	61 419

4. Melléklet: A többnapos belföldi utazások időtartama célrégió szerint



5. Melléklet: Saját készítésű térkép, a Saliris Resort konkurencia elemzése

Kiadott szobák aránya		
ÉV	EGYÉNI	CSOPORTOS
2010	79,03%	20,97%
2011	79,03%	20,97%
2012	88,93%	11,07%
2013	88,37%	11,63%
2014	91,82%	8,18%
2015	92,19%	7,81%

6. Melléklet: Saját készítésű táblázat, Kiadott szobák aránya a Saliris resortban

Szobaárbevétel		
ÉV	EGYÉNI	CSOPORTOS
2010	93,81%	6,19%
2011	87,27%	14,44%
2012	91,28%	8,72%
2013	91,11%	8,89%
2014	93,16%	6,84%
2015	93,81%	6,19%

7. Melléklet: Saját készítésű táblázat, Szobaárbevétel megoszlása a Saliris Resortban

Ország	Vendég	Vendégéjszaka	Átlagos Vendégéjszaka
Csehország	1,42%	2,05%	3,57
Kína	0,65%	0,35%	1,32
Lengyelország	2,28%	3,17%	3,44
Magyarország	85,63%	83,19%	2,40
Németország	0,46%	0,64%	3,41
Oroszország	0,31%	0,53%	4,23
Románia	2,07%	2,31%	2,76
Szlovákia	3,73%	4,00%	2,65
Ukrajna	1,72%	1,96%	2,82
Egyéb	1,74%	1,80%	2,55
Összesen	100,00%	100,00%	2,47

8. Melléklet: Saját készítésű táblázat, külföldi vendégek megoszlása



9. Melléklet: Saját kép a sódombhoz vezető sétaútról

Ön kora*

Ön neme*_

Az alábbi táblázatban svédasztalos reggelenk átlagos kínálatát láthatja. *_Kérem, X-el jelölje melyek azon ételek, melyeket rendszerint fogyaszt, illetve amelyeket egyáltalán nem fogyaszt itt tartózkodása alatt. Esetleges megjegyzését, észrevételét a megjegyzés rovatba írja.

	Rendszeresen fogyasztom	Alkalmanként fogyasztom	Egyáltalán nem fogyasztom
Kávé	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gyümölcslé	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kakaó	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tej	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tea	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tojás	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kenyér	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bundás kenyér	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kifli	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zsömlé	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kalács	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Péksütemény	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Felvágott	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zöldségek	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gyümölcsök	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tejbegríz	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Virsli	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kolbász	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Müzli	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Ön milyen vacsorát fogyaszt szívesebben nyaralása során? * _

- Svédasztalos
- A la cart
- Egyéb:

Svédasztalos étkezés során próbál egészséges ételeket fogyasztani? * _

- Igen
- Nem

Szállodai tartózkodása alatt törekszik a helyi jellegzetességek kipróbálására?

- Igen
- Nem

Szállodánkban tartózkodása alatt fogyasztott az Egri Borvidék borából? * _

- Igen
- Nem

Ön igénybe vette szállodánkban szobaszerviz szolgáltatásunkat?

- Igen
- Nem

Ön fogyasztott a mini bárból?

Igen

Nem

Ön milyen időpontban veszi igénybe reggeli szolgáltatásunkat?* _

7:00-7:59

8:00-8:59

9:00-9:59

10:00-11:00

Ön milyen időpontban veszi igénybe vacsora szolgáltatásunkat?

18:00-18:59

19:00-19:59

20:00-20:59

21:00-21:59

22:00-

Kérem X-el jelölje azon italokat, amelyet szívesen fogyaszt svédasztalos vacsorája mellé* _

Rövidital

Gyümölcslé

Szénsavas üdítő

Víz

Bor

Sör

Limonádé

Tea

Energiaital

Pezsgő

Nem szoktam italt kérni, mivel nincs benne a vacsora árában

Ön milyen ételeket fogyaszt legszívesebben a svédasztalos vacsora kínálatából?

	Gyakran	Ritkán	Egyáltalán nem
Előétel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Leves	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Főétel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Köret	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Desszert	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saláta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gyümölcs	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tészta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Ön rendelkezik bármilyen étel intoleranciával? * _

- Nem
- Glutén érzékeny vagyok
- Laktóz érzékeny vagyok
- Vegetáriánus/Vegán vagyok
- Diétázom
- Egyéb:

Amennyiben a válasza igen volt, talál ételérzékenysége/ sajátos étkezési szokásának megfelelő ételeket kínálatunkból?

10. Melléklet: A szállóvendégek által kitöltött kérdőív