

Budapesti Gazdasági Főiskola
Kereskedelmi, Vendéglátóipari
és Idegenforgalmi Kar

A Danubius Grand Hotel Margitsziget SWOT-elemzése

Konzulens:

Dr. Fekete-Frojimovics Zsófia
Intézeti tanszékvezető-helyettes
Adjunktus

Készítette:

Balogh Balázs
Turizmus- Vendéglátás szak
(FOSZK)
Vendéglátó szakirány
Nappali tagozat
2015

IGAZOLÁS

Projektmunka-konzultációkról

Dátum	Téma	Aláírás
2015.10. 12.	Vázlatpontok egyeztetése	Dr. [Signature]
2015.11. 03.	SWOT-analízis megbeszélése	Dr. [Signature]
2015.11. 25.	Szerkesztés megbeszélése	Dr. [Signature]

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

Nyilatkozat

Igazolom, hogy BALOGH BALÁZS a FOSZK TV képzés Vendéglátó Szakirányos hallgatója projekt munkája készítése alatt 3. alkalommal konzultált velem.

Valamint igazolom, hogy a projekt munkája általam látott legutolsó - értelemszerűen nem a végső, a hallgató által leadni kívánt - változata a még javasolt kisebb változtatásokat figyelembe nem véve, kielégíti a projekt munkával szemben támasztott formai és tartalmi követelményeket.

Budapest, 2015. december 03.



konzulens

Hallgatói nyilatkozat a projektmunka leadásához

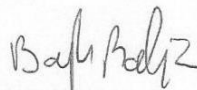
Alulírott..... BALOGH BALÁZS

a Budapesti Gazdasági Főiskola Kereskedelmi, Vendéglátóipari és Idegenforgalmi Kar

Turizmus - Vendéglátószakos...
Vendéglátószakirányos FŐISK tagozatos hallgatója nyilatkozom, hogy
a A DANUBIUS GRAND HOTEL MARGITSIGET SWOT-
REZUMÉJE

címmel bírálatra és védésre beadott projektmunka 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, 20.....15..... 12..... hónap 03..... nap


hallgató aláírása

Tartalomjegyzék

1. Bevezetés	2
1.1 A témaválasztás indoklása	2
1.2 A dolgozat célkitűzése	2
2. A kutatás módszerének ismertetése	4
3. A Danubius Group rövid története a gyakorlati helyemhez kapcsolódva	5
3.1 A gyakorlati helyem bemutatása	6
3.2 Danubius Health SpaResort Margitsziget rövid története és bemutatása	6
3.3 Danubius Grand Hotel Margitsziget rövid története és bemutatása	7
3.4 A tevékenységi kör ismertetése	8
4. Eredmények	11
4.1 A kérdőív ismertetése	11
4.2 A kérdőív értékelése	12
4.3 Az Interjúk értékelése és összehasonlítása	18
4.4 A gyakorlati hely SWOT-analízise	20
4.5 A SWOT mátrix	22
4.6 Piaci szegmentáció	23
4.7 A szálloda piaci helyzete	25
5. Összefoglalás	26
6. Felhasznált irodalom	27
7. Ábrajegyzék	28
8. Mellékletek	29

1. Bevezetés

1.1 A témaválasztás indoklása

A választásom a gyakorlati helyem, a Danubius Grand Hotel Margitsziget, Danubius Health Spa Resort Margitsziget, SWOT - elemzése lett. Azért választottam ezt a témát, mert jó lehetőségeket látok a követelményekben meghatározott téma kifejtésére a gyakorlati helyemen. Az előző iskolámban is tanultam marketinget, így erről is sokat beszélünk. Ezek alapján gyakorlati helyeimet megfelelőnek tartom elsajátított ismereteim gyakorlatba való ültetésére, alkalmazására. Mindemellett munkám végzése során egyértelműen kirajzolódott számomra azok a szempontok, melyek tárgyául szolgálhatnak az elemzés elvégzésének. Fontosnak tartom, hogy legyen érdeklődés a téma iránt, így jó döntést hoztam, mivel a Danubius Grand Hotel Margitsziget, illetve a Danubius Health Spa Resort Margitsziget külföldi turisták által is gyakran látogatott szállodák, Magyarországon is nagyon népszerűek, ezért helyzetük elemzése, illetve az esetleges fejlődési területek meghatározása elengedhetetlen a hotelcsoport további megfelelő működéséhez. Érdekesnek találtam ezt a témát, mert lehetőség van primer információt gyűjteni és az információt értékelni, feldolgozni. A döntésem ezért is erre a témára esett, mert lehetőségem lesz a vendégekkel és dolgozókkal beszélgetni és a tapasztalataikat és véleményüket összeírni, majd értékelni.

1.2 A dolgozat célkitűzése

A gyakorlati helyem, illetve tevékenységi köröm, feladataim bemutatása után a dolgozat kitér a kérdőív egyes pontjainak elemzésére, illetve a benne foglaltak indoklására. Ezt követően a dolgozókkal és a vendégekkel kitöltetett kérdőívek, és az így kapott eredmények elemzésre kerülnek. Mindezt az általam készített interjúk tanulságai fogják kiegészíteni, illetve alátámasztani. Fontosnak tartottam ugyanis legalább két személyes interjú elkészítését annak érdekében, hogy minél szélesebb képet kapjak a dolgozók véleményéről, munkahelyi körülményeiről, illetve tudtam, hogy az interjúk tapasztalatait elengedhetetlen összevetni a kérdőívek tanulságával annak érdekében, hogy minél hitelesebb képet kapjak. A kérdőívek és az interjúk elemzése és eredményeinek alkalmazása után a szálloda helyzetének, esetleges problémáinak javítására, kiküszöbölésére való javaslattétel következik, mely egyben a dolgozat legfontosabb célkitűzése is. Mindez magába foglalja olyan

kérdések felvetését, amelyek segíthetnek a szálloda helyzetének javításában, illetve tanulságul szolgálhatnak a szálloda alkalmazottjai és vezetőségének számára egyaránt. Fontos tehát, hogy a szálloda egyrészt a vendégek igényeinek száz százalékban megfeleljen, illetve hogy a szálloda részére is hasznos legyen, azért, hogy a későbbiekben még jobban ki tudja elégíteni a megcélzott piacot. Illetve a kutatások és a kérdőívek kiértékelése alapján javaslatot teszek arra vonatkozóan, hogy mely célközönséget érdemes megcélozni napjainkban a szálloda számára a fenn álló körülmények között.

2. A kutatás módszerének ismertetése

A gyakorlati félévem során vizsgáltam a szálloda erősségeit, gyengeségeit, lehetőségeit és az olyan hatásokat, amelyek veszélyt jelenthetnek a továbbiakban a szálloda profitorientált működésében. Figyelmesen töltöttem el mindennapjaimat és próbáltam minden olyan információt összegyűjteni, amely segítséggel lehet munkásságom során. Illetve primer információkat is gyűjtöttem kérdőívek, valamint személyes interjúk készítése segítségével, amelyet a kollégákkal és a vendégekkel töltöttem ki. Ennek elemzésével fogom a gyakorlati hely erősségeit, gyengeségeit, lehetőségeit, illetve veszélyeit összegyűjteni és ezek alapján célom egy megoldási javaslatot tenni, mely jobbá teheti a szállodában dolgozó emberek és a megszállt vendégek helyzetét. A kérdőíveket két dolgozóval, két tanulóval illetve két vendéggel készített mélyebb interjú egészíti ki, véleményük alátámasztja a kérdőívek eredményeit. Fontosnak tartom a dolgozók véleményét, hiszen a jó munkamorál és a kedvező munkakörnyezet kialakításában nagyon nagy szerepet vállalnak. Véleményük ismerete elengedhetetlen a vezetőség számára is, fontos tanulságul szolgálhatnak a szálloda működésével kapcsolatban, ezért az általuk kitöltött kérdőív, valamint az interjúk elemzése jelentős részét fogja kitenni dolgozatomnak.

3. A Danubius Group rövid története a gyakorlati helyemhez kapcsolódva

A Danubius 1972-ben alapították, amely ekkor még állami vállalként volt számon tartva. Magyarország roppant kedvező volt és még most is az, a gyógy szállodák számára, mivel hazánkban nagyon sok, az egészségre gyógyító hatással lévő termálvíz található. Ezért is tartották fontosnak és remek lehetőségnek egy gyógy szállodákból kiépített Danubius Group létrehozását.

Kezdetben három szálloda építési engedélyével kezdte meg tevékenységét a csoport, a Danubius Grand Hotel Margitsziget, a Budapesti Hilton Hotel és a Keszthelyi Helikon Hotel volt a Danubius Group három legelső tervezett szállodája. Majd a hetvenes évektől el kezdődött a hazai gyógy turizmus kiépítése.

Húsz éven belül sikerült a Danubius Groupnak további hét szállodát építeni, amelyek hazánk kedvező gyógyhelyein helyezkednek el. Ilyen többek között a Thermal Hotel Hévíz, melyet 1976-ben nyitottak meg. A Thermal Hotel Margitsziget, melyet három évre rá adtak át. Majd ezt követően 1985-ig még két gyógy szállodát adtak át a célközönségnek, a Thermal Hotelt Aqua-t és a Thermal Hotel Sárvár-t.

A sikeres húsz év alatt ez a négy szálloda volt az, melyek teljes egészében a magyarok hozták részre. A többi szállodát egy másik vállalattal összefogva sikerült létrehozni. Ilyen például a Thermal & Sport Hotel Bükk, mely svéd-magyar vegyesvállalati formában hoztak létre. A finn-magyar összefogással épült meg a Thermal Hotel Hévia, a svájci-magyar a Thermal Hotel Aquincum.

Volt olyan gyógyvíz kiépítési megoldás is, hogy a Duna medrében fektetett csővezeték segítségével juttatták el a megfelelő helyre. Nagy áttörés volt ez Magyarországnak, mivel ezek a gyógy szállodák, lehetővé tették a mozgásszervi és reumás betegek kezelését. 1977-ben sikerül megnyitni Magyarország egyik leghíresebb franchise luxusszállodáját, a Budapest Hilton.

„1999. január 1-jével a társaság átalakította szervezeti felépítését. A Danubius Hotels Rt. ezt követően csak a vagyionkezelés eszközével befolyásolta az ingatlankezelő Hungária Szálloda- Ingatlankezelő Rt-t és szállodaüzemeltető Danubius Rt-t.”

Napjainkban a Danubius Group több országban tizenöt Danubius Health Spa Resort szállodát üzemeltet és hat Danubius Hotelt. Ezen országok közé tartozik Magyarország, Szlovákia és Csehország és Románia is.

www.danubiushotels.hu

3.1 A gyakorlati hely bemutatása

Jelenleg a Budapesti Gazdasági főiskola által töltöm gyakorlati félévemet a Margitszigeten elhelyezkedő szállodában. A szálloda, ahol dolgozom, a Danubius Hotels Groupba tartozik. A Margitszigeten található, két szálloda van itt, a Danubius Grand Hotel Margitsziget illetve a Danubius Health Spa Resort Margitsziget. Két külön épületből áll, de mindkettő szállodában dolgozom felszolgálóként.

3.2 Danubius Health Spa Resort Margitsziget rövid története és bemutatása

A Danubius Health Spa Resort Margitsziget egy négycsillagos gyógy szálloda, amely a Budapest szívében egy csendes, nyugodt helyen a Margitsziget északi részén helyezkedik el. Korábban Thermal Hotel Margitsziget volt a neve. 1979-ben nyílt meg a szálloda, amely akkoriban világ szenzációnak számított, mivel ez volt az első olyan gyógy szálloda, ami az ország fővárosában épült. 2001-ben került teljes felújításra és kibővítésre. A négycsillagos superior hotel a 130 éves Danubius Grand Hotel Margitsziget szomszédságában található.

www.click4hotel.eu

A Danubius Health Spa Resort Margitszigeti szállodával kezdeném, amely Budapest központjában, egyedülálló helyen, a csendes és zöldövezeti Margit-szigeten épült. Ingyenes wellnessközpont-használattal, kültéri és beltéri medencékkel várja vendégeit, valamint a szálloda területén található több olyan vendéglátó egység, ahol a vendégek ki tudnak kapcsolódni. A wellness központban többek között fitnessközpont, valamint különféle szépségápolási és masszázskézelések vehetők igénybe. Az első emeleten Európa egyik legszínvonalasabb gyógyászati központja található, ahol egy több részből álló egészségügyi ellátással kapcsolatos klinika van kiépítve. Található itt szemészet, fogászat, gyógyászat is. Ezek mellett több terem is található, amelyeket ki lehet bérelni konferenciákra, vagy egyéb programokra.

A kilencedik emeleten van egy kis étterem, amelyet a reggelihez tudnak igénybe venni a vendégek, körülbelül tizenöt férőhelyes és tizenegy órákor bezár. A földszinten található egy kávézó, a Kamilla Presszó. Nagyon hangulatos kávézó, amely egy nagy terasszal is rendelkezik, ahonnan szép kilátás nyílik a Duna felé. Mindkét helyen tudnak a vendégek fő ételeket fogyasztani, viszont ezeknek az ételeknek a felszolgálásához több idő kell, mint az étteremben.

A Danubius Health Spa Resort Margitsziget szálloda a Platán Étteremben fogadja kedves vendégeit. Itt minden reggel tudnak büféről fogyasztani a vendégek, viszont az ebéd, illetve a vacsora a másik házban van. A Platán Étterem valamennyivel modernebb stílust képvisel, de ez is, mint a Széchényi Étterem nagyon hangulatos és kedvező hely a vendégek számára. Ezt az itt fogyasztó vendégek magas száma is mutatja.

3.3 Danubius Grand Hotel Margitsziget rövid története és bemutatása

A Danubius Grand Hotel Margitsziget a Danubius Health Spa Resort Margitsziget mellett található. A két szálloda egy vezetőség alá tartozik. A Grand Hotelben megszállt vendégek számára is lehetőség van, igénybe venne a Thermal Hotel szolgáltatásait. A két épületet a föld alatt lévő fűtött folyosó köti össze, amelyet a személyzet mellett a vendégek is egyaránt használhatnak, így télen is könnyen megközelíthető a másik szálloda.

A Grand Hotelben egy régebbi stílusú, szépen berendezett étterem található, a Széchényi étterem. Ebben az étteremben nap, mint nap reggeli, ebéd illetve vacsora várja a szálloda vendégeit és az arra látogatókat. Az ebédnél és a vacsoránál kétféle lehetőség van a fogyasztásra. Az egyik lehetőség a büféasztal, ahonnan mindenki azt vesz el, ami számára a legszimpatikusabb, illetve a vendég annyit fogyaszt, amennyit szeretne. A másik lehetőség az étlapról történő rendelés, A'la carte módon. Jellemzően a szálloda vendégei a büféasztalos megoldást választják, az érkező vendégek pedig szívesebben fogyasztanak az étlapról. Általánosságban elmondható azonban, hogy a vendégek száma a reggelineél a legmagasabb, számuk akár a háromszázat is eléri. A reggeli szintén büféasztalos módon működik. Szintén népszerű szolgáltatás az a lehetőség, hogy a reggelire be nem fizető vendégeknek

lehetősége van az ott található Kamilla Presszóban két kisebb péksütemény és egy kávé vagy tea elfogyasztására. Mindezt a szoba ára tartalmazza.

A Grand Hotelben egy söröző is található, illetve egy cukrászda. Ezen helyeken is lehetőség van fő ételek fogyasztására.

3.4 Tevékenységi kör ismertetése

Étterem

Az én feladatom gyakornokként majdnem megegyezik a belsősként dolgozó felszolgálókéval. A munkakörünk nem is különbözik igazán egymástól, ugyanazokat a feladatokat kell el látnom, illetve segítenem kell az ő munkájukat. A felszolgálóknak a nap során sok feladatot kell ellátni. Minden reggel az adott napon dolgozó teremfőnök beosztja a felszolgálókat a napi feladatokra.

A nap elején az első lépések a büfé felkészítése, azért, hogy az étterem hét órakor meg tudják kezdeni a vendégek fogadását és az igényeket ki tudják elégíteni. Az eszközöket, amelyek szükségesek a reggelihez, már előző nap végén elő szoktuk készíteni és minden a helyére is kerül. Ezzel segítjük a zökkenőmentes és gyors nyitást. Mikor megérkezik a friss sütemény a cukrászatról illetve pékségről és a szakácsok is elkészültek az ételekkel, valamint minden a maga helyére került, pontban hét órakor az étterem megnyitják kapuikat. A reggeli hét órától egészen tíz óráig vehető igénybe. Ez alatt a pincérek feladata, hogy a vendégek minden igényét ki tudjuk elégíteni. A büféasztalokat szemmel kell tartani, hogy mindenből megfelelő mennyiség álljon rendelkezésre. Amikor a vendég befejezte az étkezést, a használt eszközöket el kell távolítani az asztaláról, hogy továbbra is kényelmesen tudjon fogyasztani. Mikor távozik az asztaltól, ha szükséges, mindent le kell cserélni, úgy, hogy az asztal újra érintetlen legyen. Abroszt, napront nem kell minden esetben cserélni, de abban az esetben, ha a felszolgáló koszosnak ítéli meg, egyből le is cserélni azt is. A legkisebb folt esetén ez meg is történik, fontos az étterem számára a vendégek megfelelő higiéniai körülmények között zajló fogyasztása. Mindemellett, ha a vendégeknek bármiféle kívánsága van, a rendelkezésre álló lehetőségekkel, minden kérést teljesítünk.

Miután kiürült az étterem és minden reggelre szükséges eszköz kikerült az étteremből, elkezdődik a készülődés az ebédhez, amely délután egy órakor kezdődik. Amennyiben a Platán Étteremben nem lesz ebéd és vacsora, egyből a következő napi reggelre készülünk elő. Van, aki a büfét készíti fel, lecseréli az szervizeszközöket, illetve a tárolóeszközöket. Majd felkerülnek a büféasztalra a tányérok és az evőeszközök is. Ezzel egy időben történik az étterem asztalainak terítése. Az asztalokra két nagyváltás és egy desszertváltás kerül fel. Általában három vagy négy ember teszi fel az evőeszközöket, egy ember hozza a zsömletányért, egy valaki a vizes poharakat, és valaki a hangedlikből hajtogatott szalvétákat. A terítéssel egy időben történik az étterem kitakarítása is. Miután ezt elvégezték, a székek beállítására kerül sor. A nyitás előtt a személyzeti étteremből hozunk fel a felszolgálóknak ebédet, hogy a feladatukat a lehető legjobb állapotban tudják ellátni. Majd tíz perccel a vendégek érkezése előtt kikerülnek az ételek a melegítő pultokba, vagy szükség szerint a hűtött pultokba. Ekkor már minden a helyén van és mindenki felkészült az étterem nyitására.

Az ebéd alatt is ugyanazokkal a feladatokkal kell szembenézni a pincéreknek, mint reggeli során. Az ebéd három óráig tart. Ezt követően ugyanazokat a feladatokat kell elvégeznünk, amiket az ebédre való felkészülésnél. Annyi változással, hogy egy ital kocsit fel kell készíteni, amelyen alkoholos italok találhatóak és erről a vendégek tudnak választani. A vacsorára este tíz óráig van a vendégeknek lehetősége.

Kamilla Presszó

A három hónapos gyakorlati idő alatt, szerencsém volt más helyeken is dolgozni, mint az étterem. Bele pillanthattam egy szállodai kávézó életébe. Az én feladatom, egyrészt a kávézó nyitása volt. Reggel hét órakor nyitott kis a kávézó is, mint az étterem. Az első lépések, a termoszokat megtölteni, hogy a vendégek friss és meleg kávé, tejet és vizet tudjanak fogyasztani. Illetve a péksüteményt is el kellett hozni a konyháról. Miután a kulcsokat átvettem, kinyitottam a szervizátjárókat, amelyek megkönnyítették a konyha és a kávézó közötti közlekedést. A süteményeket kettesével, szépen egy zsömletányérra helyeztem és a termoszokat is a kávézó mellett található, büféasztalra helyeztem. Az asztalon található volt, minden olyan kiegészítő, amely egy kávé,

tea elfogyasztásához szükséges lehet. Ilyen például a sárga és barna cukor, a citrom, méz, kakaó, illetve teás és mokka kanalak és szalvéta.

Hét órától tíz óráig itt a kávézóban volt lehetőségük a vendégeknek elfogyasztani a szoba árban plusz szolgáltatásként járó ingyenes reggelit. Miután mindent a helyére tettem, és a villanyokat felkapcsoltam, el kezdem ki nyitni a Kamilla Presszót. A kávégépet be kell kapcsolni, hogy melegítse magát és a hűtőt is, hogy megfelelő hőmérsékletűre le tudjon hűlni. Be kell indítani a mosogató gépet, hogy fel tudja magát tölteni vízzel, a használatra. A lakatok lekerülnek a helyükről, a poharakat és a további díszítő és ízesítő eszközöket is elő veszem. Friss jeges vizeket kell csinálni, hogy a vendégek a kávé mellé tudjanak fogyasztani.

Kilenc órakor meg érkeznek a két kollégám, akik üzemeltetik a kávézót. Nekem pedig az a dolgom a nap hátralévő részében, hogy segítek nekik, könnyítsem a munkájukat. Ha nem esik az eső és szép idő van, akkor el kezdődik a terasz megterítése, ahol összesen 18 asztal található. Ebből 7 asztal nem dohányzó, azok az asztalok ezek, melyek a bejáratához közelebb vannak. Minden asztalra felkerül az abrosz, ha kell, akkor hamutál, vagy nemdohányzó tábla és egy-egy étlap is. Ha az össze asztal használatra készen áll, tíz órakor megnyitják a kasszát és jöhetnek a vendégek. A nap során minden, olyan dologban segítek, amiben csak tudok. Rendelés felvétele, a használt és koszos eszközök elvitele a vendég elől. A kávé szerelék összerakása, majd a rendelés asztalhoz való eljuttatása. Mosogatás, törölgetés. hogy minden eszközből elegendő mennyiség álljon rendelkezésre. Fél tizenkettőkor felhozom az ebédet a kollégák részére, majd ezután elmegyek a fél óras ebédszünetemre a személyzeti ebédlőbe. Ebéd után, ha szükség van rá, viszek fel személyzeti italt, melyet a büfében tudok beszerezni ellenértékként cserébe. Az ebédszünet után visszatérek a munkavégzés helyszínére. Általában ilyenkor már sok a fő ételes rendelés, így az én feladatomban, hogy átmelegyek érte a konyhára. Vagy a Platán étterem konyháján készítik el, vagy a Széchényi étterem konyháján. Ezért is kell a vendégeknek valamennyivel több időt várakozni az ételért, mint az éttermekben. Az én munkaidőm fél négykor lejár, viszont a kávézó hat óráig van nyitva, ekkor már csak a két munkatárs van jelen. Fontosnak találom, hogy a tevékenységi kört be tudjam mutatni és ez által, szemléltetni tudom, hogy a szállodában, milyen fontos tevékenységek történnek, a vendégek igényének kielégítése érdekében a felszolgálók részéről.

4. Eredmények

4.1 Kérdőív ismertetése

Egy tizenhárom kérdésből álló kérdőívet állítottam össze a szállodában dolgozó kollégák számára. Egy speciális kérdéssort próbáltam össze állítani, mely segítségével olyan információkhoz jutok, amik segíthetnek a lehetőségek és veszélyek feltárásában. Tizenkét kérdés volt, egytől ötig kellett karikázni a válaszokat. Likert-skálának hívják ezt a megoldást, ahol az alanyok ki tudják fejteni a véleményüket egyetlen egy válasszal és értékeléssel. Az utolsó kérdésnél négy lehetőség volt feltüntetve, melyek közül többet is ki lehetett választani. Zárt kérdések. Összesen harminc dolgozó töltötte ki az általam összeállított kérdőívet, volt közöttük felszolgáló, szakács, teremfőnök, menedzser, fekete- és fehér- mosogató is. Többségben persze a pincérek voltak, mivel én is pincérként töltöttem itt mindennapjaimat. Illetve lehetőségem volt tanulókat is megkérdezni, hogy ők hogyan látják a gyakorlati helyüket. Lásd az I sz. mellékletben.

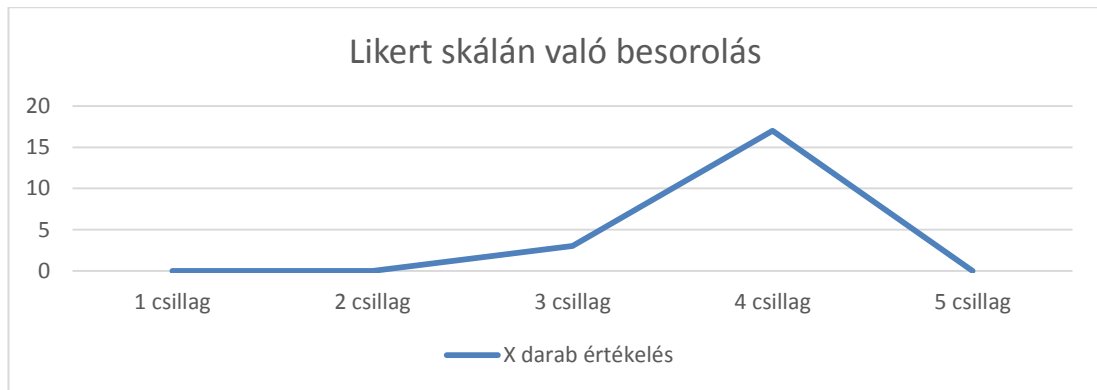
A három fő részből állt. Az első rész a személyes adatokat tartalmazza. A dolgozó nemére, életkorára, jelenlegi munkahelyén töltött időre és a foglalkozásának jelenlegi pozíciójára kérdeztem rá. A második részben találhatóak a kérdések, tizenhárom kérdés. Az utolsó részben volt lehetősége mindenkinek kifejezni a saját véleményét pár mondatban, vagy ha bármiféle hozzáfűzni valója volt a témával kapcsolatban. Fontosnak tartottam, hogy a kérdőív anonim legyen, hogy minél többen ki töltsék. Voltak, akik így sem szerették volna kitölteni, mert úgy gondolták, hogy ebből bármiféle bajuk származhat. A többség szívesen segített a munkámban, sőt volt, aki még meg is köszönte, hogy meg kérdezem tőle a személyes véleményét és elmondhatja észrevételeit. A kérdések a munkával kapcsolatosak voltak. A munkakörülményekre, megfelelő ellátásra, létszámra voltam kíváncsi elsősorban. Fontosnak tartottam, hogy arra is rá kérdezzek, mennyire érzik jól magukat jelenlegi munkájuk végzése alatt, mennyire elégedettek vele és hogy tervezik-e a váltást. A vendégek számára is összeállítottam egy tizenkét kérdésből álló ívet. Fontos a vendégek véleménye, így nem csak interjú alapján gyűjtöttem információt. Harminc vendéggel töltöttem ki a kérdőívet, hogy minél jobb legyen a viszonyítási alapom.

Ez a kérdőív is két részből állt. Az első rész itt is a személyes adatok, a második már a kérdések voltak. Lásd II sz. melléklet.

4.2 Kérdőív értékelése

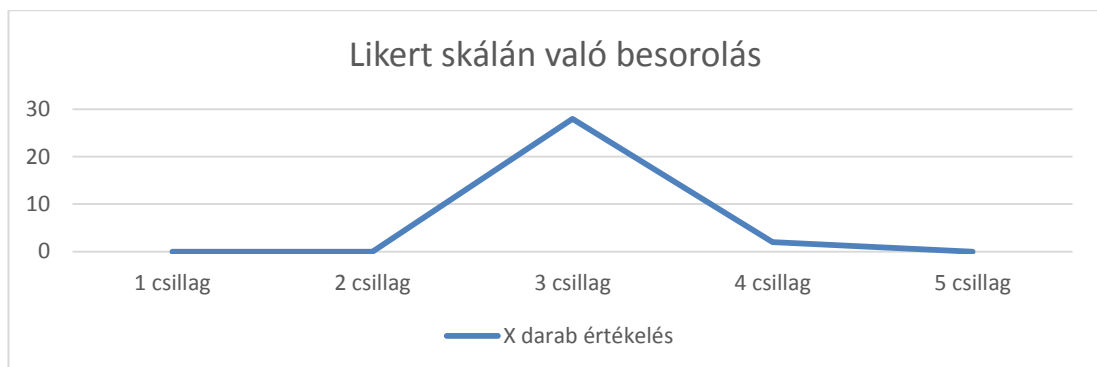
A szálloda dolgozóinak a kérdőíve alapján

A szállodában dolgozók válaszai között, nagyon nagy eltérések fedezhetők fel. A megkérdezettek közül 17 ember megvan elégedve a munkájával, de csak 4 csillaggal értékelték. A maradék válaszadók csak 3 csillaggal (1. ábra).



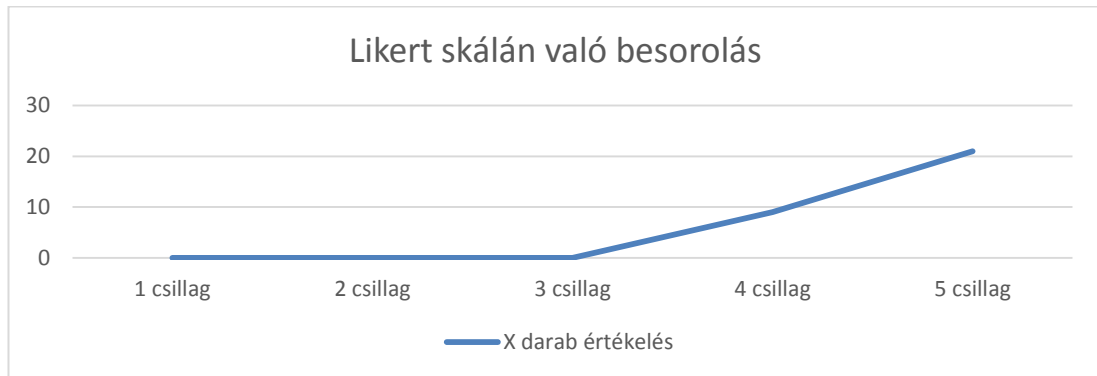
1. ábra. Munkával való elégedettség (Saját szerkesztés)

Mint az interjúban is kiderül, hogy a szállodában, azon belül is az éttermi részen, kevés eszköz, illetve megfelelő eszköz áll rendelkezésre, az adott feladatok elvégzéséhez. Ezt 93 %-ban mindenki 3 csillaggal értékelté, a további válaszadók 4 csillaggal (2. ábra).



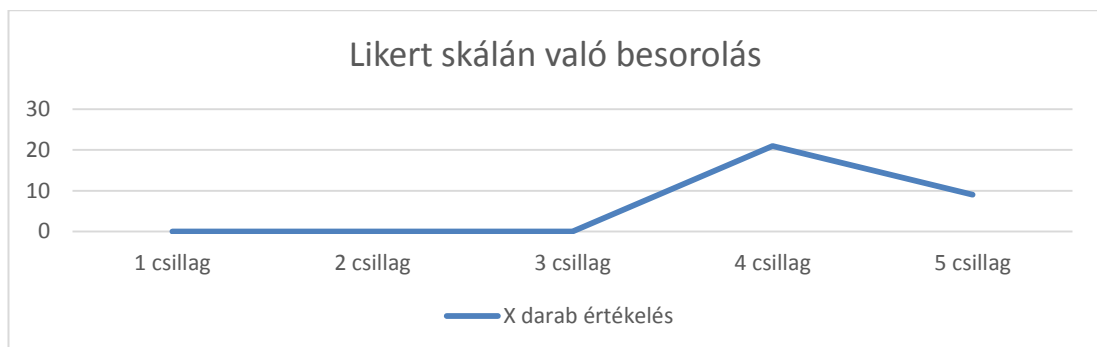
2. ábra. Rendelkezésre álló eszközök biztosítása (Saját szerkesztés)

A munkavégzéshez megteremtett feltételekről is ilyen arányban vélekedtek. A pihenőidő hosszával 21 ember teljes mértékben meg vannak elégedve, a többi 9 kevésnek találja azt (3. ábra).



3. ábra. Pihenőidővel való elégedettség (Saját szerkesztés)

A vezetőség hozzáállása a dolgozókhoz, meg osztotta a dolgozók véleményét, sokan úgy gondolják, hogy a vezetőségnek kicsit jobban oda kellene figyelni, az alatta dolgozó és tevékenykedő kollégákra, ezt 21 így gondolják. Ez az arány 70 %. A további 30 %, azaz 9 dolgozó azt jelölte be, hogy a vezetőség remekül végzi a dolgát (4. ábra).



4. ábra. Vezetőség hozzáállásával való elégedettség (Saját szerkesztés)

A dolgozóknak járó személyzeti ellátással többnyire mindenki meg van elégedve. Egyhangúan 4 csillaggal értékelték, ez 83 %-ot tesz ki, összesen 4 ember volt, aki csak 3-ra értékelt az ellátást, további 7 %. (5. ábra)



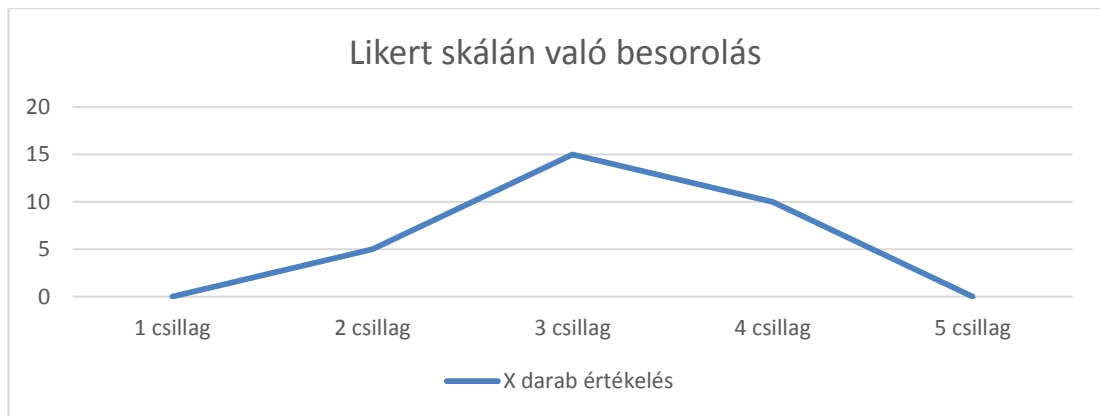
5. ábra. Személyzeti ellátás színvonala (Saját szerkesztés)

A megkérdezettek 70 %-a úgy gondolja jelen pillanatban, hogy nagyon kevés a lehetőség az előre jutásban, a munkájukban való fejlődésben. 30 % úgy gondolja, megfelelő munkával és szorgalommal, sok mindent el lehet érni, és van lehetőség arra, hogy a továbbiakban magasabb posztba kerüljenek. (6. ábra)



6. ábra. Fejlődési lehetőség (Saját szerkesztés)

A bérezéssel kapcsolatban nagyon változó eredmények és válaszok születtek. A válaszok közül 5 darab 2 csillagos, 15 darab 3 csillagos és 10 darab 4 csillagos értékelést kaptam. Ez azt sugallja, hogy a dolgozók nincsenek megelégedve fizetésükkkel. A megkérdezettek több mint a fele, nagyon kevésnek gondolja (7. ábra).

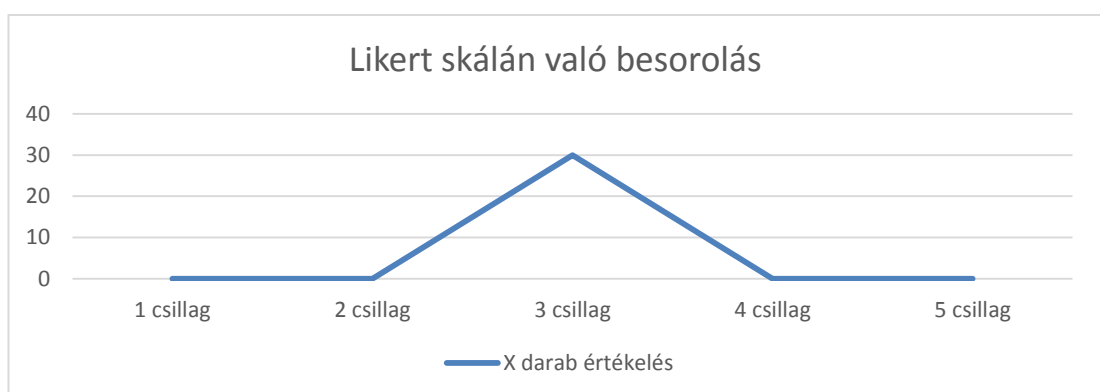


7. ábra. Bérézssel való elégedettség (Saját szerkesztés)

A következő kérdésben viszont egyet értettek a dolgozók, nagyon jónak látják a csapat, a közösség összefogását a szállodán belül. Vannak különböző kisebb csapatok, amelyek nagyon jól tudnak együtt dolgozni. Míg a csapat része voltam én is így tapasztaltam és láttam a helyzetet. Mint a pincérek, mind a szakácsok is nagyon jól együtt tudtak működni.

A remek csapatmunkának is betudható, hogy a konfliktuskezelés is nagyon jól működik és mindig sikerül megoldani az ilyen helyzeteket. Két válaszadó gondolja úgy, hogy lehetne jobb is. Meglátásom szerint, személyes tapasztalatuk alapján, vélekednek negatívan erről.

A dolgozók létszámáról is megkérdeztem az alanyokat. Sajnos ez az a pont ahol, van egyetértés, de negatív hatású. Úgy gondolják, hogy kevesen vannak. Nincs megfelelő ember a feladatok elvégzéséhez. 30 darab 3 csillagos értékelés született. (8. ábra)



8. ábra. A létszám megfelelő mennyisége (Saját szerkesztés)

Arra a kérdésre, hogy mennyire érzik jól magukat a jelenlegi munkahelyükön, elég változók a válaszok. 10 darab 3, csillagos, 16 darab 4 csillagos és 4 darab 5 csillagos. Ez azt mutatja meg, hogy a dolgozók nagyobb rész szeret itt dolgozni és a továbbiakban sem kíván munkahelyet váltani. (9. ábra)



9. ábra. Munkahelyen töltött idő értékelése (Saját szerkesztés)

10 dolgozó adta azt a választ, hogy a jövőben szeretne munkahelyet változtatni. Volt, akik az anyagi háttér miatt, volt a vezetőség hozzáállása miatt is és előfordult, hogy a nem megfelelő munkakörülmények miatt váltana a dolgozó.

A vendégek kérdőíve alapján

A megkérdezettek véleménye alapján a szállodáról és a szolgáltatásokról, egy vélemény, meglátás körvonalazódott. A kérdésekre adott válaszok, illetve értékelések, nagymértékben megegyeztek, hasonítottak egymásra. Ebből is az derült ki, hogy a szálloda nagyon jól használja ki az erősségeit, bár vannak gyengeségei, de ezeket a megfelelő eszközök és elemek felhasználásával küszöbölni tud.

A vendégek 80 %-a maximálisan meg van elégedve a szállodában kínált ételek minőségével. A további 20 % egy csillaggal kevesebbet adott erre a kérdésre. Lehetőségem volt jelen lenni és együtt kitölteni a vendégekkel a kérdőívet és meg tudtam kérdezni őket, hogy miért gondolják esetleg így a válaszukat. Általában

azt a magyarázatot kaptam erre a kérdésre, hogy nem találták megfelelőnek az ételek ízesítését, frissességét, vagy választékát.(10. ábra)



10. ábra. Ételek minősége (Saját szerkesztés)

A megkérdezett vendégek 93 %-a teljes mértékben meg van elégedve a választékkal, mindig meg találták a számukra megfelelő ételt. A maradék 7 % volt, akik nem mindig találtak számukra kielégítő falatokat, a vendégek elmondták, hogy erről nem a szálloda tehet, nem mindent fogyaszthatnak a betegségük végett, de mindig speciális kérésre, elkészítették nekik. (11. ábra)



11. ábra. Választékkal való elégedettség (Saját szerkesztés)

A felszolgálással mindenki 100 %-ban meg volt elégedve, egyhangúan azt a választ kaptam, hogy a pincérek nagyon kedvesen állnak hozzájuk és pontosan dolgoznak.

Az ételek szervírozásával kapcsolatos kérdésnél, nem mindenki tudott válaszolni, mert sokan voltak, akik csak a büféasztalról fogyasztottak, a szállodában töltött

idejük alatt. Viszont akik találkoztak a' la carte felszolgálással, teljes mértékben meg voltak elégedve.

A vendégek a mini bár kapcsán, egyhangúan és elégedetten, 5 csillaggal értékelték a benne található termékeket.

A tisztasággal és a higiénéiával, illetve a szállodában található lehetőségekkel, szolgáltatásokkal, a megkérdezettek maximálisan meg voltak elégedve.

A vendégek a felszolgálással vannak a legjobban megelégedve, illetve a wellness szolgáltatásokkal. Nem tudtak negatívan hozzá szólni a szálloda szolgáltatásaihoz.

A 24 órás szobaszervizt nagyon jó lehetőségnek tartják, de a vendégek fele egyáltalán nem veszi igénybe az ittléte alatt.

Az utolsó pontban lehetőségük volt kifejtetni személyes véleményüket a szállodáról és annak színvonaláról. Fontosnak tartom azt a tényt közölni, hogy csak pozitív hozzászólással tudtak felém fordulni. Sokan azt felelték, hogy csak ajánlani tudják a szállodát, volt, aki annyit mondott, hogy jövőre itt találkozunk.

A kérdésekre kapott válaszok alapján, az derül ki, hogy a vendégek szeretnek ide járni, és igénybe venni a szálloda kiemelkedő szolgáltatásait. Pozitívum, hogy a harminc vendég közül, senkinek nem volt bármiféle negatív tapasztalata.

4.3 Interjúk értékelése és összehasonlítása

Vendégek interjúja alapján

A vendégek interjúja alapján, arra a következtetésre jutottam, hogy a vendégek teljes mértékben meg vannak elégedve a szállodával. Mint a szolgáltatásokkal, mind a dolgozókkal. Ezt az információt a kérdőív alapján is alá tudom támasztani. A szálloda remek szolgáltatásokat, megfelelő dolgozókat alkalmaz, így a vendégek szeretnek ide járni és szívesen ajánlják ezt másoknak is.

A dolgozók interjúja alapján

A megkérdezettek közül, mindenki szereti azt, amit csinál, meg vannak elégedve a munkájukkal, csak a munkavégzéshez kínált feltételekkel nem, mint ezt a kérdőív is alá támasztja. Hiányosnak és nem megfelelőnek tartják az eszközöket.

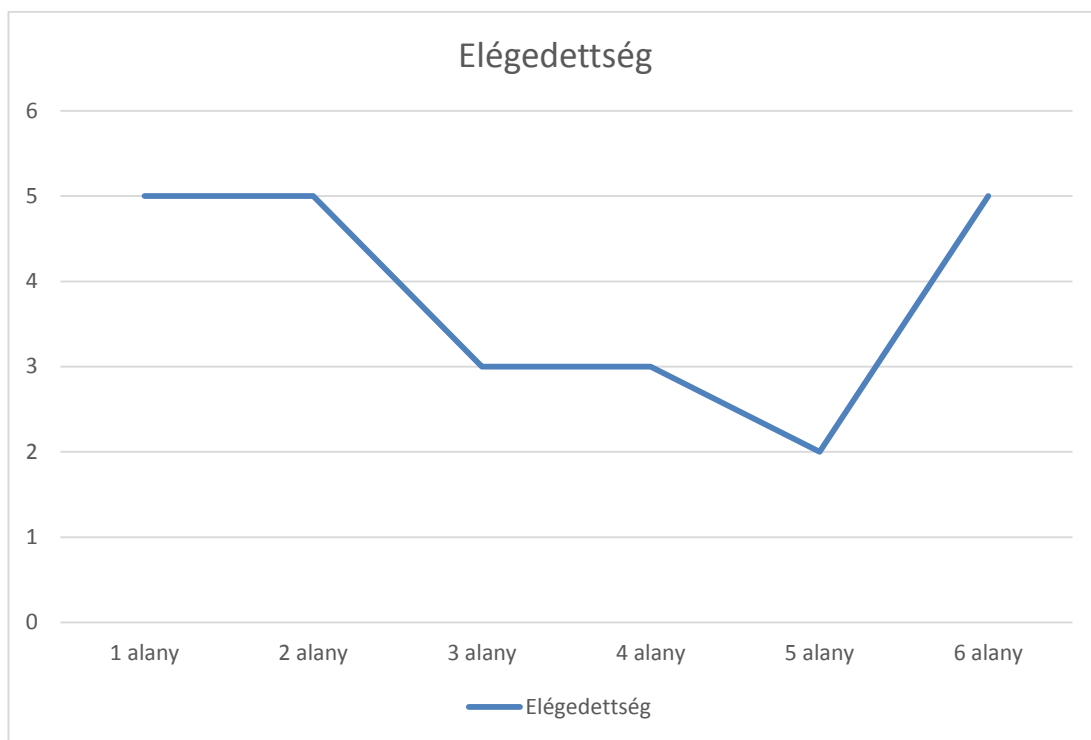
A vezetőség hozzáállását többnyire pozitívnak ítélik meg az interjúalanyok.

A gyakornokok/tanulók interjúja alapján

Az egyik tanuló, nincs megelégedve a gyakorlati ideje alatt szerzett tapasztalataival és ez miatt, úgy vélekedik, hogy a továbbiakban nem szeretne ezzel foglalkozni, illetve itt biztosan nem. Ez betudható annak is, hogy nincsenek megfelelő munkafeltételek, illetve ami nagyon fontos, a vezetőség hozzáállásának.

A másik interjú alany, tapasztalatai alapján szeretné folytatni tevékenységét, illetve ami fontos, hogy ebben a szállodában. Sok pozitív élménnyel gazdagodott.

Ez is az tükrözi, hogy a tanulók/gyakornokok hozzáállása is nagyon sokat számít, a vezetőség megnyilvánulásában. (12. ábra)



12. ábra. Elégedettség (Saját szerkesztés)

4.4 A gyakorlati hely SWOT-analízise

Erősségek

szállodáknak számos olyan sajátossága van, amely nagyon kedvezővé teszi a látogatását. Első lépésben itt vannak azok a remek szolgáltatások, amelyek egy gyógy szállodánál nélkülözhetetlenek. A Thermal Hotelben lévő wellness központ nagyon jó lehetőségeket kínál. Üzemel itt egy Fitnesz központ, ahol a vendégeknek nem kell lemondani itt létük során, a sportolás lehetőségéről. Ezen a szinten többféle szépségápolási lehetőség is van, ilyen például a masszázs, a szauna, és a fodrászat. A Hotelben van még sportolási lehetőség, mint a tenisz, az úszómedence, mind emellett kerékpárkölcsonzés. A szállodákban több felvonó is található. Az autóval érkező vendégek számára egy mélygarázs van kiépítve a Thermal Hotel alatt, illetve ingyenes kültéri parkolási lehetőség. Mind két épület területén van WIFI elérhetőség. A cégek számára is kedvező hely a hotelek használata, mivel több konferencia terem is van, amelyek közül igény szerint tudnak választani a vevők.

Minden szoba külön saját fürdőszobát tartalmaz, melyben megtalálható egy hajszárító, WC és zuhanyzó. A szobák erkéllyel vannak ellátva, melyek légkondicionáltak, internetes kapcsolat elérhető, műholdas TV és pay TV programok, illetve rádió is megtalálható. Mind emellett mini bár, széf van a szobákban. A vendégek választhatnak a szobák típusai között. Vannak családi szobák, nemdohányzó szobák, illetve mozgáskorlátozottak számára épített szobák. Mindegyik típusú szoba magába foglalja a huszonnégy órás szobaszervizt. Lehet kérni ébresztést és vasaltatást is. A szállodába kis testű állatokat is be lehet hozni. A szállodák közel vannak a belvároshoz (Czeglédi, 2011).

Gyengeségek

A kérdőívek kitöltése alapján, fény derült arra, hogy a szállodában kevés dolgozót alkalmaznak. A többség azt a választ adta, hogy kevesen vannak egyes munkák elvégzésére, de a szálloda nem tervezi a munkatársak számának bővítését. Emellett az is kiderült, hogy nem a legjobban a munkára felkínált feltételek, vannak, olyan eszközök, amelyből hiányt szenved a szálloda. Például a Platán étteremben nincs megfelelő számú azonos desszertvilla és desszertkés, így a reggelinél kénytelenek másik fajta eszközt az asztalra helyezni.

Mivel nincs elég dolgozó, a szálloda túlvállalhatja magát és így ronthat a hírnevéből. Kevesebb lehetőség van, időben észlelni és ki elégíteni a vendégek igényeit, a létszám hiánya miatt.

Lehetőségek

A szállodának szüksége lenne több munkaerőre, így lehetséges, hogy a rendezvények kivitelezése, az étkeztetés lebonyolítása és a munkafolyamatok is sokkal jobban és fennakadások nélkül zajlanának. A dolgozók is valamennyivel kevesebb munkát végeznének, és jobban oda tudnának figyelni a napi feladatokra, így színvonalasabb lehetne az ellátás.

A Margitszigetnek köszönhetően nagyon kedvező helyen fekszik. A szigeten plusz lehetőségeket vehetnek igénybe a vendégek, ilyen például a futás, amelyre külön út van kiépítve, ami kedvező az ízületek számára is. Lehetőség van Bringóhíntó bérlésére és benzines négykerekű kölcsönzésére is, emellett van egy túrabusz is, amely szépen lassan körbe viszi az embereket a szigeten. A szigethez közel van még a Nyugati pályaudvar, a szállodától 1,82 kilométerre, a Keleti pályaudvar, ami a szállodától 4,68 kilométerre helyezkedik el, és ami a külföldi vendégeknek a legfontosabb a Liszt Ferenc repülőtér, ami 10,38 kilométerre fekszik (Egri, 2010).

Veszélyek

A szállodák nagyon szép helyen helyezkednek el, viszont közel a Dunához, így fenn áll az árvízveszély.

A szállodának figyelembe kell vennie a konkurenciát Budapesten, ahhoz, hogy továbbra is, meg tudja őrizni vendégkörét és profitorientált maradjon.

4.5 SWOT-mátrix

Erősségek	Gyengeségek
<ul style="list-style-type: none">- kiemelkedő wellness központ- fitness központ- remek sportolási lehetőségek- szépségápolási lehetőségek- masszázs- szauna- fodrászat- a szállodában több felvonó is található- mélygarázsban parkolási lehetőség, illetve a szálloda előtt is ingyenes parkolás- WIFI a szálloda egész területén- kisebb nagyobb konferencia termek, kiváló eszközökkel felszerelve- kedvező szobák, kiváló ellátással- Léghkondicionálás - Erkély minden szobában található- tv berendezés, rádió- mini bárral és széffel felszerelt szobák- 24 órás szobaszerviz- kedvező szállodafekvés, közel a belvároshoz, egy gyönyörű szigeten- kedvező infrastruktúra- kiváló szabadtéri programok	<ul style="list-style-type: none">- munkaerőhiány- kedvezőtlen munka körülmények- lassú textíliatisztítás- hiányos eszközök- hiányos textil készlet- hiányos evőeszköz készlet- rossz munkaeszközök- kevés dolgozó- fáradt munkaerő- kielégítetlen igények

Lehetőségek	Veszélyek
<ul style="list-style-type: none"> - hajós utak - kültéri programok - belvárosi idegenvezetés - Margitsziget által nyújtott kedvező feltételek kihasználása - munkaerő bővítés - gyorsabb munkavégzés - személyesebb kapcsolat a vendégekkel 	<ul style="list-style-type: none"> - árvízveszély - sok a közelben lévő konkurencia

www.sikermarketing.hu

4.6 Piaci szegmentáció

Egy szálloda számára nagyon fontos, hogy pozicionálni tudja a helyzetét mind a magyar piacon, illetve a külföldi piacon is egyaránt. Ehhez az szükséges, hogy a szálloda meg tudja határozni a célközönségét, hogy a későbbiekben, meg tudja azt célozni. Mert így tudja a leghatékonyabban és legkedvezőbben értékesíteni a szálloda szolgáltatásait. Számos vendégkört meg lehet különböztetni a hotel vendégei között.

1, Belföldi egyéni vendégek a Danubius hotelekben

- nyugdíjasok
- családok
- családok
- reumás betegek
- beutalóval rendelkező vendégek
- gyógyászati kezeléseket igénylők
- Budapest iránt érdeklődők
- látnivalók iránt érdeklődők
- beesők

2, Külföldi egyéni vendégek a Danubius hotelekben

- utazási irodák által érkező vendégek
- beesők
- külföldiek wellness céljából
- reumás külföldi vendégek

3, Belföldi csoportok a Danubius hotelekben

- baráti csoportok, társaságok
- céges konferenciák, csoportok
- utazási irodák által szervezett csoportok

4, Külföldi csoportok a Danubius hotelekben

- külföldi baráti társaságok
- külföldi céges csoportok, tréningek

Fontos figyelembe venni a szálloda célcsoportjain felül az étterem, illetve egyéb lehetőségek, programok, szolgáltatások által megcélozható vendégeket is egyaránt.

5, Étterem

- éttermi rendezvényekre,
- esküvőkre,
- születésnap vacsorákra,
- egyéb vacsorákra érkező vendégek

www.hotel2022.hu

A szállodában töltött idő alatt, arra a következtetésre jutottam, hogy a szállodának nagyon fontos, hogy sok konferenciát le tudjon bonyolítani, mint belföldit, mint külföldit egyaránt.

A csoportos illetve a családi utak kevésbé jellemzőek a szállodára, de persze elő szokott fordulni, éves szinten. Csoportoknak is vannak kedvező lehetőségek, ezért is

szoktak előszeretettel megszállni a szállodában, de ez a külföldi csoportokra jellemző.

Azt meg kell jegyezni, hogy a legtöbb vendég egyéni belföldi és külföldi vendég. Sokan jönnek azzal a céllal, hogy az egészségüket helyre állítsák, illetve javítsanak rajta, ezért is szoktak az ilyen vendégek három, illetve négy hétig a szállodában tartózkodni.

Saját egyéni véleményem alapján a szállodának főleg az idősebb korosztályt kell megcélozni, mint legfőbb célközönség. Valamint a külföldi és a belföldi munkacsoportokat, akik konferenciákra járnak. A szállodában remek lehetőségeinek köszönhetően, nagy profitra tehet szert a hotel, ha maximalizálja a konferenciák számát.

4.7 A szálloda piaci helyzete

z elmúlt években, visszamenőleg 10 évet, nagyon sok Budapesti szálloda, szállás épült. Ennek köszönhetően nagy számban nőtt a konkurensok száma Budapesten. Az elmúlt tíz évben a kínálat megnövekedése miatt a szállodák teljesítménye romlott. Ez annak köszönhető, hogy a 2000-es évek közepe tájékán a hazai szállodai kapacitás évente átlagosan három százalékkal emelkedett.

Abból a tényből kiindulva, hogy csak Budapesten 12 Danubius Hotel van jelen, már ebből látható, hogy zsúfolt a piac Budapesten. Ezek mellett számos szálláshely megtalálható még itt, a nagy szállodák mellett.

Jelen vannak, olyan szálláshelyek, amelyek nagyon kedvező árakat biztosítanak, de nincsenek meg azok a kiemelkedő szolgáltatások, mint például a Margitszigeti Thermal Hotelban. Erre a tényre támaszkodva, kiderül, hogy a legkedveltebb szálloda közé tartozik Budapesten, így nem kell tartani, a kereslet csökkenésében.

5. Összefoglalás

A gyakorlati helyen való kutatásom és a munkám során, ezeket az információkat tudtam összegyűjteni. Voltak, amiket szekunder kutatásból gyűjtöttem, de többnyire a primer kutatásomra építettem fel a projektmunkámat.

Az volt a célom, hogy minél több információt tudjak gyűjteni a szállodáról. Fontos szempont volt, hogy a vendégek hogyan látják a szállodát, illetve ami még nagyon fontos, hogy a hotelben dolgozók, hogyan vélekednek róla.

Három hónapom volt, hogy a számomra fontos és érdekes információkat össze tudjam gyűjteni. Elsősorban a dolgozókat kérdeztem meg, ők, miként vélekednek a témával kapcsolatban. Majd miután, kialakult egy kép a dolgozók válaszai alapján, megkérdeztem a vendégeket is. Arra a következtetésre jutottam, hogy a vendégek sok szempontból jobbnak ítélik meg a szállodát, mint a dolgozók, ami csak a munkaerőnek köszönhető.

Úgy gondolom, hogy azt, amit elterveztem 100%-ban teljesíteni tudtam. Minden olyan segítséget megkaptam, aminek köszönhetően, sikerült a kutatás elvégzése.

Ennek az információnak a segítségével, sikerült kialakítani egy képet a szállodáról. A megkérdezettek által összegyűjtött információkat, ábrázolni is tudtam, a jobb szemléltetés szempontjából.

Saját tapasztalatként, hozzá kell tennem, hogy nagyon szerettem a Danubius Hotels Group e két szállodájában tevékenykedni. Kedvesen és segítőkészen fordultak irányomban. Mind a kollégák, mind a vezetőség, illetve a gyakornok és tanuló társak is egyaránt.

6. Felhasznált irodalom

Könyv

1. Czeglédi László (2011): Minőségmenedzsment, Médiainformaticai kiadványok, 29. oldal.
2. Egri Imre (2010): Projektmenedzsment, 52. oldal.
3. Philip Kotler (2006): Marketing menedzsment, Műszaki könyvkiadó

Weboldal

1.

https://www.google.hu/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwir7sbj1rDJAhUHfg8KHSr7DYEQFggeMAA&url=http%3A%2F%2Fwww.danubiushotels.hu%2Fceginformacio%2Fceginformacio%2Fa-tarsasag-tortenete&usg=AFQjCNEdZW2A9jSiYoqkU3KOFUK3-q4BXw&sig2=dCMcE_m5rwGlvMzI3RjRTw

2.

https://www.google.hu/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwji7ODm2LDJAhUH6A4KHye5A2EQFggeMAA&url=http%3A%2F%2Fwww.click4hotel.eu%2Fhu%2Fszalloda%2Fmagyarország%2Fbudapest-hotel-danubius-health-spa-resort-margitsziget-414&usg=AFQjCNFDmkEx_Yvo8clCB35FG_Ea2-ha2g&sig2=1xMLaJ_cW1IMMeJmnMrMIA

3.

https://www.google.com/url?q=http://www.hotel2022.hu/hotel_2022_media/files/i.2.-szalloda-piaci-elemei.pdf&sa=U&ved=0ahUKEwjp__z51brJAhUGuhoKHaO4DjMQFggIMAI&client=internal-uds-cse&usg=AFQjCNHynlkCJbRgEehjnSsjTk_ynLhQJA

4.

http://www.sikermarketing.hu/swot_elemzes_leggyakrabban_hasznalt_marketing_elemzesi_eszkoz

7. Ábrajegyzék

1. ábra. Munkával való elégedettség	12
2. ábra. Rendelkezésre álló eszközök biztosítása	12
3. ábra. Pihenőidővel való elégedettség	13
4. ábra. Vezetőség hozzáállásával való elégedettség	13
5. ábra. Személyzeti ellátás színvonala	14
6. ábra. Fejlődési lehetőség	14
7. ábra. Bérezéssel való elégedettség	15
8. ábra. A létszám megfelelő mennyisége	15
9. ábra. Munkahelyen töltött idő értékelése	16
10. ábra. Ételek minősége	17
11. ábra. Választékkal való elégedettség	17
12. ábra. Elégedettség	19

8. Mellékletek

I SZ. MELLÉKLET

I.) Személyi adatok:

Neme:

Életkora:

Mióta dolgozik jelenlegi munkahelyén:

Milyen pozícióban dolgozik:

II.) Munkahelyi körülményekre vonatkozó kérdések: (értékelje 1-5-ig)

- 1.) Mennyire elégedett a munkájával? 1 2 3 4 5
- 2.) Meg van elégedve a munkavégzés folyamatához rendelkezésre álló eszközökkel? 1 2 3 4 5
- 3.) Elégedett a munkavégzéshez biztosított feltételekkel? 1 2 3 4 5
- 4.) Elégedett a pihenőidő hosszával? Lehetővé teszi a kiegyensúlyozott munkavégzést? 1 2 3 4 5
- 5.) Mennyire elégedett vezetőség dolgozókhoz való hozzáállásával? 1 2 3 4 5
- 6.) Mennyire elégedett a személyzeti ellátással? 1 2 3 4 5
- 7.) Van munkahelyén előrejutás/fejlődési lehetőség? 1 2 3 4 5
- 8.) Elégedett ön a bérezéssel? 1 2 3 4 5
- 9.) Mennyire látja ön jónak a dolgozók összefogását/csapatmunkáját? 1 2 3 4 5
- 10.) Mennyire működik jól a dolgozók között a konfliktuskezelés? 1 2 3 4 5
- 11.) Ön szerint elegendő a dolgozók létszáma? 1 2 3 4 5
- 12.) Mennyire érti itt jól magát? 1 2 3 4 5
- 13.) Tervezi, hogy a jövőben munkahelyet vált?
Ha igen, milyen okból? Húzza alá.
 - anyagi
 - vezetőség hozzáállása
 - kollégákkal való viszony
 - nem megfelelő munkakörülmények
 - egyéb

III.) Ha szeretné leírni személyes észrevételeit, véleményét, itt megteheti.

Köszönettel Balogh Balázs

II SZ. MELLÉKLET

IV.) Személyi adatok:

Neme:

Életkora:

V.) A szállodával kapcsolatos kérdések:

- 1.) Mennyire elégedett ön az ételek minőségével? 1 2 3 4 5
- 2.) Mennyire elégedett a választékkal kapcsolatban? 1 2 3 4 5
- 3.) Elégedett ön a felszolgálással? 1 2 3 4 5
- 4.) Mennyire elégedett a felszolgálók stílusával? 1 2 3 4 5
- 5.) Mennyire elégedett ön az ételek szervírozásával? 1 2 3 4 5
- 6.) Elégedett ön a mini bár minőségével? 1 2 3 4 5
- 7.) Elégedett a szálloda tisztaságával/higiéniájával? 1 2 3 4 5
- 8.) Elégedett a szálloda lehetőségeivel? 1 2 3 4 5
- 9.) Van-e olyan szolgáltatása a szállodának, amellyel kiemelkedően elégedett? Ha igen, mi az? _____
- 10.) Van-e olyan szolgáltatás, amellyel nem elégedett? Igen
Nem
- 11.) Fontos önnek a 24 órás szobaszerviz? Igen
Nem
- 12.) Van-e olyan gondolata, amelyet megosztana másokkal, a szállodával kapcsolatban? Ha igen, röviden foglalja össze.

Köszönettel: Balogh Balázs

III SZ. MELLÉKLET

Az interjúk bemutatása

A gyakorlati időm alatt volt lehetőségek, kidolgozni azokat a pontokat, amelyeket, feltétlenül meg szeretnék kérdezni az interjúim alanyaitól. Több interjút is készítettem, pontosan azért, hogy a legpontosabb információkat tudjam dokumentálni és esetlegesen össze tudjam vetni, egy csoportban a megkérdezettek véleményét.

Első számú interjú alany, a vendégek közül. Magyar származású férfi vendég, jelen pillanatban Ausztráliában él, 68 éves úr, aki így látja a szállodát

- milyennek találja a szálloda szolgáltatásainak a színvonalát?
- teljes mértékben meg vagyok vele elégedve, nagyon aranyosak és kedvesek az itt dolgozók, a szolgáltatások pedig nagyon remekül működnek.
- mennyire van meg elégedve a szálloda higiéniájával?
- nagyon tisztának és higiénikusnak látom az egész szállodát, a szobában is nagy a tisztaság, mindig fel vannak töltve az eszközök, én teljes mértékben elégedett vagyok.
- elégedett ön az étteremben kapott szolgáltatásokkal és színvonallal
- az étteremben én mindent rendben találtam, a felszolgálók nagyon kedvesek, pontosak, precízek. Ha bármilyen kérésem volt, azonnal teljesítették. Mindent elkövettek, azért, hogy nyugodtan és kellemesen tudjak fogyasztani. Ezért is járok ide, mert mindennel meg vagyok elégedve.

Második számú alany a vendégek közül. 46 éves magyar hölgy

- milyennek találja a szálloda szolgáltatásainak a színvonalát?
- meg mondom őszintén, hogy meg vagyok elégedve, még nem jártam ebben a szállodában, de külföldi ismerőseim mesélték, hogy a szálloda wellness része nagyon jó hatással volt rájuk, és ezért én is eljöttem önökhöz. Több mint két hete itt vagyok és több kezelésem is részt vettem, és érzem a változást.
- mennyire van meg elégedve a szálloda higiéniájával?

- a szálloda összes területén nagy a tisztaság, úgy gondolom ez elvárható egy ilyen szállodától, hogy minden tiszta legyen
- elégedett ön az étteremben kapott szolgáltatásokkal és színvonallal
- mivel minden nap kétszer étkezek itt a szállodában, volt időm tapasztalatot szerezni. Meg kell, mondjam, az összes pincérrel meg vagyok elégedve, kedvesen fordultak hozzám, minden kérésemet meghallgatták és lehetőség szerint teljesítették. A színvonal pedig első osztályú, mindig friss és meleg ételek. Nagyon kedvelem ezt a helyet, csak ajánlani tudom.

Első számú interjú alany a dolgozók közül. Felsőszolgálat.

- mennyire elégedett a munkájával?
- a munkámmal, magával meg vagyok elégedve, régóta csinálom és jelen vagyok a szakmában. Az iskola után egyből felszolgálatként kezdtem el tevékenykedni, ez az életem.
- elégedett a munkavégzéshez biztosított feltételekkel?
- itt kezdődik sajnos a probléma. Gondot jelent az, hogy kevés felszolgálatot alkalmaznak, viszont sok a tanuló, amivel persze semmi gond nincs, de jó volna, ha többen lennének állandó pincérek és több dolgot el tudnánk végezni, pontosabban. Van mikor a tanulók után kell dolgozni, sajnos az sem a legjobb dolog.
- mennyire elégedett a vezetőség hozzáállásával az ön irányában?
- ez abszolút változó. Több felettem álló személlyel is együtt dolgozom és van, akivel nagyon jól együtt lehet dolgozni és oda figyel a többekre, próbálja könnyíteni a helyzetünket. Van olyan is, akivel nem szeretek együtt dolgozni, csak ki adja a feladatokat és nem törődik másokkal. De általában segíteni szoktak, ha bármiféle problémával fordulok feléjük.
- mennyire elégedett a bérével?
- erre azt kell, hogy mondjam, lehetne jobb is. Sajnos kicsit alá vagyunk fizetve mi felszolgálatok.

Második számú alany. Felsőszolgálat.

- mennyire elégedett a munkájával?
- 30 éve itt vagyok és csinálom, legyen ennyi elég.
- elégedett a munkavégzéshez biztosított feltételekkel?
- nem vagyok meg elégedve. Hiányosak az eszközök, nem lehet mindent itt helyben megoldani, szaladgálni kell a másik étterembe az eszközökért, persze nem minden esetben. Jó volna, ha több és szakszerűbb eszközök is kéznél lennének.
- mennyire elégedett a vezetőség hozzáállásával az ön irányában?
- régóta itt vagyok, így ennek is köszönhető, hogy tisztelettel fordulnak felém, de van olyan vezető, aki ezt nem veszi figyelembe.
- mennyire elégedett bérével?
- lehetne jobb is, de sajnos ez van.

Első számú gyakornok/tanuló

- mennyire elégedett a munkájával?
- én kiskorom óta ezzel szeretnék foglalkozni, de most úgy érzem, hogy sikerült el venni a kedvem ettől az egésztől. Ez nem az én világom.
- elégedett a munkavégzéshez biztosított feltételekkel?
- a feltételekkel igen, de az eszközök nem mindig vannak kéznél, mikor szükség volna rájuk.
- mennyire elégedett a vezetőség hozzáállásával az ön irányában?
- azt vettem észre, hogy egyes vezetők le néznek, minket tanulókat. De vannak vezetők, akik nagyon rendesek, és mindenben segítenek, mint a kollégák is.

Második interjú alany, gyakornok/tanuló

- mennyire elégedett a munkájával?
- nagyon tetszik és szeretem ezt csinálni, a továbbiakban is ezzel szeretnék foglalkozni és itt szeretnék munkát vállalni, ha van rá lehetőségem.
- elégedett a munkavégzéshez biztosított feltételekkel?

- én úgy gondolom, hogy minden feladatok el tudunk látni az adott feltételekkel és eszközökkel. Van, amiből nincs megfelelő számú, de másik félével ki tudjuk egészíteni a hiányosságot. (evőeszközök)
- mennyire elégedett a vezetőség hozzáállásával az ön irányában?
- az eddigi tapasztalataim, hogy segítőkészek és úgy állnak hozzá a dolgokhoz, ahogyan és is. Mindent elkövetek, hogy jól végezzem a dolgom, így meg vannak velem elégedve és rendesek velem.