

PROJEKTMUNKA

Budapesti Gazdaságtudományi Egyetem
Nemzetközi Gazdálkodási Kar

Szállodai rendezvényszervezés kihívásai egy kis budapesti szálloda példáján keresztül

(Attila Hotel)

Konzulens:
Fábián Tamás Zoltán

Készítette:
Bíró Ferencné
Budapesti
Gazdaságtudományi
Egyetem
Nemzetközi
Gazdálkodási Kar
FOSZK
Levelező

Budapest, 2025. november

Budapesti Gazdaságtudományi Egyetem
Kereskedelmi, Vendéglátóipari és Idegenforgalmi Kar

Eredetiségi nyilatkozat a szakdolgozatról/projektmunkáról

Hallgató adatai									
Név, neptun-kód	BIRÓ FERENC DÁVIDNÉ							DG	4416

Szakdolgozat/projektmunka adatai	
Szakdolgozat/projektmunka címe	SZÁLLODAI RENDEZVÉNYSZERVEZÉS LEHETŐSÉGEI ÉS KIHÍVÁSAI EGY KIS BUDAPESTI SZÁLLODA PÉLDÁJÁN KERESKÜ- L
Témavezető	FÁBIÁN TAMÁS ZOLTÁN

Alulírott, BIRÓ FERENC DÁVIDNÉ büntetőjogi felelősségem tudatában nyilatkozom, hogy a csatoltan bírálatra és védeésre beadott szakdolgozatban/projektmunkában foglalt tények és adatok a valóságnak megfelelnek, és az abban leírtak a saját, önálló munkám eredményei.

A felhasznált forrásokat az irodalomjegyzékben feltüntettem, a rájuk vonatkozó, szabályszerű hivatkozásokat a szövegben megtettem. A szakdolgozat/projektmunka más szakon vagy intézményben sem a saját nevemben, sem máséban nem került beadásra. Tudomásul veszem, hogy a szakdolgozatot/projektmunkát az intézmény plágiumellenőrzésnek veti alá. Tudatában vagyok annak, hogy plágium (más munkájának sajátomként történő feltüntetése) esetén a szakdolgozat/projektmunka érvénytelen, ezért elutasításra kerül.

Budapest, 2025. év 11 hónap 19 nap


Hallgató aláírása

Tartalom

Bevezetés	1
1.1 A dolgozat célja.....	2
1.2. Módszertan.....	4
2. Rendezvényszervezés a szállodákban	6
2.1. A rendezvényszervezés lépései, trendek, kihívások.....	6
2.2. A rendezvényszervezés folyamata.....	7
2.3. A szállodák szerepe a nagyobb rendezvények lebonyolításában.....	11
2.4. A front office és housekeeping kapcsolata a rendezvényszervezés során.....	11
3. Szállodai szolgáltatások és rendezvényszervezés	12
3.1 Az Attila Hotel bemutatása	12
3.2. Interjú a szálloda tulajdonosával.....	13
3.3. Interjú id. Bárdosi Ferencsel – tapasztalatok és visszaemlékezések.....	14
4. Esettanulmány: Forma-1 Magyar Nagydíj szurkolói vendégek fogadása, ellátása 8 napig és egy cseh esküvő rendezése	16
4.1 Előkészítés és koordináció	16
4.2. A rendezvény lebonyolítása	17
4.3. Különleges logisztikai elemek.....	18
4.4. Technikai háttér:	20
4.5. A szálloda részlegeinek szerepe.....	21
4.6. Kihívások és megoldások	22
4.7. Visszajelzések és hangulat	24
5. Front Office tevékenységei a Formula 1 Grand Prix hét során	26
5.1. Front Office (Recepció).....	26
5.3. Technikai háttér és logisztikai megoldások.....	28
5.4 Kihívások és megoldások	29
5.4.1. Áramellátási problémák	29
5.4.2. Zajpanaszok és hatósági beavatkozás.....	30
5.4.3. Kapacitásproblémák	31
5.4.4. Személyzeti terhelés.....	31
Tanulság és javaslat	31
5.4.5. Nyelvi és kulturális különbségek.....	32
6. Front Office tevékenységek elemzése.....	33

6.1. A Front Office szerepe a szálloda működésében	33
6.2. A Front Office működése az Attila Hotelben	33
6.3. Az F1-es hét kihívásai a Front Office szemszögéből.....	34
6.4. Elemzés és következtetések.....	35
6.5. Összefoglalás	37
Mellékletek:.....	38
1. számú melléklet – Interjúkérdések	38
2. számú melléklet – Egyéb dokumentumok.....	39

Bevezetés

Gyerekkorom óta közel áll hozzám az utazás és a vendéglátás világa. A családommal rengeteget nyaraltunk, és gyakran volt lehetőségünk több hetet is eltölteni különböző szállodákban. Mindig nagy élmény volt számomra, amikor beléptünk egy elegáns hotelbe: figyeltem, hogyan nyílnak az ajtók, hogyan zajlik az élet a recepció mögött, és ahogy a vendégek kiszolgálását profin megszervezték. Gyerekként sokszor irigyeltem a dolgozókat. Azt gondoltam, milyen jó lehet, hogy ők is ennek a különleges világnak a részesei lehetnek, miközben a munkájuk túlmutat a megszokott mindennapokon. Akkor még nem tudtam, hogy a szállodai munka sokkal többről szól, mint az általános szolgáltatások: ez a világ a részletekben és az élményekben rejlik.

Különösen élénken él bennem az emlék, amikor a családommal az egyiptomi Albatros Hotelben nyaraltunk. Ez a szálloda azért vált emlékezetessé számomra, mert egy különleges szolgáltatást nyújtott. A bár a medence közepén kapott helyet. Ez akkoriban szinte varázslatosnak tűnt, hiszen úszás közben lehetett italokat rendelni, ami gyerekként teljesen lenyűgözött. Egy másik meghatározó élményem a thaiföldi Phuket szigetén szerzett tapasztalat volt, ahol a szálloda rendkívül magas színvonalú szolgáltatásokat kínált, és egészen más világot mutatott meg számomra. Sajnos ez a hotel nem élte túl a 2004-es szökőár pusztítását, ami miatt még inkább felértékelődött bennem, hogy részese lehettem annak a különleges élménynek, pontosan egy évvel a tragédia előtt.

A turizmus és vendéglátás iránti érdeklődésem tehát nem az iskolapadból, hanem a saját élményeimből fakad. Most, amikor recepciósként kezdtem el dolgozni, rájöttem, hogy ez a szakma pontosan ötvözi mindazt, ami hozzám közel áll: az emberekkel való kapcsolattartást és a szervezés izgalmas világát. Számomra mindkettő fontos: szeretek kommunikálni a vendégekkel, segíteni nekik eligazodni, és ugyanakkor örömet jelent, ha sikerül gördülékenyen megszerveznem a mindennapi feladatokat. Bár az első munkanapom részleteire már nem igazán emlékszem, az érzés megmaradt: izgatottan és lelkesen vágtam bele, mert tudtam, hogy jó helyen vagyok.

Ha a tágabb képet nézzük, a szállodák és általában a vendéglátóipar kiemelt szerepet játszik a magyar turizmusban. Magyarország a gazdag kulturális örökség, a gyógy- és termálvizek, valamint a gasztronómia miatt régóta kedvelt úti cél a külföldi és belföldi turisták körében. Egy szálloda nemcsak szállást nyújt, hanem élményt teremt, amely alapvetően meghatározza, hogy a vendég milyen benyomásokkal távozik az adott országból.

Ezért a recepciós és a housekeeping munkatársak éppoly fontos szerepet töltenek be, mint a menedzsmet: az apró figyelmességek és a minőségi kiszolgálás együtt alkotják azt az élményt, amely visszatérésre ösztönzi a vendéget. Egy jól szervezett szállodai háttérmunka nélkülözhetetlen ahhoz, hogy Magyarország versenyképes maradjon a nemzetközi turizmus piacán.

A projektmunkám célja, hogy bemutassam a vendéglátás és rendezvényszervezés világát az én szemszögemből. Egyrészt szeretném rendszerezni és összefoglalni mindazokat a tapasztalatokat, amelyeket eddig szereztem a recepció és a rendezvényszervezés területén. Másrészt fontos számomra, hogy szakmailag fejlődjek: a dolgozat elkészítése lehetőséget ad arra, hogy tudatosabban lássam a saját szerepemet, és felkészültebben állhassak a jövőbeli kihívások elé. Hiszem, hogy a vendéglátásban és turizmusban szerzett élményeim nemcsak számomra jelentenek értéket, hanem a vendégeknek is olyan alapot ad, amelyre hosszú távon építhetem a karrieremet.

A turizmus és vendéglátás területén a szállodai szolgáltatások fejlődése nemcsak a minőségi szállásnyújtást, hanem egyre inkább a komplex élmények biztosítását is megköveteli. A vendégek elvárásai folyamatosan változnak, és ma már nemcsak a tiszta szoba és a kényelmes ágy jelentik a versenyelőnyt, hanem az élmények, programok, valamint a jól szervezett rendezvények is.

1.1 A dolgozat célja

A dolgozat célja, hogy átfogó és részletes képet adjon arról, milyen lehetőségek és kihívások merülnek fel egy kis méretű budapesti szállodában – jelen esetben az Attila Hotelben – a rendezvényszervezéssel kapcsolatban. A vizsgálat középpontjában az áll, hogy egy alapvetően szállásnyújtásra szakosodott, limitált kapacitásokkal működő hotel milyen módon képes bekapcsolódni a rendezvényturizmus piacába, és hogyan tudja bővíteni szolgáltatásait anélkül, hogy ez aránytalan terheket róna az intézmény működésére vagy munkatársaira.

Az elemzés során kiemelt szerepet kap a szálloda mérete, elhelyezkedése, célközönsége, infrastruktúrája és erőforrásai, hiszen ezek alapvetően meghatározzák, hogy milyen típusú rendezvényeket lehet a hotelben megvalósítani, és milyen mértékű fejlesztésekre vagy szervezési megoldásokra van szükség ahhoz, hogy a szolgáltatás valóban versenyképes legyen. A cél továbbá annak feltárása is, hogy a rendezvényszervezés hogyan járulhat hozzá a szálloda bevételeinek növeléséhez, illetve milyen pozitív hatással lehet a vendégelégedettségre, az ismertségre és a piaci pozíció erősítésére.

Mindezek tükrében vizsgálom, hogyan integrálhatók hatékonyan új típusú szolgáltatások – például kisebb céges összejövetelek, tréningek, workshopok vagy családi rendezvények – egy olyan hotel működésébe, amely eredendően nem rendezvényközpontú működésre lett kialakítva. A cél annak bemutatása is, hogy a hotel milyen módon képes alkalmazkodni a vendégek változó igényeihez, és milyen mértékben tud rugalmasan reagálni a megnövekedett szervezési feladatokra.

A kutatás során külön figyelmet fordítottam a Front Office és a Housekeeping részlegek szerepére, mivel ezek együttműködése alapvető a sikeres rendezvénylebonnyolításhoz. A dolgozat célja nem csupán elméleti áttekintést nyújtani, hanem gyakorlati javaslatokat is adni arra, hogyan növelhető a szálloda működési hatékonysága, szervezési rugalmassága és szolgáltatásainak színvonala.

Összességében a dolgozat olyan átfogó szakmai képet kíván nyújtani, amely releváns segítséget jelenthet a kis szállodák számára abban, hogy miként tudnak sikeresen bekapcsolódni a rendezvényturizmus piacába, miközben stabilan megőrzik működési egyensúlyukat és erőforrásaik hatékony felhasználását.

1.2. Módszertan

A dolgozat elkészítése során a kutatás fő célja az volt, hogy átfogó képet adjon a szállodai szolgáltatásokról és a rendezvényszervezés működéséről. A vizsgálat során elsősorban gyakorlati tapasztalatokra és megfigyelésekre támaszkodtam, amelyek lehetővé tették, hogy a dolgozat valós helyzeteket mutasson be, ne csupán elméleti megközelítésben. Mivel a kutatás egy működő, kis kapacitású szállodára fókuszált, különösen fontos volt a működési folyamatok közvetlen megfigyelése, a munkatársakkal folytatott kommunikáció és az adatok értelmezése a gyakorlat szemszögéből.

A kutatás több módszertani lépés kombinációjából állt össze, amelyek egymást kiegészítve biztosították az eredmények megbízhatóságát és szakmai hitelességét:

Esettanulmány alapú elemzés

A dolgozat központi részét képezi a konkrét szállodai példa – az Attila Hotel – működésének részletes vizsgálata. Az esettanulmány módszere lehetőséget adott arra, hogy részletesen feltárjam a szálloda működését, szolgáltatási folyamatait, a mindennapi döntéseket, a felmerülő nehézségeket, valamint a vendégek élményeit. Az esettanulmány segítette annak megértését is, hogyan válik a turizmus és vendéglátás területe mindennapi gyakorlattá egy kisebb intézményben, és miként lehet az elméleti ismereteket gyakorlati helyzetekhez kapcsolni.

Személyes megfigyelések

A kutatás egyik legfontosabb része a szállodai működés mindennapi követése volt. Rendszeresen figyeltem a recepció és a Housekeeping közötti együttműködést, a rendezvények előkészítését, lebonyolítását, valamint a vendégek visszajelzéseit. A személyes jelenlét lehetővé tette, hogy megfigyeljem a szolgáltatások erősségeit, hiányosságait, és feltárjam azokat a területeket, ahol a szálloda fejlesztési lehetőségekkel rendelkezik. A megfigyelések során szerzett információk különösen értékesek voltak a dolgozat gyakorlati javaslatainak kidolgozásához.

Interjúkészítés

A kutatás során strukturált interjút készítettem a szálloda tulajdonosával, aki több évtizedes tapasztalattal rendelkezik a vendéglátás és a rendezvényszervezés területén. Az interjú célja az volt, hogy első kézből származó információkat szerezzek a szálloda működéséről, erőforrásairól, fejlesztési lehetőségeiről, valamint a rendezvények lebonyolításával kapcsolatos gyakorlati tapasztalatokról. Az interjú során elhangzott

válaszokat a mellékletekben csatoltam, amely tovább erősíti a dolgozat forrásalapúságát és átláthatóságát.

Dokumentumelemzés

A kutatás részét képezte a szálloda rendelkezésre álló dokumentumainak, például vendég visszajelzéseinek, foglalási statisztikáinak, házirendjének és korábbi rendezvények szervezési jegyzőkönyveinek elemzése. Ezek a dokumentumok fontos háttérrel adtak a megállapítások értelmezéséhez, és lehetővé tették, hogy a vizsgálat több perspektívából is bemutassa a szálloda működését.

Helyszíni tapasztalatok összevetése elméleti háttérrel

A módszertan kialakításánál kiemelt szerepet kapott, hogy a helyszíni megfigyelések és az interjúk eredményei összhangba kerüljenek a turizmus és a szállodamenedzsment szakirodalmával. A szakmai források és a valós tapasztalatok összevetése lehetővé tette, hogy a dolgozat hiteles és naprakész képet adjon arról, hogyan működik egy kis budapesti szálloda a rendezvényszervezés szempontjából.

Összegzés

A többféle kutatási módszer alkalmazása biztosította, hogy a dolgozatban bemutatott eredmények kiegyensúlyozottak, megalapozottak és hitelesek legyenek. A módszertani megközelítés lehetővé tette, hogy a személyes tapasztalatok, a megfigyelések és az interjúk során szerzett adatok ne csupán elméleti síkon jelenjenek meg, hanem gyakorlati következtetésekhez és valódi fejlesztési javaslatokhoz vezessenek. Ez a megközelítés biztosította, hogy a dolgozat eredményei a szakmai gyakorlatban is alkalmazhatók legyenek.

2. Rendezvényszervezés a szállodákban

A szállodák hagyományosan a vendéglátás és a szállásnyújtás területén játszanak kulcsszerepet, azonban a modern turizmus és üzleti élet fejlődésével funkciójuk jelentősen kibővült. Ma már nemcsak pihenésre és kikapcsolódásra szolgálnak, hanem a rendezvényszervezés kiemelt helyszínei is. Konferenciák, szemináriumok, tréningek, esküvők, bankettek vagy akár kulturális események lebonyolításában egyre több szálloda vállal aktív szerepet. A hotel komplex szolgáltatásai – a helyszín, a vendéglátás, a szálláslehetőség és a professzionális személyzet – mind hozzájárulnak ahhoz, hogy a rendezvény teljes körű élményt nyújtson.

2.1. A rendezvényszervezés lépései, trendek, kihívások

Lépések

A rendezvényszervezés mindig az igényfelméréssel kezdődik. A megrendelő céljai, a rendezvény jellege és a résztvevők száma alapvetően meghatározzák a szervezés menetét. Más jellegű előkészítést igényel egy nemzetközi tudományos konferencia, mint például egy esküvő vagy egy vállalati csapatépítő program. Az igények pontos meghatározása után a szálloda elkészíti a költségtervet és az ajánlatot, amely tartalmazza a helyszínt, a technikai eszközöket, a catering szolgáltatást, valamint az egyéb kiegészítő elemeket.

Ezt követően a programterv kialakítása zajlik, amely részletezi az esemény időbeosztását, az előadások vagy programblokkok sorrendjét, a szüneteket és az étkezéseket. A szervezés utolsó, de talán legfontosabb szakasza az előkészítés: a termek berendezése, a szükséges technikai eszközök beszerzése, a dekoráció és a catering megszervezése. Maga a rendezvény lebonyolítása a legkritikábban kiszámítható szakasz, ahol a személyzetnek folyamatosan figyelnie kell a részletekre, és azonnal reagálnia kell az esetleges problémákra. A folyamat lezárása az utómunkák, amelyek magukban foglalják a költségek elszámolását a vendégek, illetve a megrendelők visszajelzéseinek kiértékelését.

Trendek

A 21. században a rendezvényszervezésben több új trend figyelhető meg. A fenntarthatóság kiemelt jelentőségűvé vált: a szállodák törekednek arra, hogy „zöld” rendezvényeket tartsanak, amelyek során minimalizálják az ökológiai lábnyomot. Ez megnyilvánul a helyi alapanyagok használatában, az egyszer használatos eszközök

mellőzésében, a digitális programfüzetek alkalmazásában vagy az energiahatékony technológiák bevezetésében.

Szintén elterjedtek a hibrid rendezvények, ahol a fizikai jelenlét mellett online csatlakozási lehetőséget is kínálnak. Ez különösen a pandémia idején vált népszerűvé, de azóta is tartja magát, hiszen így jóval több résztvevőt lehet bevonni. Másik irányzat az élményközpontú rendezvények megszervezése, ahol nemcsak az információátadás a cél, hanem a résztvevők élményének fokozása különleges gasztronómiai megoldásokkal, szórakoztató programokkal vagy interaktív elemekkel.

Kihívások

A rendezvényszervezés során számos nehézséggel kell szembenézni. Az egyik legnagyobb kihívás a rövid határidők és a gyakori változtatások kezelése. Gyakran előfordul, hogy a megrendelő az utolsó pillanatban módosítja az igényeit, például a vendégek számát vagy a program menetrendjét. Ezen kívül fontos szempont a költségkeretek betartása: a szállodának úgy kell biztosítania a magas színvonalú szolgáltatást, hogy közben a megrendelő anyagi elvárásainak is megfeleljen. Nem elhanyagolható tényező a munkaerőhiány sem, amely a szállodaiparban gyakran előfordul, és nagy terhet ró a meglévő személyzetre.

2.2. A rendezvényszervezés folyamata

A rendezvényszervezés folyamata összetett, több lépcsőből álló munkafolyamat, amelynek célja, hogy a rendezvény minden részlete a megrendelő igényei szerint, zökkenőmentesen valósuljon meg. A szakirodalom általában öt fő szakaszt különböztet meg: a tervezés, az előkészítés, a szervezés, a lebonyolítás, valamint az utóértékelés. Ezek a lépések egymásra épülnek, és mindegyiknek meghatározó szerepe van a rendezvény végső sikerében.

1. Tervezés – az alapok meghatározása

Az első szakasz a rendezvény lényegének, céljának és kereteinek meghatározása. Ebben a fázisban történik:

- ❖ a kapcsolatfelvétel az ügyféllel,
- ❖ az esemény típusának azonosítása (céges rendezvény, konferencia, tréning, esküvő, gasztroesemény stb.),
- ❖ a rendezvény céljának és üzenetének meghatározása,
- ❖ a vendégek várható létszámának rögzítése,
- ❖ a résztvevők összetételének vizsgálata (korosztály, érdeklődési kör, speciális igények),
- ❖ a költségkeret meghatározása.

A tervezési szakasz kiemelten fontos, hiszen minden további szervezési és lebonyolítási döntés erre épül. A szállodai rendezvények esetében ilyenkor egyeztetik azt is, hogy a szálláshely milyen erőforrásokat tud biztosítani – például helyszíneket, technikát, személyzetet vagy étkezési lehetőségeket.

A tervezés végére elkészül egy részletes ajánlat vagy költségvetési tervezet, amely tartalmazza az összes igényelt szolgáltatást. Ez a dokumentum képezi az együttműködés alapját.

2. Előkészítés – a gyakorlati szervezés kezdete

Az előkészítés a rendezvényszervezés egyik legmunkaigényesebb szakasza. Ilyenkor kerül sor:

- ❖ a helyszínek lefoglalására,
- ❖ a program időpontjának véglegesítésére,
- ❖ az étkezési rend és menüsor kialakítására,
- ❖ a szükséges technikai eszközök (hangosítás, vetítő, fénytechnika, internetkapcsolat) biztosítására,
- ❖ a vendégek számára fenntartott szálláshelyek kiosztására,
- ❖ az esetleges különleges igények (allergiák, akadálymentesítés, VIP igények) rögzítésére.

A szállodai rendezvényeknél gyakori, hogy a Front Office és a Housekeeping is aktívan részt vesz ebben a szakaszban: előre megtörténik az érkező vendégek beosztása, a szobák előkészítése, valamint azoknak a helyiségeknek a rendbetétele, ahol a rendezvény zajlik.

Ezalatt a rendezvényszervező folyamatosan egyeztet az ügyféllel, hogy minden apró részlet megfeleljen az elvárásoknak.

3. Szervezés – a részletek összehangolása

Ebben a szakaszban történik a rendezvény konkrét kivitelezésének megszervezése, amely magában foglalja:

- ❖ a catering szolgáltatás rendelését és összehangolását,
- ❖ a dekoráció megtervezését és beszerzését,
- ❖ a technikai személyzet időbeosztásának meghatározását,
- ❖ a programok időzítését,
- ❖ a szükséges dokumentáció és adminisztráció elkészítését,
- ❖ a résztvevők számára készített információs anyagok előkészítését.

Ebben a fázisban különösen fontos a folyamatos kommunikáció a szálloda részlegei között. A Front Office, a Housekeeping, a konyha és a műszaki személyzet összehangolt munkája nélkül nincs sikeres rendezvény.

Sok esetben próbákra vagy főpróbára is sor kerül – különösen konferenciák, előadások vagy céges prezentációk esetén.

4. Lebonyolítás – a rendezvény megvalósulása

A lebonyolítás a rendezvény csúcspontja: amikor minden előkészület a gyakorlatban találkozódik.

- ❖ A szállodai személyzet feladatai ebben a szakaszban:
- ❖ a vendégek fogadása és regisztrációja,
- ❖ a technikai eszközök működésének folyamatos ellenőrzése,
- ❖ az étkezések gördülékeny kiszolgálása,
- ❖ a programok ütemezésének követése,
- ❖ az esetleg felmerülő problémák azonnali kezelése,
- ❖ a rendezvénytér folyamatos rendben tartása.

A rendezvény szervező ebben a szakaszban jelen van a helyszínen, koordinál, felügyel és reagál minden váratlan helyzetre. A sikeres lebonyolítás nagyban múlik a személyzet profizmusán és a részlegek közötti együttműködésen.

5. Utóértékelés – lezárás és visszajelzés

Az utolsó szakasz nem csupán adminisztratív jellegű, hanem a jövőbeli rendezvények minőségének javítása szempontjából is meghatározó.

Az utóértékelés során:

- ❖ megtörténik a pénzügyi elszámolás,
- ❖ lezárásra kerülnek a szolgáltatói szerződések,
- ❖ összegzik a résztvevők visszajelzéseit,
- ❖ értékeli a szálloda részlegeinek teljesítményét,
- ❖ megvizsgálják, milyen fejlesztési lehetőségek merültek fel,
- ❖ elkészül egy belső elemzés, amely segíti a jövőbeli rendezvények hatékonyabb megszervezését.

A jól elvégzett utóértékelés kulcsfontosságú a minőségfejlesztéshez, és hosszú távon erősíti a szálloda versenyképességét.

2.3. A szállodák szerepe a nagyobb rendezvények lebonyolításában

A szállodák előnye, hogy komplex szolgáltatásokat tudnak biztosítani egy helyen. A rendezvényhelyszínek – konferenciatermek, bankett termek, báltermek vagy akár kültéri udvarok – sokféle esemény számára alkalmasak. A vendégek szállása és étkeztetése ugyanazon a helyszínen valósítható meg, ami nagy kényelmet jelent mind a szervezők, mind a résztvevők számára.

A szállodák technikai felszereltsége is jelentős: projektorok, hangosító berendezések, mikrofonok, vetítövásznak és stabil internetkapcsolat áll rendelkezésre. Emellett a szállodai személyzet szakmai tapasztalata biztosítja a rendezvény gördülékeny lebonyolítását. A kiegészítő szolgáltatások – például wellness, sport- és szabadidős programok, szórakozási lehetőségek – szintén hozzájárulnak a résztvevők elégedettségéhez.

A szállodák rugalmassága különösen fontos, hiszen alkalmazkodni tudnak különböző méretű és jellegű eseményekhez. Egy kis létszámú tárgyalás ugyanolyan figyelmet igényel, mint egy több száz fős nemzetközi konferencia vagy egy esküvő.

2.4. A front office és housekeeping kapcsolata a rendezvény szervezés során

A rendezvények sikeréhez elengedhetetlen a szálloda különböző részlegeinek összehangolt munkája. Ebben kiemelt szerepe van a front officenak és a housekeepingnek.

A front office feladatai közé tartozik a vendégek fogadása, a check-in és check-out lebonyolítása, valamint az információk nyújtása. Rendezvények esetén gyakran ők végzik a regisztrációt, a programfüzetek kiosztását, valamint a VIP vendégek protokolláris üdvözlését. A front office az első benyomásért felelős, így a rendezvény sikerében kulcsszerepet játszik.

A housekeeping feladata, hogy a rendezvényhelyszínek és a vendégszobák mindig kifogástalan állapotban legyenek. A termek berendezése, a székek és asztalok elrendezése, a textíliák és dekorációk biztosítása mind az ő munkájuk része. Rendezvény közben gyakran szükség van gyors beavatkozásra is – például, ha több szekciótérmet kell előkészíteni, vagy ha egy helyiséget sürgősen rendbe kell tenni.

A két részleg közötti kapcsolat alapja a folyamatos kommunikáció és a pontos időzítés. A housekeeping például pontosan tudnia kell, mikor fejeződik be egy program, hogy időben átalakíthassa a termet a következő eseményre. A front office ezzel párhuzamosan tájékoztatja a vendégeket, és kezeli az esetleges problémákat. A közös munka eredménye a vendéglélegedettség és a rendezvény magas színvonala.

3. Szállodai szolgáltatások és rendezvényszervezés

3.1 Az Attila Hotel bemutatása

Az Attila Hotel kiválasztása nem véletlen: a személyes tapasztalataimnak köszönhetően gyakorlati időszakom során közvetlenül is betekintést nyertem a hotel működésébe, ami értékes alapot biztosított a dolgozat gyakorlatorientált megközelítéséhez. A közvetlen kapcsolat a mindennapi operatív feladatokkal lehetővé tette, hogy valós helyzeteket, problémákat és működési sajátosságokat is bemutassak.

Az Attila Hotel Budapest III. kerületében található, kisebb, családi hangulatú szálloda, amely elsősorban a kényelmet és az otthonos légkört helyezi előtérbe. A hotel vendégköre vegyes: jellemzően néhány napra érkező üzleti utazók, átutazó turisták és hosszabb időre beköltöző vendégek egyaránt megtalálhatók. A hotel kedvező elhelyezkedése – jó közlekedési kapcsolatokkal, némileg csendes környezetben – különösen vonzóvá teszi a pihenni vágyók számára.

A Front Office részleg működése nem különül el élesen a többi részlegtől; a kisebb hotelméret miatt a recepciós kollégák egyszerre látnak el adminisztratív, ügyfélszolgálati és értékesítési feladatokat is. Ez azt jelenti, hogy a recepció valódi multifunkciós központként működik: a vendégek fogadásától és bejelentkeztetésétől kezdve a panaszkezelésen át a foglalások menedzseléséig számos feladatot egy személy kezel.

A szálloda 14 szobával rendelkezik, így a recepció kapacitása jóval kisebb, mint egy nagyobb business hotel esetében. Míg egy 100 szobás szállodában akár 5–6 recepciós dolgozhat egy műszakban, itt gyakran egyetlen recepciós látja el a teljes Front Office feladatkört. Ez kiemelt rugalmasságot, gyors problémamegoldást és nagyfokú stressztűrő képességet igényel, mivel a vendégélmény alapvetően azon múlik, hogy az adott kolléga mennyire tudja hatékonyan kezelni a hirtelen felmerülő helyzeteket.

A hotel kisebb mérete ugyanakkor előnyt is jelent: a személyzet közvetlenebb kapcsolatot alakíthat ki a vendégekkel, ami növeli a visszatérési hajlandóságot és hozzájárul a családi légkör fenntartásához. A vendégek gyakran név szerint ismerik a recepciósokat, ami erősíti a bizalmat és az elégedettséget. A személyzet közötti együttműködés is szorosabb, ami pozitívan hat a belső kommunikációra és a napi működés gördülékenységére.

3.2. Interjú a szálloda tulajdonosával

Az interjú célja az volt, hogy a szálloda működését, múltját, jelenlegi rendezvényszervezési gyakorlatait és jövőbeli lehetőségeit a tulajdonos szemszögéből is megismerjem. A beszélgetésre 2025. július 4-én került sor az Attila Hotel recepcióján, nyugodt, zavartalan körülmények között.

Elsőként a szálloda történetére és működésére vonatkozó kérdéseket tettem fel. Ezt követően a rendezvényszervezés múltját, típusait és a hotel korábbi gyakorlatait vizsgáltam. Arra is kíváncsi voltam, hogy mely rendezvénytípusok voltak a legjellemzőbbek, és ezek közül melyek lennének a mai napig életképesek, ha a jövőben újra bevezetésre kerülnének.

A következő témakör a jelenlegi helyzet és lehetőségek feltárása volt, különös tekintettel az infrastruktúrára, a piaci környezetre és a szervezési kapacitásra. Emellett kérdéseim irányultak a személyzet szerepére is, különös tekintettel a *Front Office* és a *Housekeeping* együttműködésére, a folyamatos képzésre, valamint a motiváltság fenntartására.

A beszélgetés végén a jövőbeli terveket, fejlesztési irányokat és a versenyképesség növelésének lehetőségeit vitattuk meg. A kérdések teljes listája az 1. számú mellékletben található.

3.3. Interjú id. Bárdosi Ferencsel – tapasztalatok és visszaemlékezések

Az Attila Hotel történetét és működését nem lehet teljesen megérteni a régi munkatársak visszaemlékezései nélkül. Ennek kapcsán készítettem interjút id. Bárdosi Ferencsel, a hotel tulajdonosával, aki több évtizede (35 éve) dolgozik a szállodában, és közvetlen tanúja volt a szálloda fejlődésének, változásainak és kihívásainak.

Feri bácsi elmondása szerint a hotel története 1987-ben indult, amikor még Gyöngyház Étteremként működött. 1993-ban alakult át Attila Panzióvá, majd szállodává, amely folyamatosan bővítette szolgáltatásait. A kezdeti időszakban szoros együttműködés volt a tulajdonos és a személyzet, különösen a recepciósok között. A recepciós munkatársak mindig kulcsszerepet játszottak a szálloda életében, hiszen ők képviselték elsőként a házat a vendégek felé.

A vendégkör az évtizedek során jelentős változáson ment keresztül. A rendszerváltást követően sok külföldi vendég érkezett, köztük bankosok, biztonsági cégek képviselői és üzletemberek. Az étterem és a hotel akkoriban pezsgő életet élt: voltak diszkók, előzenés estek és nagyobb rendezvények is. Feri bácsi visszaemlékezései szerint a kilencvenes években más volt a turizmus jellege: a vendégek hosszabb időre érkeztek, és sokkal inkább keresték az élő programokat. Az utóbbi években azonban a vendég szokások megváltoztak, a szórakoztató rendezvények egy része kikopott a divatból.

A hotel rendezvényszervezési múltja is figyelemre méltó. Az első 20–25 évben elsősorban esküvőket, bálakat, klubesteket, szilveszteri mulatságokat és kulturális programokat szerveztek. Ezek között szerepeltek irodalmi és történelmi estek, vacsoraestek, borkóstolók, valamint kisebb céges rendezvények is. A szálloda étterme ilyenekre gyakran átalakítható volt, és a személyzet számára ezek a programok mindig külön kihívást jelentettek.

Feri bácsi kiemelte, hogy a rendezvényszervezés az utóbbi években átalakult. A gazdasági helyzet, valamint a turizmus csökkenése miatt a nagyobb létszámú események száma visszaesett, a hotel pedig inkább kisebb, 50 fős rendezvényekre specializálódott. A járványhelyzet és az egészségügyi szabályok szintén befolyásolták a szálloda működését, így a rendezvények jellege és mérete is átalakult.

A technikai feltételek az évek során sokat fejlődtek. A hotel ma már rendelkezik kivetítőkkel, monitorokkal, projektorokkal, hangosítással, fénytechnikával, sőt stúdiólámpákkal és kamerákkal is, amelyek lehetővé teszik akár filmfelvételek vagy sajtótájékoztatók lebonyolítását is. A konyha és az étterem pedig teljes körű szolgáltatást tud

nyújtani a rendezvényekhez: hidegtálak, salátabárok és svédasztalos megoldások is rendelkezésre állnak.

Az interjú során Feri bácsi külön megemlítette, hogy pályája kezdetén, amikor egy 300 szobás szállodában dolgozott recepciósként, minden adminisztrációt kézzel kellett elvégezni. Nap mint nap, minden egyes szobára vonatkozó adatot kézzel vezettek fel a recepciós ívekre és vendégnyilvántartó könyvekbe. Számítógépek és automatizált rendszerek híján kizárólag papíralapú dokumentációval dolgoztak, ami rendkívüli pontosságot, koncentrációt és kitartást igényelt. Ez a korszak mára szinte hihetetlennek tűnik, ugyanakkor jól szemlélteti, mennyit fejlődött a szállodai adminisztráció az elmúlt évtizedekben.

A következő ábra az archív Fortepan-felvételen keresztül illusztrálja a korabeli recepciós adminisztrációt. Az 1959-ben készült képen jól látható a recepciós pulton elhelyezett, kézzel vezetett szobabeosztás és vendégnyilvántartó ív. A képek hitelesen mutatják be a korszak papíralapú adminisztrációs gyakorlatát, amely sokáig a mindennapi recepciós munka alapját jelentette. Az Attila hotel mind a mai napig papíron vezeti a recepciós ívet.



1. ábra: Kézzel vezetett szobabeosztás és vendégnyilvántartó ív a Vörös Csillag Szálloda recepcióján (Budapest, 1959).

Forrás: Fortepan #128015 / Bauer Sándor adománya

4. Esettanulmány: Forma-1 Magyar Nagydíj szurkolói vendégek fogadása, ellátása 8 napig és egy cseh esküvő rendezése

A projektmunka célja annak bemutatása, hogyan kapcsolódik össze a vendéglátás és a rendezvényszervezés világa a gyakorlati tapasztalataimmal. Szerettem volna megszerezni és bemutatni mindazokat az élményeket és szakmai ismereteket, amelyeket a recepción és a rendezvényszervezés területén szereztem.

A turizmus egyik legizgalmasabb és legösszetettebb területének a rendezvényszervezést tartom. Egy sikeres esemény mögött precíz előkészítés, összehangolt csapatmunka és folyamatos problémamegoldás áll. A helyszín kiválasztása, a vendégek fogadása, a programok lebonyolítása és a technikai háttér biztosítása egyaránt olyan összetevők, amelyek egyszerre jelentenek kihívást és lehetőséget, miközben maradandó élményt nyújtanak a résztvevők számára.

Számomra a rendezvényszervezés különlegessége abban rejlik, hogy ötvözi a kreativitást és a szervezettséget. A részletekre való folyamatos odafigyelés és a vendégek elégedettségének biztosítása áll a középpontban. A recepció munkaköréből származó tapasztalataim – például a gyors reagálás, a kommunikációs készségek és az ügyfélközpontúság – mind hozzájárulnak ahhoz, hogy a rendezvényszervezési feladatokat sikeresen és hatékonyan tudjam ellátni.

4.1 Előkészítés és koordináció

2025. július 26. és augusztus 4. között az Attila Hotel ismét vendégül látta a Ferrari F1 szurkolói csapatát, akik immár több mint 15 éve visszatérő vendégei a szállodának. A csoport ezúttal különösen fontos eseménnyel érkezett: egy házaspár is velük tartott, akik a rajongói közösséghez kötődve nálunk tartották meg esküvői fogadalmuk megerősítését. A rendezvény a megszokottnál nagyobb létszámú és összetettebb volt, ezért a szervezés külön figyelmet igényelt.

Az ifjú pár egyedi igényei között szerepelt egy külön sörösátor kialakítása az esküvői fogadalom helyszínén, amelyet a hotel maradéktalanul biztosított. Az italválaszték bővítésében maga a szurkolói csapat is közreműködött: saját Budweiser hordókat hoztak magukkal, amit a szálloda további üdítőkkel és alkoholos italokkal egészített ki.

A Hungaroringre történő kijutás idén különleges megoldást kívánt. A Magyar Nagydíj versenynapjára – augusztus 3-ára – a csoport helikopteres transzfert igényelt. A vendégek először a Lupa-szigetre utaztak, ahol a helikopterek felszálltak, majd a futam után ugyanilyen módon tértek vissza a Lupa-szigetre, ahonnan autóval érkeztek vissza a szállodába.

A beszállítókkal való együttműködés többnyire zökkenőmentesen zajlott, bár akadt kisebb fennakadás: a rendezvényhez rendelt hűtőszekrények nem érkeztek meg a külsős partnertől. Szerencsére végül segítséget kaptunk a sör sátrat biztosító Gerzson cégtől, akik az utolsó pillanatban még két nagy kapacitású hűtőt is tudtak a helyszínre szállítani, így a szervezési munkálatok problémamentesen folytatódhattak tovább.

A menü szintén igazodott a tematikához: az esküvői ebéd egy hangulatos bográcsgulyás volt, amelyet érdekességgként a tulajdonos fia és barátnője készített el. Az est különleges fordulata volt, hogy a vacsora elkészítését nem külső catering vállalta, hanem maga az ifjú pár sütötte a vendégek számára a teraszon a grillételeket – csirkemellet, tarját és sült zöldségeket.

Az italválaszték összeállítása szintén az ifjú pár igényei szerint történt. A kínálat különböző szénsavas üdítőitalokat, többféle ízesített sört, valamint csapolt világos sört tartalmazott.

4.2. A rendezvény lebonyolítása

A rendezvény lebonyolítása során a legfontosabb feladat az volt, hogy minden részleg összehangoltan dolgozzon, és az esemény menete pontosan kövesse az előzetesen meghatározott időbeosztást. Bár az előkészületek jelentős része már a szervezési szakaszban lezajlott, a lebonyolítás alatt vált igazán fontossá, hogy a tervezett elemek a gyakorlatban is zökkenőmentesen működjenek.

A program központi eleme a magyar–cseh nyelvű esküvői szertartás volt, amelyet a hotel lépcsős teraszán felállított sörösátorban tartottak. A sátor berendezését és dekorációját a hotel csapata és a külső partnerek közösen valósították meg, így minden a megfelelő időben került a helyére. A hang- és fénytechnikai elemek, illetve a háttérelmek kialakítása a hotel személyzetének összehangolt munkájával került megvalósításra. Ennek részletei a 4.4 pontban szerepelnek.

A lebonyolítást egy összetett csapatmunka jellemezte. A különböző részlegek párhuzamosan dolgoztak: miközben a dekoráció utolsó elemei a helyükre kerültek, a terítők, eszközök és a hangtechnika is véglegesítésre kerültek. A recepción nagy figyelmet kapott a vendégek érkezésének koordinálása, a szobák kiosztása és az esküvői vendégek pontos tájékoztatása. A konyha és az éttermi személyzet közben gondoskodott a vacsora előkészítéséről, valamint a felszolgálat gördülékeny lebonyolításáról.

A ceremónia menetét a tulajdonos és a személyzet folyamatosan ellenőrizte, hogy minden a lehető leggördülékenyebben valósuljon meg. A szertartást követően a program vacsorával és különféle szórakoztató elemekkel folytatódott, amelyeket szintén előre

megtervezett módon bonyolított le a személyzet. Mivel a részletek nagy része már az esemény előtti napokban előkészítésre került, a lebonyolítás során elsősorban a vendégek igényeire való azonnali reagálás, valamint a logisztikai elemek (például a helikopteres transzfer és a szobabeosztás) felügyelete játszott kiemelt szerepet. Ezekről részletesebben a 4.3 pontban esik szó.

A lebonyolítás során kiemelt szerepe volt annak, hogy minden részleg pontosan tudta a feladatát és az időkereteket. A recepción dolgozók a VIP-vendégek mozgását segítették, a technikai személyzet a helyszínen biztosította a hibamentes működést, míg a konyha a tematikus menü zavartalan tálalására koncentrált. A gondos tervezésnek és koordinációnak köszönhetően az esemény ütemezetten, fennakadások nélkül zajlott le.

4.3. Különleges logisztikai elemek

A rendezvény egyik legösszetettebb része a logisztikai szervezés volt, amelyre már hetek óta kiemelt figyelmet fordítottunk. A vendégek számára olyan közlekedési megoldást szerettünk volna biztosítani, amely egyszerre kényelmes, látványos és tökéletesen illik a hétvége különleges hangulatához. Ennek részeként a hotel 2025. augusztus 3-án helikopteres transzfert szervezett a Forma–1 Magyar Nagydíj helyszínére.

A helikopter a Lupa-szigetről indult, ezért előzetesen össze kellett hangolni, mikor induljanak el autóval a vendégek a hotelből, mennyi idő szükséges a beszálláshoz, illetve hogyan történjen a visszaút a nap végén. A részletek pontos egyeztetése több körben zajlott, hogy minden vendég a lehető legkényelmesebben jusson el a helyszínre. A járatok indulási ideje percre pontosan meghatározásra került, így a vendégek érkezésének szervezése – mind a hotelnél, mind a Lupa-szigeten – külön figyelmet igényelt.

A szálloda kapacitását a rendezvény teljes ideje alatt maximálisan kihasználtuk: mind a 14 szobát lefoglalták, a további vendégek elhelyezését pedig partnerhotellel együttműködve oldottuk meg. A vendégek között akadtak olyanok is, akik saját autóval vagy lakóközponti járművel érkeztek, így a parkolóhelyek kiosztása és a be- és kihajtások kezelése – különösen a nagyobb forgalmú időszakokban – folyamatos figyelmet igényelt.

A rendezvény ideje alatt az egyik legfontosabb feladat a vendégek folyamatos informálása volt. A recepció munkatársai rendszeresen tájékoztatták őket a közlekedéssel, transzferekkel kapcsolatos teendőkről és időpontokról. A részletes információk elengedhetetlenek voltak ahhoz, hogy mindenki pontosan tudja, mikor kell elindulnia a helikopteres transzferhez, milyen módon zajlik az érkezés és a visszaérkezés, valamint mikor várható a tovább utazás vagy a szobafoglalások kezelése.

Össességében a logisztikai szervezés kiemelt szerepet játszott abban, hogy a rendezvény gördülékenyen és zökkenőmentesen valósuljon meg. A pontos időzítés, a vendégek folyamatos informálása és az előre egyeztetett transzferek biztosították, hogy minden résztvevő számára különleges és kényelmes élmény legyen a rendezvény teljes időtartama.

Egy ilyen nagy létszámú és több helyszínes esemény esetében a logisztikai szervezés gyakran észrevétlen marad a résztvevők számára, mégis ez az egyik legfontosabb terület. A cél az volt, hogy a vendégek semmit ne érzékeljenek a háttérben zajló koordinációból – csak azt, hogy minden időben, kényelmesen és problémamentesen történik. A visszajelzések alapján ez sikerült is: a vendégek kiemelték, hogy a hotel minden helyzetben segítőkész volt, és gördülékenyen támogatta őket a hétvége teljes programsorozata alatt.

4.4. Technikai háttér:

A rendezvény technikai lebonyolítása teljes mértékben a hotel munkatársainak összehangolt munkájára épült. A sátor technikai felszerelését (világítás, hangosítás, zenei háttér) a hotel biztosította, az eszközök kezelését pedig egy kijelölt hotelalkalmazott végezte, aki a helyszínen felelt a működésért és a felmerülő problémák gyors megoldásáért.

Mivel a teljes Forma–1 hét során én láttam el a nappalos műszakot a recepción, közvetlen rálátásom volt a technikai előkészületekre és a zenei háttér megszervezésére. A zene a hangulat kialakításában kiemelt szerepet kapott volna, azonban a gyakorlatban ez a rész kevésbé volt előre megtervezve. A zenét laptopról indították, és nem állt rendelkezésre előre összeállított, egységes playlist, ezért a zenei sorrend és időzítés a helyszínen, improvizációs módon alakult.

Mivel külön technikai vagy logisztikai csapat nem állt rendelkezésre, a zenei hangulat kialakítása is a hotel alkalmazottaira hárult, ami egy ilyen volumenű rendezvény esetén jelentős többletfeladatot jelentett.

A tapasztalat a jövőre nézve azért is fontos, mert a rendezvényen részt vevő cseh vendégcsoport visszajelzései alapján a következő évben is szeretnék visszatérni a Forma–1 hétvégéjére. Bár a mostani program – az esküvői fogadalom megerősítése – egyszeri alkalom volt, a vendégek újabb látogatása miatt érdemes a zenei háttér előzetes megtervezésére nagyobb hangsúlyt fektetni, hogy a személyzet leterheltsége csökkenjen, és az újabb itt töltött hangulat egységesebb legyen.

A technikai eszközök működtetése és a vendégek által hozott felszerelések kezelése mindezek ellenére gördülékenyen zajlott, ami a hotel munkatársainak rugalmasságát és gyors reagálóképességét tükrözte.

4.5. A szálloda részlegeinek szerepe

A rendezvény sikeres lebonyolításában a szálloda valamennyi részlege fontos szerepet játszott, azonban az esemény előkészítése és működtetése során kiemelt hangsúlyt kaptak azok a feladatok, amelyek közvetlenül a cseh vendégcsoport fogadásához kapcsolódtak. A Forma–1 hétvége eleve fokozott terhelést jelentett, amelyet a fogadalommegerősítés külön programja tovább növelt.

Recepció

Mivel a teljes hét során én vittem a nappalos műszakot a recepción, első kézből követhettem a rendezvény előkészületeit és a napi működés minden részletét. A recepció fő feladatai a következők voltak:

- ❖ a vendégek érkezésének irányítása és koordinálása,
- ❖ az F1 miatt megnövekedett forgalom kezelése,
- ❖ folyamatos kommunikáció a hotel munkatársai között, hogy minden részleg időben megkapja a szükséges információkat,
- ❖ a vendégek kéréseinek és kérdéseinek kezelése,
- ❖ időzítések ellenőrzése (mikor indulnak, mikor érkeznek, mikor kezdődik a program).

A recepció központi szerepet töltött be a logisztika, a kommunikáció és a vendégirányítás területén, hiszen minden információ ezen a ponton futott össze.

Housekeeping

A Housekeeping feladata volt a rendszeres takarítás, a kültéri és közösségi terek folyamatos rendben tartása, valamint az azonnali reagálás a vendégek igényeire. A megnövekedett forgalom miatt több alkalommal volt szükség extra takarításra, ágyneműcserére, szemétszedésre és gyors előkészítésre. A részleg munkája alapvető volt ahhoz, hogy a vendégek minden időben tiszta és rendezett környezetet kapjanak.

Konyha

A konyha teljes kapacitással működött, mivel a Forma–1 hétvégéjén a szokásosnál jóval nagyobb volt a vendégforgalom. A menük előkészítése és tálalása a személyzet és a családtagok közreműködésével zajlott, külön figyelmet fordítva a cseh vendégek egyedi igényeire.

A nagy létszám és a programokhoz igazított étkezési időpontok miatt a konyhára is plusz teher hárult, amelyet összehangolt csapatmunkával sikerült megoldani.

Technikai feladatok

A technikai elemek – világítás, hangosítás, zenelejátszás – teljes egészében a hotel dolgozóinak felügyelete mellett valósultak meg. Nem volt külön technikai csapat; a szükséges beállításokat és felügyeletet egy kijelölt munkatárs végezte.

A zenei háttér kialakítása is a hotel dolgozóira hárult: a zenét laptopról indították, előre összeállított playlist nélkül, ami helyszíni improvizációt igényelt.

Koordináció

A sátor berendezése, dekorációja és technikai kialakítása a szálloda munkatársainak önálló feladataként valósult meg, a külsős cég csupán az alapszerelést biztosította. A részlegek közötti folyamatos belső kommunikáció kiemelt fontosságú volt annak érdekében, hogy minden feladat időben és összehangoltan készüljön el. A koordináció tette lehetővé, hogy a rendezvény napján minden részleg pontosan tudja a saját feladatát, és a vendégek elégedettsége mindvégig biztosított legyen.

4.6. Kihívások és megoldások

A rendezvény lebonyolítása során ugyan nem fordultak elő súlyos technikai meghibásodások, azonban több olyan szervezési és működési kihívás is jelentkezett, amelyek gyors reagálást és folyamatos alkalmazkodást igényeltek a szálloda személyzetétől. Ezek a váratlan helyzetek a programot nem akadályozták, ugyanakkor a háttérben komoly koordinációs munkát tettek szükségessé.

A rendezvény hetén a recepció teljes működését közvetlenül követtem, mivel minden nap nappalos műszakban dolgoztam. Ennek köszönhetően pontos képet kaptam arról, hogyan reagálnak az egyes részlegek a megnövekedett vendégforgalomra, és milyen belső kommunikációs folyamatok szükségesek ahhoz, hogy minden a megfelelő időben és formában valósuljon meg. A Forma-1 hétvége általános zsúfoltsága eleve növelte a személyzet terheltségét, amit tovább fokozott a cseh vendégcsoport fogadalom-megerősítő programja is.

Időzítés és vendégmozgatás

Az egyik legkomolyabb kihívást a vendégek mozgásának összehangolása jelentette. A csoport tagjai különböző időpontokban érkeztek és indultak a Forma-1 programokra, ami jelentős

rugalmasságot igényelt a recepció részéről. A szobai igények, az étkezési időpontok és a külön programok egyeztetése folyamatos újraszervezést tett szükségessé, különösen a hétvégi csúcsidőszakban.

A megváltozott körülményekhez való gyors alkalmazkodást a részlegek közötti állandó kommunikáció tette lehetővé. A recepció, a Housekeeping, a konyha és a technikai feladatokért felelős kollégák folyamatosan egyeztették az aktuális igényeket, így a vendégek számára a megnövekedett terhelés ellenére is zökkenőmentes szolgáltatás volt biztosítható.

Zenei háttér és technikai feladatok

A zenei háttér biztosítása helyszíni improvizációt követelt, mivel előre összeállított playlist nem állt rendelkezésre. A zenék laptopról történő indítása és a hangulatnak megfelelő dalok kiválasztása teljes egészében a hotel alkalmazottaira hárult, ami folyamatos jelenlétet és odafigyelést igényelt.

Emellett a világítás és az alap hangosítás beállítása is olyan feladat volt, amelyet a személyzet saját erőből oldott meg, technikai csapat bevonása nélkül.

Dekorációs előkészületek és helyszíni megoldások

A sátor berendezése és dekorációja több helyszíni módosítást igényelt. A díszítőelemek elhelyezése, az asztalok elrendezése és a megfelelő vizuális összhatás megteremtése során több alkalommal kellett gyors döntést hozni, illetve az eredeti elképzelést az adott körülményekhez igazítani.

A dekoráció összeállítása – külsős segítség nélkül – jelentős idő- és energiabefektetést igényelt a hotel alkalmazottaitól.

Kommunikáció és együttműködés

Mivel nem volt külön technikai vagy logisztikai stáb, a szálloda munkatársainak egymással való folyamatos kommunikációja biztosította a rendezvény gördülékeny lebonyolítását.

A recepció központi szerepet játszott a részlegek közötti információáramlásban, különösen a nap folyamán többször változó időzítések miatt.

A kihívások ellenére a személyzet gyors reagálóképessége és rugalmassága lehetővé tette, hogy a rendezvény programja zavartalanul, a vendégek elégedettségével valósuljon meg.

4.7. Visszajelzések és hangulat

A Forma–1 hétvégéjén érkező cseh vendégcsoport több mint **15 éve** visszatérő vendége a szállodának, jelenlétük pedig hosszú távú kapcsolatot és bizalmat jelez. A mostani látogatást különlegessé tette, hogy a versenyhétvége mellett egy egyszeri alkalommal megtartott fogadalom-megerősítő ünnepséget is a szállodában rendezték meg. A hotel személyzete – bár a hét során kiemelt terhelés alatt dolgozott – maximális odafigyeléssel és együttműködéssel látta el feladatait.

A rendezvény hangulatát a közvetlenség, a családi légkör és a vendégek nyitottsága határozta meg. A szálloda dolgozói és a vendégek között folyamatos, pozitív kommunikáció valósult meg, amely nagyban hozzájárult ahhoz, hogy az esemény jó hangulatban, zökkenőmentesen és személyes figyelemmel kísérve valósuljon meg.

A gördülékeny lebonyolítást a szálloda különböző részlegeinek együttműködése biztosította:

- ❖ a recepció koordinálta a vendégek érkezését, tájékoztatását és a folyamatos információáramlást,
- ❖ a szobák rendjéért a housekeeping felelt, külön figyelmet fordítva a napi gyors takarításokra,
- ❖ a konyha a megnövekedett vendégszám mellett is gördülékenyen működött,
- ❖ a technikai jellegű feladatokat a hotel kijelölt dolgozói kezelték.

Mivel külön concierge- vagy technikai csapat nem állt rendelkezésre, a személyzetnek több területen kellett egyszerre helytállnia. A gyors reagálás, az együttműködés és a kreatív problémamegoldás eredményeként azonban a rendezvény minden eleme a vendégek visszajelzései alapján magas színvonalon valósult meg.

A cseh vendégek elégedettsége és visszatérési szándéka megerősítette, hogy a szálloda számára ez az esemény nemcsak szakmai, hanem presztízs szempontból is kiemelt jelentőségű volt. A pozitív visszajelzések igazolták, hogy a személyzet odaadása és rugalmassága komoly értéket képvisel a hotel működésé

Összegzés

A rendezvény nem csupán különleges feladatot jelentett a szálloda számára, hanem kiváló példát is szolgáltatott arra, hogy egy kisebb, családias jellegű hotel is képes magas színvonalú, összetett eseményt lebonyolítani. A siker kulcsa a személyzet elkötelezettségében, együttműködésében és gyors problémamegoldó képességében rejlett.

A hét során – amelyet a Forma-1 miatti vendégforgalom tovább nehezített – a szálloda minden részlege fokozott terhelés mellett dolgozott. A recepció folyamatos információszolgáltatást végzett és koordinálta a vendégek érkezését, a housekeeping biztosította a tisztaságot és a rendezett környezetet, a konyha pedig nagy kapacitással, rugalmasan szolgálta ki a csoportot. A technikai háttér működtetését a hotel alkalmazottai végezték, külső szakemberek bevonása nélkül.

A zenei háttér biztosítása előre összeállított playlist hiányában helyszíni improvizációt igényelt, amelyet a dolgozók kreativitása és rugalmassága tett gördülékennyé. Az ilyen, váratlan helyzetekben megmutatkozott gyors reagálás alapvető szerepet játszott abban, hogy a program zavartalanul folyhasson tovább.

A rendezvény lebonyolítása során szerzett tapasztalatok egyértelművé tették, hogy a jól működő belső kommunikáció, az előrelátó tervezés és az egymást támogató munkavégzés elengedhetetlen a sikerhez. A cseh vendégcsoport elégedettsége tovább erősítette a hosszú távú kapcsolatot, és hozzájárult ahhoz, hogy a szálloda presztízse mind szakmai, mind vendégkapcsolati szempontból tovább növekedjen.

A rendezvény bizonyította, hogy a kisebb szállodák is képesek nagyobb szabású programok professzionális lebonyolítására, ha a személyzet összehangoltan, odaadással és vendégközpontú szemlélettel dolgozik.

5. Front Office tevékenységei a Forma–1 Magyar Nagydíj hetén

Az esemény sikeres lebonyolításában a szálloda valamennyi részlege kulcsszerepet játszott. A megnövekedett vendégszám, a különleges igények és a logisztikai kihívások miatt minden területen fokozott szervezettségre, precíz kommunikációra és rugalmas problémamegoldásra volt szükség. Az alábbiakban részletesen bemutatom, hogyan járultak hozzá az egyes részlegek a rendezvény zökkenőmentes lebonyolításához.

5.1. Front Office (Recepció)

A recepció a rendezvény lebonyolításának egyik legmeghatározóbb egységként működött, hiszen a vendégforgalom, a tájékoztatás és az adminisztráció folyamata a Front Office-on keresztül zajlott. A Forma–1 hét teljes időtartama alatt nappalos recepciósként én láttam el a műszakokat, így közvetlenül irányítottam és felügyeltem a beérkező információkat, a vendégek igényeit és a részlegek közötti kommunikációt.

A rendezvény megkezdése előtt, majd a hét folyamán is folyamatos megnövekedett forgalom jellemezte a szállodát. Az első csoport július 26-án érkezett, majd július 27–31. között további mintegy 40 fő foglalása vált aktívvá. A hullámokban történő érkezés nagyfokú odafigyelést és gyors adminisztrációt igényelt, mivel egyszerre kellett kezelni az érkeztetést, a bejelentkezéseket, a szobakiosztást, az érkezési és távozási időpontok összehangolását, valamint a vendégek különleges kéréseit.

A Front Office kulcsszerepe abban is megmutatkozott, hogy minden részleg időben megkapja a napi feladatokhoz szükséges információkat. A housekeeping részére folyamatosan továbbítottam a változó szobastátuszokat, a konyha számára pedig a reggelizési létszámokat és időpontváltozásokat. A technikai jelzések, a vendégek extra igényei és a programváltozások szintén a recepció központján keresztül kerültek koordinálásra. Ennek köszönhetően a szálloda működése átlátható és szervezett maradt a megnövekedett terhelés ellenére is.

A cseh vendégcsoport fogadalm-megerősítő ünnepsége további külön feladatokat jelentett. A vendégek programjaihoz, időzítéseikhez és foglalásaihoz kapcsolódó változásokat valós időben kellett kezelni, ami gyors reagálóképességet és hatékony kommunikációt igényelt. A rendezvény napján különösen nagy jelentősége volt annak, hogy a szálloda részlegei egyidejűleg és összehangoltan tudjanak együttműködni.

Összegzésként elmondható, hogy a Front Office feladatai a hét során messze túlmutattak a szokásos recepciós teendőkön. A részleg a rendezvény információs és szervezési központjaként működött: a vendégkérelmek kezelése, a részlegek közötti kommunikáció irányítása és a napi feladatok összehangolása egyaránt a recepción keresztül

valósult meg. A folyamatos nappalos jelenlét és a személyes koordináció nagymértékben hozzájárult ahhoz, hogy a rendezvény zökkenőmentesen, a vendégek elégedettségével valósuljon meg.

5.2. Housekeeping (Háztartási részleg)

A housekeeping részleg tevékenysége a Forma-1 hét során kiemelten fontossá vált, mivel a szálloda teljes kapacitással működött. A háztartási dolgozók feladata volt, hogy a vendégek számára minden nap tiszta, rendezett és higiénikus környezetet biztosítsanak, amit a megnövekedett forgalom és a több napos folyamatos vendégtartózkodás jelentősen megnehezített.

Mivel a cseh vendégcsoport egy teljes héten át folyamatosan a szállodában tartózkodott, nem volt napi szintű szobaforgás vagy távozás. A nagy létszám és a rendszeres igénybevétel miatt a housekeeping feladatai elsősorban a gyors reagálásra, a higiéniai eszközök pótlására, a textíliák cseréjére, a szemetesek ürítésére és a közösségi terek tisztán tartására épültek.

A részleg napi feladatai közé tartozott mind a 14 szoba takarítása, a fürdőszobák tisztántartása, a higiéniai kellékek pótlása, valamint a közösségi terek és folyosók rendszeres tisztítása. A Forma-1 hét alatt kiemelt hangsúlyt kapott a gyakori ellenőrzések végzése és az azonnali reagálás a vendégkérdésekre.

A recepció és a housekeeping közötti kommunikáció kulcsfontosságú volt. A szobákhoz kapcsolódó extra igényeket a Front Office rögzítette és továbbította a háztartási személyzet számára, hogy minden feladat időben és pontosan teljesüljön. A folyamatos információáramlás elengedhetetlen volt ahhoz, hogy a tisztaság és a rendezettség magas színvonala a hét minden napján fennmaradjon.

5.3. Technikai háttér és logisztikai megoldások

A rendezvény technikai és logisztikai lebonyolítása szorosan kapcsolódott a szálloda meglévő infrastruktúrájához, valamint a helyszínen dolgozó alkalmazottak összehangolt munkájához. A technikai feladatok nagy részét a szálloda saját személyzete látta el, miközben több, a csoport által igényelt speciális logisztikai elemet is koordinálni kellett.

A sátor berendezését korábban külső partner végezte, azonban a világítás, a zenei háttér, a hangosítás és a helyszíni technikai működtetés a hotel munkatársaira hárult. A hangulat megteremtéséhez szükséges zenét laptopról kezelték, előre összeállított playlist hiányában helyszíni improvizációval alkalmazkodva a rendezvény hangulatához és a vendégek kéréséhez.

A logisztikai feladatok közül kiemelt jelentőséggel bírt a helikopteres transzfer megszervezése és koordinálása, amelyet a vendégcsoport külön kérésére a szálloda intézett. A transzfer időpontjának egyeztetése, a leszállóhely biztosításával kapcsolatos adminisztratív teendők, valamint a vendégek utazási idejének összehangolása mind olyan feladat volt, amely pontos előkészítést és folyamatos kommunikációt igényelt.

Emellett a vendégek napi programjaihoz, mozgásához és étkezési időpontjaihoz kapcsolódó logisztikai teendők is a személyzet feladatkörébe tartoztak: a sátor folyamatos előkészítése, a világítás ellenőrzése, a kábelek rendezése, a fényviszonyok szabályozása és a technikai eszközök működtetése is a hotel dolgozóinak helyszíni munkáját igényelte.

Mivel a rendezvény idején nem állt rendelkezésre külön technikai vagy logisztikai stáb, a feladatok döntő többségét a hotel alkalmazottai látták el saját erőből. A gyors reagálóképesség, az egymás közötti folyamatos kommunikáció és a helyszíni improvizáció kulcsszerepet játszott abban, hogy a technikai és logisztikai megoldások a háttérben zökkenőmentesen működtek, a vendégek pedig mindebből gyakorlatilag semmit nem érzékeltek.

5.4 Kihívások és megoldások

A rendezvény során több kihívással is szembe kellett nézni, amelyek gyors és hatékony megoldást igényeltek:

- ❖ Áramszünet és technikai problémák: a sátor és a zenei technika energiaigénye miatt többször biztosítékcserre vált szükségessé. A technikai személyzet azonnal reagált, így a program zavartalanul folytatódhatott.
- ❖ Zajproblémák: az éjszakai programok zajszintje miatt lakossági panasz érkezett. A helyzetet egyeztetéssel, hatósági beavatkozás nélkül sikerült rendezni.
- ❖ Kapcsolattartási nehézségek: a vendégek egy részét partner szállodákban helyezték el, ami precíz kommunikációt igényelt a recepció és a partnerek között.

A személyzet gyors reagálása, tapasztalata és együttműködése kulcsszerepet játszott abban, hogy ezek a problémák ne okozzanak fennakadást a rendezvény menetében.

5.4.1. Áramellátási problémák

A rendezvény során az egyik legjelentősebb technikai kihívást az elektromos hálózat túlterhelése jelentette. A sátor világítását, a hang- és zenei technikát, valamint a vendéglátáshoz szükséges eszközöket egyszerre működtetve a használt kábel meghibásodott, ami rövid időre áramszünetet okozott a rendezvény helyszínén.

Azonnali megoldás:

A szálloda személyzete gyors helyszíni beavatkozással kábelt cserélt, ellenőrizte a csatlakozásokat, és átköthetett a működő eszközöket egy másik áramkörre. Ennek köszönhetően az áramellátás rövid időn belül helyreállt, és a program zavartalanul folytatódhatott. A vendégek a fennakadást alig érzékelték.

Tanulság és javaslat:

A jövőbeni rendezvények alkalmával érdemes előzetes terhelési próbát végezni, valamint külön áramkör kijelölésével vagy tartalék kábelek előkészítésével biztosítani a technikai eszközök stabil működését. Hosszabb távon javasolt egy rövid „áramkimaradási protokoll” kialakítása (felelős kijelölése, eszközlista, gyors beavatkozási sorrend).

5.4.2. Zajpanaszok és hatósági beavatkozás

Az esti programok során a sátorban tartott rendezvény hangereje miatt a környező lakók panaszt tettek, és ennek nyomán a hatóság felé is érkezett bejelentés. Mivel a rendezvényt előzetesen nem jelentették be hivatalosan, 23:30 körül lakossági telefonhívás érkezett a szálloda recepciójára, amelyben jelezték, hogy a rendőrséget értesítették a zaj miatt.

Amikor erről értesültem, azonnal jeleztem a tulajdonosnak, és rövid időn belül sikerült a teljes programot biztonságosan áthelyezni a sátorból a szálloda belső rendezvénytermébe. Mire a járőrök a helyszínre érkeztek, a kültéri esemény már befejeződött, így semmilyen szankció, intézkedés vagy felszólítás nem történt.

Az eset jól rávilágított a gyors belső kommunikáció és a felelősségteljes, azonnali döntéshozatal fontosságára. Enélkül a helyzet könnyen hivatalos intézkedésig fajulhatott volna, ám a személyzet gyors reakciójának köszönhetően ezt sikerült elkerülni.

Tanulság és javaslat

A jövőbeni események esetében célszerű a kültéri rendezvényeket előzetesen bejelenteni az illetékes önkormányzat felé, különösen, ha esti vagy éjszakai programról van szó. Emellett indokolt egy rövid „zajkezelési és hatósági kommunikációs protokoll” kidolgozása, amely tartalmazza:

- ❖ a bejelentés folyamatát,
- ❖ az érintett felelős(ök) kijelölését,
- ❖ a lehetséges reakciólépések sorrendjét,
- ❖ és a gyors áthelyezési vagy lezárási megoldásokat.

A jelen eset egyértelműen megmutatta, hogy a gyors szervezeti reagálás képes megelőzni a hivatalos intézkedést, ugyanakkor a jövőben a preventív adminisztráció is kiemelt szerepet kaphat hasonló helyzetek elkerülése érdekében.

5.4.3. Kapacitásproblémák

A 14 szoba teljes kihasználása mellett – még pótágyakkal sem – volt elegendő férőhely minden vendég számára. A fennmaradó létszámot elsősorban lakókocsikban helyezték el a szálloda udvarán, néhány vendéget pedig a közeli Niké Hotelben szállásoltak el.

A recepciós feladata az érkezési ütemezés kezelése, a szobabeosztás megszervezése, a lakókocsihelyek kijelölése, valamint a partner szállodával való egyeztetés volt. A nappalos műszakban én láttam el ezeket a feladatokat, így közvetlen tapasztalatot szereztem a vendégforgalom koordinálásában és a kapacitások folyamatos figyelemmel kísérésében. A nagy forgalom miatt különösen fontos volt a gyors döntéshozatal és a pontos kommunikáció, hiszen egy esetleges félreértés akár a teljes szobabeosztást felboríthatta volna.

Tanulság és javaslat: hasonló események esetén célszerű már a tervezési szakaszban előre lefoglalni partner szállodai férőhelyeket, valamint kialakítani egy írásos overflow-protokollt (pl. lakókocsihelyek kijelölése, parkolási rend, transzfer), hogy a kapacitáskezelés zökkenőmentes legyen.

5.4.4. Személyzeti terhelés

A rendezvény ideje alatt a szálloda teljes személyzete – beleértve a recepciót, a háztartási részleget, a konyhai dolgozókat és a technikai feladatokat ellátó munkatársakat – maximális terhelés mellett dolgozott. A magas vendégszám, a hosszabb tartózkodási idő és az esti programok miatt a takarítás, a vendéglátás, a logisztikai koordináció és a technikai feladatok gyakorlatilag párhuzamosan zajlottak minden nap.

A személyzetnek gyakran kellett hosszú műszakokat teljesítenie, gyorsan reagálnia a váratlan helyzetekre és folyamatos jelenlétet biztosítani a különböző részlegek igényeihez igazodva. A napi operatív működésben kulcsszerepet játszott a belső kommunikáció és az egymást segítő csapatmunka, hiszen a rendezvény sikeréhez elengedhetetlen volt, hogy minden részleg gördülékenyen és összehangoltan működjön. A nappalos recepciós feladatokat a teljes hét során én láttam el, ami különösen nagy felelősséget jelentett az információáramlás és a szervezési folyamatok szempontjából.

Tanulság és javaslat

A jövőbeni hasonló események esetében célszerű már a tervezési fázisban rugalmas személyzeti beosztást kialakítani, valamint tartalék erőforrásokat biztosítani.

5.4.5. Nyelvi és kulturális különbségek

A vendégek Csehországból érkeztek, ezért a rendezvény ideje alatt kiemelt szerepet kapott az idegen nyelvű kommunikáció. Bár többnyelvűsége is fel kellett készülni, a gyakorlatban az angol nyelv használata bizonyult a leghatékonyabbnak, így a szálloda dolgozói ezen a nyelven tartották a kapcsolatot a vendégekkel.

Ez különösen a recepción és a rendezvény koordinációja során igényelt fokozott figyelmet: a programváltozások, a házirend közlése és az általános tájékoztatás mind angolul zajlott, hogy elkerüljék a félreértéseket és biztosítsák az információk gyors áramlását.

Tanulság és javaslat: a jövőbeni nemzetközi rendezvények esetében érdemes előzetesen felmérni a vendégek nyelvi preferenciáit, kijelölni legalább egy idegen nyelvet jól beszélő kollégát a recepcióra és a szervezői csapatba, valamint kétnyelvű tájékoztatókat és piktogramokat előkészíteni. Ez egyszerűsíti a kommunikációt és csökkenti a szervezési hibák lehetőségét.

6. Front Office tevékenységek elemzése

6.1. A Front Office szerepe a szálloda működésében

A Front Office – vagyis a recepció – a szálloda központi kapcsolattartó pontja a vendégekkel. Nem véletlenül nevezik gyakran a „szálloda arcának”, hiszen a vendégek első benyomása nagyrészt a recepción dolgozó kollégák viselkedésén, kommunikációján és szolgáltatási színvonalán múlik.

A részleg feladatai közé tartozik a foglalások kezelése, a vendégek érkeztetése és tájékoztatása, a szobabeosztás koordinálása, a panaszkezelés, a vendéginformáció biztosítása, valamint a kiegészítő szolgáltatások értékesítése.

A modern szállodákban a Front Office munkája azonban jóval túlmutat az alapvető adminisztratív teendőkön: ide tartozik a bevételoptimalizálás, a vendégek egyedi igényeinek kezelése, a különböző részlegek közötti kommunikáció összehangolása és a vendégélmény folyamatos fenntartása. A részleg hatékony működése alapvetően befolyásolja a vendégek elégedettségét és a szálloda hírnevét.

6.2. A Front Office működése az Attila Hotelben

Az Attila Hotel kis létszámú, családias szálloda, ahol a Front Office feladatai teljes egészében helyben zajlanak, külön háttérosztály nélkül. A recepciós munkatársak kezelik az online és telefonos foglalásokat, intézik a vendégek érkeztetését és tájékoztatását, valamint felelnek a szobabeosztásért és a programinformációk átadásáért. A vendégkérelmek kezelése szintén a részleg feladata.

A Front Office fontos szerepet játszik a pénzügyi és adminisztratív folyamatokban is. Ide tartozik a számlák kiállítása, a különböző fizetési módok (készpénz, bankkártya, SZÉP-kártya) kezelése, a sztornózások és korrekciók rögzítése, valamint az előlegek, garanciák és végszámlák adminisztrációja. A pontos és szabályszerű számlázás kiemelt jelentőségű, hiszen a bevétel elszámolása és a vendégek elégedettsége közvetlenül függ ettől.

A kis létszámú személyzet miatt a recepciósok többfunkciós feladatkört látnak el: nemcsak a vendégekkel kommunikálnak, hanem napi szinten egyeztetnek a többi részleggel, kezelik a kasszát, intézik a napi zárást, és szükség esetén gyors döntéseket hoznak pénzügyi vagy üzemeltetési kérdésekben. A részleg működése így egyszerre igényel szakmai felkészültséget, rugalmasságot és precíz adminisztrációt.

6.3. Az F1-es hét kihívásai a Front Office szemszögéből

Az F1-es hét alatt a Front Office feladatai jelentősen megnövekedtek. A két ütemben érkező, mintegy 40 fős VIP-csoport (Ferrari-szurkolók és násznép) fogadása, szobabeosztása és elhelyezésének koordinálása folyamatos jelenlétet és fokozott szervezettséget igényelt. A rendezvény teljes ideje alatt ugyanaz a nappalos recepciós látta el a frontvonal feladatokat, így a csoport és a szálloda közötti kommunikáció döntő része egy központi kapcsolattartón keresztül valósult meg. Ennek köszönhetően az információáramlás egységes, gyors és következetes volt.

A VIP-vendégek igényei – többnyelvű tájékoztatás, programváltoztatások, egyedi kérések – folyamatos figyelmet igényeltek. A partner szállodába történő átszállások, a lakókocsik elhelyezése és a helikoptertranszfer megszervezése szintén a Front Office feladata volt, ahol a központi kapcsolattartó szerepe különösen felértékelődött a gyors döntéshozatal és a vendégekkel való folyamatos egyeztetés miatt.

A nagy terhelés mellett a recepcióra hárultak a pénzügyi és adminisztratív teendők is (számlázás, előlegek kezelése, fizetések koordinálása). Az áramszünet idején a Front Office működött információs központként, ahonnan a vendégek tájékoztatása és a megoldási lépések koordinálása történt.

A rendezvény sikerességéhez jelentősen hozzájárult, hogy a csoport és a szálloda között végig egy jól működő, stabil kapcsolat pont biztosította a folyamatos kommunikációt. A közvetlen jelenlét, a gyors reagálás és az állandó elérhetőség kulcsszerepet játszott abban, hogy a szálloda korlátozott kapacitása ellenére is zökkenőmentesen valósult meg a hét.

6.4. Elemzés és következtetések

A Forma-1-es hét extrém terhelést jelentett az Attila Hotel Front Office részlegének, amely valós helyzetben mutatta meg a szálloda működésének erősségeit és fejlesztendő területeit. A tapasztalatok rámutattak arra, hogy a kis létszámú, családi környezetben működő Front Office képes hatékonyan kezelni a megnövekedett vendégforgalmat, ugyanakkor bizonyos helyzetekben jelentős terhelést ró a személyzetre.

Erősségek:

A részleg legnagyobb előnye a személyre szabott vendégkapcsolat és a gyors reakcióképesség volt. A munkatársak folyamatos jelenléte, a változásokra adott azonnali válaszok és a vendégek egyedi igényeinek kezelése kiemelkedően hozzájárult a vendéglégedettséghez. A kisebb hotel környezet elősegítette a közvetlen kommunikációt, az információk gyors áramlását és a hatékony együttműködést a részlegek között.

Gyengeségek és problémák:

A korlátozott személyzeti létszám miatt időszakosan túlterheltség alakult ki, amely pontatlanságokhoz vezethetett volna a foglalási és számlázási folyamatokban. A technikai háttér sebezhetősége – különösen az áramellátás ingadozása – több alkalommal is megnehezítette a napi működést, és egyértelművé tette a műszaki fejlesztések szükségességét. A többnyelvű vendégkommunikáció esetenként kihívást jelentett, ami indokolja a tájékoztatási rendszer bővítését és digitalizálását.

Fejlesztendő területek:

A programajánló anyagok frissítésére, a digitális tájékoztatási eszközök (QR-kódos információk, vizuális piktogramok) bevezetésére és az egységes panaszkezelési protokoll kidolgozására egyértelmű igény mutatkozott. Emellett a partnerkapcsolatok – transzfercégek, taxisok, más szállodák – bővítése hozzájárulhat a stabilabb működéshez és a vendégkör további szélesítéséhez. A külső környezeti hatások (lakossági panaszok, hatósági ellenőrzések) kezelése szintén fontos feladat különösen a rendezvényidőszakokban.

Következtetés:

Összességében megállapítható, hogy a Front Office kis létszámát meghaladó teljesítményt nyújtott: magas színvonalon kezelte a vendégforgalmat, hatékonyan kommunikált, és egyensúlyban tartotta a kihívásokat. A SWOT-elemzés alapján a technikai háttér korszerűsítése, a tájékoztatási rendszer modernizálása és a többnyelvű kommunikáció fejlesztése jelenti a fő előrelépési irányokat.

Ezek a fejlesztések biztosítják, hogy a szálloda hosszú távon is megőrizze családi jellegét, miközben versenyképesebb, professzionálisabb működési modellt alakít ki.

SWOT-elemzés – Attila Hotel Front Office részlege az F1-es hét tapasztalatai alapján

Erősségek (Strengths)	Gyengeségek (Weaknesses)
• Családias, közvetlen vendégkapcsolat • Gyors reakciók, rugalmas problémamegoldás • Személyes kommunikáció • Összeszokott, lojális csapat	• Korlátozott személyzeti létszám • Technikai háttér hiányosságai (pl. áramellátás) • Többnyelvű kommunikáció fejlesztésre szorul • Nincs előre kidolgozott zajkezelési protokoll
Lehetőségek (Opportunities)	Veszélyek (Threats)
• Partnerkapcsolatok bővítése (szállodák, beszállítók) • Rendezvényszervezési profil erősítése • Technikai fejlesztések (aggregátor, IT) • Kétnyelvű/angol tájékoztatási rendszer kiépítése	• Lakossági panaszok, hatósági beavatkozás • Túlterhelt személyzet, kifáradás • Hosszabb tartózkodású, nagy létszámú csoportok kezelése kapacitásgondokkal • Be nem jelentett rendezvények jogi következményei

6.5. Összefoglalás

Az F1-es hét tapasztalatai világosan megmutatták, hogy egy szálloda működésének sikeressége nem kizárólag a fizikai adottságokon vagy a technikai háttéren múlik, hanem elsősorban az emberi tényezőkön: a felkészült, összeszokott csapaton, a gyors problémamegoldáson és a vendégközpontú szemléleten.

A recepció részleg kiemelt szerepet játszott a vendégek elégedettségének fenntartásában, a zökkenőmentes szervezés biztosításában, valamint a technikai, logisztikai és hatósági kihívások kezelésében. A hét során szerzett tapasztalatok alapján jól kirajzolódnak azok a fejlesztési irányok, amelyek a jövőbeni rendezvények esetében tovább növelhetik a részleg hatékonyságát és teljesítményét.

Összességében megállapítható, hogy az Attila Hotel Front Office részlege kis létszám ellenére magas színvonalon felelt meg egy különleges, nagyszabású esemény elvárásainak. A személyzet rugalmassága, elkötelezettsége és közvetlen vendégkapcsolata bizonyította, hogy egy kisebb szálloda is képes kiemelkedő szolgáltatási színvonalat nyújtani, ha megfelelő csapatmunka és egységes kommunikáció áll mögötte.

A dolgozat elkészítése során lehetőség nyílt a rendezvényszervezés területén szerzett tapasztalatok rendszerezésére és szakmai szempontú értelmezésére. A gyakorlati munka és az interjúk tapasztalatai egyaránt hozzájárultak ahhoz, hogy reális képet kapjak a szállodai rendezvényszervezés kihívásairól és lehetőségeiről.

Úgy gondolom, hogy a megszerzett tudás és élmények jelentős mértékben támogatják szakmai fejlődésemet, és a jövőben is hasznos alapot nyújtanak majd a turizmus-vendéglátás területén való további munkámhoz.

Mellékletek:

1. számú melléklet – Interjúkérdések

A szakdolgozat során készült interjúban alkalmazott kérdéssor teljes terjedelmében. A kérdések célja az Attila Hotel rendezvényszervezési gyakorlatának, működésének és fejlesztési lehetőségeinek feltárása volt.

Interjúalany: id. Bárdosi Ferenc („Feri bácsi”)

Helyszín: Attila Hotel recepció

Időpont: 2025. július 4.

Interjú típusa: személyes, strukturált beszélgetés – írásban rögzített válaszokkal

Az interjú célja az Attila Hotel rendezvényszervezési gyakorlatának, működésének és fejlesztési lehetőségeinek feltárása volt. A kérdések előre összeállított kérdéssor alapján hangzottak el, a válaszokat Feri bácsi kézzel írta le, majd ezek alapján készült az alábbi gépelt változat. Az eredeti kézzel írt válaszok a dolgozat mellékletei között fotódokumentáció formájában megtalálhatók.

1. Kérdés: Mióta működik a szálloda, hány szobával?
2. Kérdés: Kik a fő célcsoportok, milyen rendezvényeket tartottak korábban?
3. Kérdés: Van-e konferenciaterem, milyen technikai háttérrel rendelkezik a szálloda?
4. Kérdés: Hogyan oldják meg a rendezvényszervezést, ha nagyobb az igény?
5. Kérdés: Milyen típusú rendezvények voltak korábban, és milyen gyakorisággal?
6. Kérdés: Mi a jelenlegi helyzet a rendezvényszervezés terén?
7. Kérdés: Milyen hatása van ennek a működésre?
8. Kérdés: Milyen típusú rendezvényeket képes lebonyolítani a hotel jelenleg?
9. Kérdés: Milyen technikai eszközök állnak rendelkezésre a rendezvények lebonyolításához?
10. Kérdés: Hogyan oldják meg a szervezési feladatokat nagyobb igény esetén?
11. Kérdés: Van-e további kiegészítés a piaci helyzet kapcsán?
12. Kérdés: Hogyan látja a hotel jövőjét a piaci helyzet és a versenytársak tükrében?

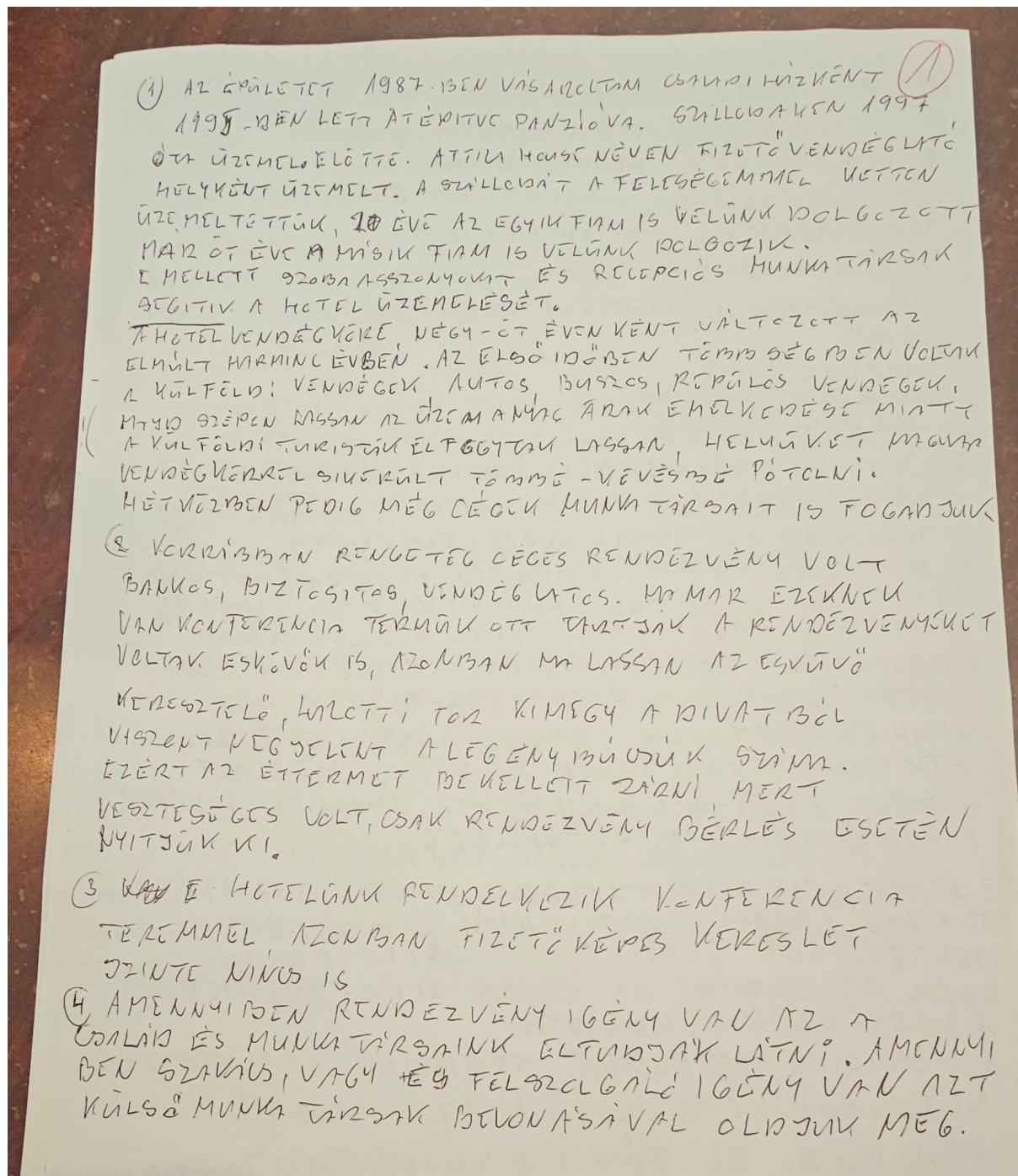
2. számú melléklet – Egyéb dokumentumok



2. ábra: Kézzel vezetett szobabeosztás és vendégnyilvántartó ív a Vörös Csillag Szálloda recepcióján, 1959.

Képszám 128015

3. számú melléklet – Interjú eredeti kézzel írt jegyzetei



Abra 1.: Interjú eredeti kézzel írt jegyzete – 1. oldal

(Forrás: saját gyűjtés, 2025. július 4.)

- (5) AZ ELŐZŐ 20-25 ÉVBEN RENGETEG RENDEZVÉNYT
VOLT. FOLYVART A DOLGOK A MAI NAGYKÉVETTSÉGEN
- (1) SZIVAR WHISKY KLUBOT ÜZEMELTETTE
- (2) RETRO TÁNC ESTEK ELŐZEMENNEK.
- (3) DOROGÓKÓZENEKAR KONCERT KLUB ESTEN
- (4) TÖRÖK ÁDÁM ÉS MISI KLUB ESTEK
- (5) OLASZ ESTEK
- (6) MAGYAR TÖRTÉNELMI ÉSTÖRTÉNETI KLUB ÜZEMEL
20 ÉVE
- (7) KARAOKE KLUB
- (8) ZS. KRUFERENCIA
- (9) ALL. OTFODGAWASOK
- (10) IRKALMI ESTEK
- (11) JELENLEG A KÖRNYÉKBELI LAKOSOK KISÉRKEZTETVE
MÁR NEM JÁRNAK A HOTEL BARSÁBA ÉTTERMEBE
- (12) TÖRÖK B. A. LAKOSSÁG ELŐZEMENNEK
- (13) AZ ITT LÉVŐ IDŐSEBB EMBEREK ELAKOZÁSÁNAK HÍZÁRAT
AZ IDŐSEBBEK MÓDOS EMBEREK CSAK PIHENNI
JÖNNEK A HÁZUKBAN, MÍGHEZ SZÓRAKOZNAK
- (14) A GENERÁCIÓ VÁLTOZÁS MIATT AZ ITT ELŐFIA TALON
CSAK A BELVÁROSBAN JÁRNAK SZÓRAKOZNI.
- (15) MAGYAN EZ VONATKOZIK A SZÜLLÉS IGÉNYMÉVÉTELRE IS
A FIA TALON TEKINTETÉSEN. BELVÁROSI SZÜLLÉST
HOZTÉLT AKKOR - BEN SZÜLLNÉK MEG A HONNAN KILÉPVE
A KOMMUNISZTÁBAN RÖHÖNGENEG.
- (16) RENDEZVÉNY SZERVEZÉSNEK NAGYON JÓ A HATÁS
AZONBAN A CÉGES RENDEZVÉNYEK KÉTSZÉGEZT MAGAS
MÉRTÉKŰ ÁRÓ TERHELI, MINŐ KAFFETÉRIÁT.
EZÉRT AZ ELZÁRÓ ÉS EGYÉB RENDEZVÉNYEKRŐL
A NAGY CÉGEK LEMONDTA.
- (17) KIS CSALÁDI HOTELÜNK, TERMEINK KORVITÓZOTT
BEFOGADÓ KÉPESSÉGE MIATT CSAK
MAXIMUM 50 FŐS RENDEZVÉNY TUDTATANI.

Ábra 2.: Interjú eredeti kézzel írt jegyzete – 2. oldal

(Forrás: saját gyűjtés, 2025. július 4.)

- ③ HOTELUNK KÉPESRENDEZNI
- ④ KISEMBS LSKÜVÖKET, MŰVHÁZI, SZÜLETÉSNAPI, ERENET-
VÁROZAT. KERESZTELŐ, HÍZOTTI-TÖRI MEGEMLEVEZÉST
- ⑤ KISEMBS LÉTSMŰ KONFERENCIÁT
- ⑥ ZENÉS ESTEKET
- ⑦ TANFOLYAMOKAT
- ⑧ KLUB ESTEKET IRODALMI, TÖRTÉNELMI, ESTEN
KEMVBE MŰTÍTŐK
- ⑨ SAJTÓ KONFERENCIÁK

⑨, RENDEZVÉNY TERMÉNY FELVAN SZERELVE MONITOR
TÉVÉVEL AMÉLYRE LAPTOPRÓL LEHET KI VETÍTENI

- ② VALPROJEKTORUNK VETÍTŐ VÁZONNAL
- ③ FLIPCHARTUNK
- ④ FILM FELVÉTELHEZ 2DB STÚDIO LÁMPA
- ⑤ KAMERAUNK

AZ ÉTTEREM IS FELVAN SZERELVE RENDEZVÉNY
ÉTKESSZETTEL, ÁLLÓFOGADÁSRA ROZSIDA MENTES
FÉM TALCAKML, GALATA'SZERVIROZÓ NAGY MÉRSTŐ
KÉLYHEKKEL. STB.

⑩ RENDEZVÉNY SZERVIZÉSBEN HOTELUNKNEK
30 ÉVES CINKERLATA VAN. SZAKVÉZET
SZÜKSÉG ESETÉN A MEGFELELŐ SZIMULUMUNK -
TÁRSAT SZOKTUNK MÉRLENI

Ábra 3.: Interjú eredeti kézzel írt jegyzete – 3. oldal

(Forrás: saját gyűjtés, 2025. július 4.)

(11) ERRE A KÉRDESBEN A 6 PONTBAN
MIR LEÍRTAM A VÉLEMÉNYEMET A
PÁNCI HELYZETRŐL

(12)

11

(13) SÁRNOS HOTELÜNNET, A KIS TELEKRÉSZ
MIATT ÉS A BEÉPÍTHETŐSÉG MIATT, NAGYON
NEHÉZ BÉVITENI. MEGHATÁROZNI KELL TENNEM
ZÁRSZÉKÉT, A KÜLVAROSI CSALÁDI HOTELÉV
A MÁRVÁNY, A HÁBORÚ MIATT, ÉS A
BRUTÁLISAN EMELVE DÖ. REZSIÁRÁK ÉS A
MINIMUM 100% MAGAS ÁRÚ TULAJDOSÁGI
MIATT A TULÉLÉSÉRT KÜZDENEK.
SÓ ESETBEN CSAK A KARBAN TURTIS RZ
FUT A BEVÉTELBŐL.

ENNYI A VÉLEMÉNYEM
A KÉRDESESRŐL.

Barátságokkal -
Örök Jón

Ábra 4.: Interjú eredeti kézzel írt jegyzete – 4. oldal

(Forrás: saját gyűjtés, 2025. július 4.)

Saját források:

Bárdosi, F. (2025. július 4.). *Saját készítésű interjú a Hotel tulajdonosával*. Budapest, Attila Hotel:
Saját kutatás.

Online források:

Fortepan. (1949). *Fortepan*. Forrás: <https://fortepan.hu/hu/photos/?id=33022>

Fortepan. (1959). *Fortepan*. Forrás: Fortepan: <https://fortepan.hu/hu/photos/?id=128015>