

**BUDAPESTI GAZDASÁGI FŐISKOLA
GAZDÁLKODÁSI KAR ZALAEGERSZEG**

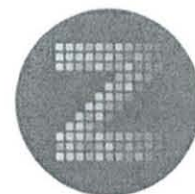
A Danubius Zrt. szolgáltatási rendszerének elemzése a DHSR Aquában

Belső konzulens: Zsupanekné Dr. Palányi Ildikó

Külső konzulens: Romics Tiborné

**Boncföldi Balázs
Nappali tagozat
Gazdálkodási és
menedzsment
Szolgáltatásmenedzsment**

2013



NYILATKOZAT

a szakdolgozat digitális formátumának benyújtásáról

A hallgató neve: Boncföldi Balázs

Szak/szakirány: Gazdálkodási és menedzsment szak/Szolgáltatásmenedzsment szakirány

Neptun kód: HEDWV2 A szakdolgozat megvédésének dátuma (év): 2014

A szakdolgozat pontos címe:

A Danubius Zrt. szolgáltatási rendszerének elemzése a DHSR Aquában

Belső konzulens neve: Zsupanekné Dr. Palányi Ildikó

Külső konzulens neve: Romics Tiborné

Legalább 5 kulcsszó a dolgozat tartalmára vonatkozóan:

szálloda, vendéglátás, Hévíz, gyógyászat, all inclusive, blueprint, Danubius

Benyújtott szakdolgozatom **nem titkosított / titkosított**.

(Kérjük a megfelelőt aláhúzni! Titkosított dolgozat esetén kérjük a titkosítási kérelem egy példányát csatolni vagy az eredetit másolatkészítés céljára átadni.)

Hozzájárulok / nem járulok hozzá, hogy nem titkosított szakdolgozatomat a főiskola könyvtára az interneten a nyilvánosság számára közzétegye. *(Kérjük a megfelelőt aláhúzni!)* Hozzájárulásom - szerzői jogaim maradéktalan tiszteletben tartása mellett - egy nem kizárólagos, időtartamra nem korlátozott felhasználási engedély.

Felelősségem tudatában kijelentem, hogy szakdolgozatom digitális adatállománya mindenben eleget tesz a vonatkozó és hatályos intézményi előírásoknak, tartalma megegyezik a nyomtatott formában benyújtott szakdolgozatommal.

Dátum: 2014. 01. 06.


hallgató aláírása

A digitális szakdolgozat könyvtári benyújtását és átvételét igazolom.

Dátum: 2014. JAN. 06.


könyvtári munkatárs



Tartalomjegyzék

1. Bevezetés.....	4
2. Földrajzi áttekintés	5
2.1. A hévízi tó	6
2.2. Belföldi turizmus	8
2.3. Hévíz turizmusának jellemzői	9
3. Danubius Hotels Group bemutatása	11
3.1. Gyógyszállók jellemzése	14
3.2. Danubius Health Spa Resort Hévíz	16
3.3. Danubius Health Spa Resort Aqua	18
4. DHSR Aqua szolgáltatásai	22
4.1. Blueprint	24
4.2. Elszállásolás.....	27
4.2.1. Housekeeping.....	28
4.2.2. Akciók, kedvezmények.....	31
4.3. Vendéglátó szolgáltatások	33
4.3.1. All inclusive szolgáltatás	34
4.3.1.1. All inclusive a DHSR Aqua-ban	35
4.3.2. Egyéb vendéglátó szolgáltatások	38
4.4. Gyógyászati és wellness szolgáltatások	38
4.4.1. Gyógy és egyéb kúraprogramok	39
4.4.2. Medical-Wellness program	41
4.4.3. Wellness és Beauty Programok	41
4.5. Gyerekbarát szolgáltatások.....	42
4.6. Egyéb kiegészítő szolgáltatások	45
5. Vevőelégedettség mérése	46
6. A hotel működésének, eredményességének vizsgálata	52
6.1. Foglaltsági adatok.....	52
6.2. Árbevétel, költség, eredményadatok	53
6.3. Versenyhelyzet-elemzés	59

7. Befejezés.....	61
Felhasznált irodalom.....	65
Ábrajegyzék.....	66
Mellékletek	67

1. Bevezetés

A szállodaiiparban, csakúgy, mint a gazdaság más területein óriási verseny folyik a vásárlók megnyeréséért. Ehhez azonban a magas színvonalú szolgáltatások nyújtása nem feltétlenül elég, ugyanis szükség van valami pluszra, valami egyedi dologra, amivel az adott szálloda a versenytársai fölé kerekedhet. Szakdolgozati témám a Danubius Health Spa Resort Aqua szolgáltató tevékenységének elemzése. Az ország első all inclusive gyógy és wellness szállodájáról van szó, amely az utóbbi években a Danubius Hotels Group egyik kiemelkedő tagszállodájává vált. A szálloda Hévízen található, amely országos szinten a főváros után a második legkedveltebb turisztikai célpont.

A szálloda 2007-ben került válaszfút elé, ugyanis folyamatos profitsökkenés vált láthatóvá, illetve a szállodalánc másik hévízi tagjával a Danubius Heath Spa Resort Hévízzel egyre inkább konkurens szállodává váltak. Így született meg a profilváltás ötlete, az all inclusive szolgáltatás bevezetése. Emellett a gyerekbarát szolgáltatásokat is előtérbe helyezték a családok figyelmének felkeltése érdekében.

A kisvárosban meglepően sok konkurens szálloda tevékenykedik, melyeknek a fő profilja is megegyezik, tehát nagyrészt gyógyszállók wellness szolgáltatásokkal kiegészítve. Az ide látogatóknak tehát elsődleges céljuk ezeknek a szolgáltatásoknak az igénybevétele, melyeknél a minőség kulcsszerephez jut.

A mostani felgyorsult világban számos lehetőség nyílik a szabadidő eltöltésére, az emberek pedig szeretnék minél jobban kihasználni a lehetőségeket, a pénzükért a legjobb ár-érték arányt kapni. A szállodák számára tehát rendkívül fontos a vevői igények kielégítésének maximalizálása, mivel az elégedett vendég talán máskor is ellátogat az adott helyre, illetve másoknak is beszélhet kiváló élményeiről.

Témaválasztásom egyik oka, hogy a három hónapos szakmai gyakorlatomból két hónapot a DHSR Aqua-ban tölthettem, így lehetőségem nyílt a szállodai folyamatok áttekintésére. A harmadik hónapot a Danubius Hotels Group másik hévízi szállodájában, a DHSR Hévízben töltöttem. Szakdolgozatom témájaként mégis csak az Aqua-t választottam, mivel úgy gondoltam, hogy az all inclusive ellátási forma bemutatása, gazdasági mutatókra gyakorolt hatása érdekesebb lehet, mint a hagyományos félpanziós ellátást biztosító DHSR Hévíz elemzése. További indokként

említhető meg, hogy a választott szálloda már nem volt ismeretlen számomra, hiszen az egy évvel korábbi nyári gyakorlatot is az Aqua-ban tölthettem.

Továbbá szolgáltatásmenedzsment szakirányú hallgatóként mindenképp szerettem volna egy szakirányhoz szorosan kapcsolódó témát választani, amihez jelen esetben a gyakorlati hely is tökéletesen illeszkedik.

Dolgozatomat Hévíz bemutatásával kezdem, beleértve a turizmus jellemzését is. Majd a Danubius szállodaláncot ismertetem kiemelve a két hévízi szállodát. Egy nagy átfogó fejezetben jellemzem a DHSR Aqua szolgáltatásait, fő pilléreként az elszállásolást, vendéglátást, valamint a gyógyászatot. Egy külön fejezetben foglalom össze a szállodában használt minőségellenőrzési formát, a vendégkérdőívet, illetve megszerezem egy havi adatait. Elemzem a szálloda vendégforgalmi, valamint bevétel, költség, nyereség adatait hat évre terjedően, így lehetőségem lesz az all inclusive ellátás bevezetésének és hatásainak elemzésére is.

2. Földrajzi áttekintés

A Balaton nyugati partjának északi sarkától, Keszthelytől kb. 5,5 km-re északra, a keszthelyi hegység nyugati tövében fekszik Hévízfürdő, rövidebb nevén Hévíz, ami Magyarország és Európa egyik legfontosabb gyógy-idegenforgalmi központja. A kisváros lakossága 4375 fő, mégis nagy jelentőséggel bír, köszönhetően a világon egyedülálló, legnagyobb meleg vizű gyógytavának. A történelem során a Balaton vidékén megforduló népek szinte valamennyien nyomot hagytak Hévízen és közvetlen környékén. Több, mint hét évezreden át, a középső újkőkortól kezdődően a honfoglalást megelőző Karoling-korig folyamatosan lakták ezt a területet. A rómaiak már ismerték a gyógyító hévizet, s a római villák tulajdonosait ez a tényező vonzotta ide. Ezen kívül ipari célokra is használták a tó vizét. Az 1980-as évek második felének hévízi problémái 20 százalékkal visszavetették a vendégforgalmat. Az 1989-90-es rendszerváltozás természetesen gyökeres változást eredményezett Hévízen is. A fizetőképes kereslet hiánya miatt visszaesett a hazai és a kelet-európai vendégek száma. Ezzel párhuzamosan jelentősen megemelkedett a nyugatról, elsősorban a német nyelvterületről érkezők száma és aránya. A szakszervezeti üdülők jelentős részéből a magánosítás után modern, jól felszerelt szállodákat létesítettek. Az 1990-es években óriási beruházások,

fejlesztések mentek végbe a településen. Bel- és külföldi beruházásokban sorra épültek a szállodák, üdülők, és más vendéglátóhelyek. Hévíz 1992. május elsején kapta meg a városi címet.

2.1. A hévízi tó

A tó már a rómaiak idején is ismert volt, de az áttörés csak jóval később következett be. A 18. század környékén a hévízi tó kiemelkedett az ismeretlenségből, és a század végén megszületett Hévízfürdő. A sok



1. kép: A hévízi tó, Forrás: <http://www.utazzitthon.hu>

építkezés miatt a fürdőtelep

egyre nagyobb jelentőségre tett szert országos szinten, sűrűbben látogatott területté vált. 1898-ban Lovassy Sándor keszthelyi gazdasági akadémiai tanárnak köszönhetően indiai tavirózsák kerültek a tóba. A virágok ma is látványosságai Hévíznek. A két világháború között Hévíz hírneve és fontossága egyre nőtt, mivel a trianoni békekötés után elcsatolták az addig belföldi fürdőhelyeket is. Hévíz Magyarország legjelentősebb fürdőjévé vált. A tó körül folytatódtak az építkezések, s 1926-ban kiépült a strandfürdő is, egy évre rá pedig az emeletes strandépület a tó északi partján. 1948-ban Hévízfürdőt államosították, majd egy év múlva a vendéglátóhelyek is állami kézbe kerültek. 1952. január 1-jén az Egészségügyi Minisztérium létrehozta a Hévízi Állami Gyógyfürdőkórházat. Hévíz lett az ország legnagyobb mozgásszervi reumás megbetegedéseket gyógyító fürdőhelye. A hévízi tó a világ legnagyobb biológiailag aktív kéntartalmú természetes gyógytava. A tó felülete 47.500 m², amit egy nagyon régen keletkezett termálforrás táplál. Különlegessége, hogy nem nevezhető állóvíznek. A Hévízi-tó átlagosan 2-5 méter mély, így akik nem tudnak úszni, a számukra kialakított padlózott medencékben fürödhetnek. Továbbá a tó déli részén is lehetőség van biztonságosan fürdőzni, ahol a vízszint kb. 120 cm. A víz a tó szintje alatt mintegy 40 méter mélységben lévő forrásbarlangból származik, ide túlnyomó részben meleg (41 C hőmérsékletű) és kisebb mértékben hideg (26 C) víz érkezik. Bár a tó vizének eredete már az ókoriakat is foglalkoztatta, a 48 méter mélyen lévő forrást hosszú éveken át tartó

próbálkozás után csak 1975-ben sikerült először megközelíteni és pontosan feltérképezni.

Hőfoka nyáron eléri a 37-38 °C-ot, és télen sem csökken 24-26 °C alá. Így egész éven át alkalmas a fürdőzésre. A forrás percenként 20.000 liter termálvizet ad, így a tó vize hihetetlenül hamar, 72 óra alatt kicserélődik. Vize kalcium és magnézium tartalmú hidrogén-karbonátos gyógyvíz, ami rendkívüli gyógyhatását a kénnek és a radonnak köszönheti. A reumás és mozgásszervi betegek gyógyításában utánozhatatlan, gazdag ásványianyag-tartalma lévén egyes nőgyógyászati panaszok gyógyításához is hozzájárul. A tőzeg alapú hévízi iszap hatása hasonló a gyógyvizéhez, de annál jóval intenzívebb. Nagyrészt növényi eredetű tőzegiszapról van szó, amiben ásványi anyagok is vannak. Mivel magas a hőtároló kapacitása, ezért rendkívül hasznos az iszappakolásokhoz. Csillapítja a fájdalmat, nyugtatja az idegrendszert, serkenti a sejtregenerálódást és az anyagcserét.

A hévízi iszap a maga nemében páratlan a világon. A gyógyító iszap Hévízen valóságos ágyként béleli ki az egész tó belsejét. A 6-8 méteres tőzeget a feltörő víz forráskrátere fúrja át. Az iszap úgy képződik, hogy a forrás áramló vize apró darabokat választ le a tőzegrétegről, s ezek a saját vulkanikus eredetű iszapjával egybevegyülnek, majd magában a tóban, valamint a vízlevezető Hévíz-csatornában lerakja. Az iszapot tehát eredete alapján vulkanikus, és lápos iszapra oszthatjuk.

Az iszap 80 % szerves és 20 % szervetlen anyagokból áll össze. Az ásványi alkotórészek közül kiemelkedik a mész, mert a szárazanyag 60 %-át adja. A mészkő mellett kvarc, földpát, csillám és amfiból ismerhető fel. Ezeknek az apró, hegyes kristályú elemeknek jelentős szerepük van a bőrfelület ingerlésében. A kémiai vizsgálat az iszaptól a szervetlen anyagok közül a kalcium, nátrium, magnézium, szilícium, vas, alumínium és titán szulfát, hidrogén-karbonát, klorid és jódod vegyületeit mutatta ki. A víz alatt elkorhadt növényi anyagok darabjai teszi ki a tőzegréteg jelentősebb részét, és bennük a kovamoszatok vázai, kagylóhéj-törmelékei növelik a bőrt ingerlő fizikai gyógyhatást.

A tavat park és erdősáv veszi körül, ez az úgynevezett véderdő, mivel a fák megóvják a tavat a szélről és más káros környezeti hatástól. A gyógyító körül padokkal megszakított sétaút vezet, ezen végighaladva jól érezhető a tó különleges atmoszférája. A meleg víz

párolgásának köszönhetően pára réteg borítja a tavat, főleg a téli hónapokban, ami pollenmentes tiszta levegőt garantál a vendégeknek. A gyógytó területén jellegzetes tornyos fürdőépületek láthatók, ezeket az utóbbi években jelentős mértékben felújították és modernizálták. Viszont a cölöpökre épült, főleg favázas épületek eredeti stílusukat megőrizték. A tornyos épületek este is különleges látványt nyújtanak, ahogy kivilágítva visszatükröződnek a tó felszínéről.

A Hévízi tó hatalmas, növényekkel körülvett környezetben, 60,5 hektáros természetvédelmi területen fekszik. A biológiai aktivitás azt jelenti, hogy természetes tóként része a természeti környezetnek, gazdag növény és állat világa van, vize folyamatosan cserélődik, mozgásban van. A Hévízi tó türkiz színű termál vizében a tavirózsa jellegzetes növény. A rózsaszín, lila és fehér színben pompázó virágok folyamatosan virágoznak a májustól októberig tartó időszakban. Az állatvilágában a parányi mikroorganizmusok mellett halak is megtalálhatók, valamint kételtűek és madarak is.

2.2. Belföldi turizmus

Az elmúlt két évtized legsikeresebb nyári szezonját könyvelhette el a belföldi turizmus. A KSH adatai szerint több, mint 6 %-kal növekedett a belföldi szálláshelyek forgalma. Míg tavaly inkább a külföldi országokból érkeztek vendégek, addig idén a magyar turisták miatt könyvelhettek el növekedést: a külföldi turisták 4,7 %-kal, míg a hazai vendégek 7,6 %-kal nyaraltak többen idén hazánkban. Mindez pedig 12 %-os növekedést hozott a szálláshelyek árbevétele tekintetében.

Az iparág népszerűsége pedig felfutóban van: a felsőoktatási szakok között a 3. legnépszerűbb a turizmus-vendéglátás volt, azaz, a fiatalokat érdekli ez a terület és látnak fantáziát benne, felismerik a hazai utaztatásban rejlő lehetőségeket.

A kiemelkedően sikeres időszak is arra utal, hogy a növekvő vendégforgalom érdekében az elmúlt években a számos aktivitás és akció igyekezett a külföldi és belföldi utazók figyelmét Magyarországra irányítani. A '90-es évektől egészen napjainkig nagyon sok változást kellett a hazai turizmussal, vendéglátással foglalkozóknak átvészelni: a szakszervezeti üdültetés és központi forrásból finanszírozott szolgáltatások megszűnésével, illetve, azáltal, hogy vendégek igényei a

külföldi nyaralásaik tapasztalatai alapján változtak, a szolgáltatásoknak is a külföldi mércéhez kellett alakulniuk, illetve a mai napig folyamatosan.

A jövőben a hazai turizmussal dolgozó embereknek továbbra is szükségük lesz az alkalmazkodó készségükre, valamint a kreativitásukra. A sikeresen növekvő kereslet megköveteli az egységes belföldi turisztikai stratégia mielőbbi megalkotását, következő lépésként pedig a vendégek fogadásának, és az ehhez alkalmazkodó, egységes követelményrendszernek a kidolgozása szükséges.

2.3. Hévíz turizmusának jellemzői

Az előzetes adatok alapján a gyógyhelyeket keresik fel a legtöbb hazai és a külföldi turista egyaránt. Ebben természetesen nincs semmi különös, de jelenleg Magyarországon csupán 14 település büszkélkedhet ezzel a címmel, azonban hat város is helyet kapott a tíz legnépszerűbb helyszín rangsorában.

A gyógyhely minősítés kiérdemléséhez hosszú út vezet, hiszen több különböző szakmai kritériumnak kell megfelelni és a végül az Országos Tisztifőorvosi Hivatal dönt arról, hogy az adott település megkapja-e a minősítést. Ennek a hosszú procedúrának a következménye, hogy csak 14 település rendelkezik ezzel a címmel annak ellenére, hogy Magyarország igen gazdag termál- és gyógyvizekben. Az évek óta dobogós helyen végző Hévíz is rendelkezik ilyen minősítéssel, ami a maga több mint egymillió vendégéjszakájával messze a legkedveltebb. Hévíz vendégforgalma kismértékű visszaesést mutat a hazai mutatók terén, ugyanakkor a külföldi országokból érkező vendégek száma a tavalyi évben is nőtt.

Az Üdülési Csekket az elmúlt évben egyelőre még nem tudta helyettesíteni a SZÉP-kártya, mivel több időre van szüksége a munkáltatóknak és a munkavállalóknak egyaránt, hogy megtanulják, kiismerjék a rendszert. Ennek a tényezőnek is nagy jelentősége volt abban, hogy belföldről kevesebben látogattak el a városba. A külföldi látogatók többsége még mindig a német anyanyelvű területről érkezik a hazai üdülőhelyekre, viszont megjelentek az orosz vendégek és számuk egyre csak növekszik. Az orosz utazók elsősorban a hévízi gyógykezelések miatt érkeznek a fürdővárosba, így sokat költenek és sokáig is maradnak.

Nagy jelentőséggel bírnak, hiszen a több mint 180 ezer vendégéjszakával a külföldi vendégek között az előkelő második helyet töltik be Hévízen. A Németországból érkezők 258 ezer, míg a nemzetiségi rangsorban a harmadik helyen álló osztrákok 96 ezer éjszakát töltenek a városban.

A keleti orosz vendégek mellett Hévíz új piacok fele is érdeklősét mutat. A Magyar Turizmus Zrt. szakmai segítségével a helyi Turisztikai Desztináció Menedzsment szervezet az idén az észak-európai országokra is kiemelt figyelmet fordít. A skandináv piacokon külön marketingtevékenységek zajlanak a magyar fürdőhely népszerűsítése érdekében, míg a sármelléki Hévíz-Balaton Airport új repülőjáratot indít a lettországi Rigából, ami heti egyszer teszi meg a kijelölt távot. A pályázatoknak és a nagyrészt turisztikai célra visszaforgatott idegenforgalmi adó bevételnek köszönhetően pedig tovább folyik a szolgáltatás- és termékfejlesztés a városban.

Kiemelt jelentőséget kell tulajdonítani az idegenforgalom feltételeinek további javítására, a magasabb minőségű egészségturizmus városi fejlesztésére úgy, hogy a fejlődés mennyiségben és minőségben egyaránt fenntartható legyen.

Hévíz lakosainak legnagyobb bevételi forrása továbbra is egészségturizmus. Éppen ezért mondható, hogy Hévíz stabil állapotban van az egész országra jellemző bizonytalan gazdasági helyzetben is. Az önkormányzat a turizmus fejlesztéséhez, csakúgy, mint a korábbi években, jelentős mértékben hozzájárul. Jelentős összeget ad a Hévízi Turizmus Marketing Egyesület számára működési és marketingcélok elérése miatt, hogy az egyesület széles feladatkört ellátva járuljon hozzá a város sikeréhez a turizmus piacán. A piacon egyre több, azonos tevékenységi körben mozgó vetélytárs tűnik fel, de Hévíz megőrizte piacvezető pozícióját, így előkelő helyet foglal el a magyar turizmus ranglistáján. Jól szemlélteti ezt a tényt, hogy 2008-ban a Környezetvédelmi és Vízügyi Minisztérium Magyarország 7 természeti csodájának egyikévé a hévízi gyógytavat választotta valamint az is, hogy az Ongo.hu széles perspektívájú kutatása alapján Magyarország legtisztább települése Hévíz lett.

A kereskedelmi szálláshelyeken eltöltött vendégéjszakák száma szerint 2009-ben Budapest után, az összes turistát tekintve Hévíz szerezte meg az ezüstérmet. A belföldi utazók körében a vendégéjszaka számot tekintve Hévíz a negyedik helyen szerepelt. Érdekes, hogy 2009-ben az ötezer lakosú városban a gyógyulni, pihenni vágyókat

összesen 10 és félezer kereskedelmi, illetve fizető-vendéglátóhely látta el. Hévízen 20 szálloda, négy panzió, két üdülőház és egy kemping található, fizető-vendéglátó tevékenységre 914 engedélyt adtak ki. 2009-ben a város szálláshelyein 196.126 vendég szállt meg. Korábban a külföldi vendégek túlsúlya volt jellemző, Hévízre viszont 2006 óta belföldről érkeznek többen. Az utóbbi években csökkent a vendégek száma, és ezzel párhuzamosan a vendégéjszakák száma is megcsappant. 2007-hez viszonyítva 2009-re 58.128 vendégéjszakával töltöttek kevesebbet a turisták. A vendégek átlagos tartózkodási idejének trendje is csökkenő tendenciát mutatott.

3. Danubius Hotels Group bemutatása

A Danubius Hotels Groupot, Közép-Európa legjelentősebb szállodacsoportját több mint 40 évvel ezelőtt alapította az akkori Belkereskedelmi Minisztérium annak céljából, hogy a magyarországi gyógyturizmust továbbfejlessze. A vállalat akkor még állami tulajdonban volt, amikor 1972 áprilisában a már működő Grand Hotel Margitszigettel és a keszthelyi Hotel Helikonnal, valamint a Hilton Budapest szálloda építési engedélyével kezdte meg tevékenységét.

A Danubius szállodák között jellemzően magas színvonalú gyógy-, wellness-, sport-, városi és üdülőszállók találhatók, nem csupán Magyarországon, hanem Nagy-Britanniában, Csehországban, Szlovákiában és Romániában egyaránt.

2004 nyara óta a Danubius Hotels Rt. társtulajdonos a világhírű Gundel éttermet és a kapcsolódó üzletágakat üzemeltető társaságban.

A **magyarországi** három-, négy, illetve ötszillagos Danubius szállodák országszerte, turisztikailag frekventált helyeken várják a vendégeket. A főváros mellett vidéki nagyvárosokban, valamint kellemes zöldövezeti környezetben, ismert gyógyüdülőhelyeken, Hévízen, Bükkföldön, Sárváron, Sopronban valamint a Balatonnál.

A szállodacsoporthoz tartozó Beta lánc két- és háromszillagos panzió-, illetve majorjellegű kisebb üdülőszállodái szintén Magyarország legszebb vidékein nyújtanak kiváló lehetőséget az aktív pihenéshez.

Legutóbbi külföldi befektetése révén a szállodalánc 2005 nyara óta már **Nagy-Britanniában** is büszkélkedhet Danubius szállodával. A 2005. augusztus 8-án

megnyitott négycsillagos, városi szálloda London központjában, a Regents Park közvetlen közelében található.

Csehországban, a világhírű gyógy- és üdülővárosban, Marienbadban élvezhetik a hely adottságait a Danubius vendégei, ahol három-, illetve négycsillagos termálszállók, valamint egy négycsillagos üdülőszálló található. A város jelentőségét gyönyörű fekvésének, gyógyforrásainak, illetve egyedülálló gyógyászati komplexumának köszönheti.

Szlovákiában, a híres fürdővárosban, Pöstyénben 6, és tőle mindössze 60 km-re, a Fehér-Kárpátok lábánál fekvő Smrdákyban 3 három-, négy- illetve ötcsillagos Danubius gyógyszálló található. Pöstyén Európa egyik legkedveltebb gyógyfürdőhelye, mely hírnevét a termásvíz és az iszap természetes gyógyító erejének, és a festői környezetnek köszönheti.

Romániában három Danubius szálloda található Erdély egyik leghíresebb fürdővárosában, a Sóvidék szívében, Szovátn. A folyamatos felújításnak köszönhetően a szovátaai szállodakomplexum teljesen újjáépített gyógyászattal várja a kikapcsolódni, gyógyulni vágyó vendégeit.

A Danubius 2006-ban kidolgozta új üzleti stratégiáját, aminek lényege a szállodák márkanév alatti besorolása volt. Ez az úgynevezett „brandesítés”. Az egy brandbe tartozó szállodák azonos vagy nagyon hasonló szolgáltatásokat nyújtanak. A cég három brandet, valamint egy albrandet alakított ki:

Danubius Health Spa Resorts

- főleg négycsillagos gyógy- és wellness szállodák
- a kezelések alapjául természetes anyagok szolgálnak: a helyi természetes forrás minősített gyógyvize, illetve az ásványi anyagokban gazdag iszap
- széleskörű fürdőzési lehetőséget, számos gyógyászati és wellness kezelést, valamint szépségápolási és fitness szolgáltatások
- belső, illetve külső medence, termálfürdő és szauna áll a vendégek rendelkezésére
- a gyógyszolgáltatások mellett széleskörű wellness kezeléseket, sport és szabadidős lehetőséget is kínálnak ezek a szállodák

Danubius Hotels

- főleg négycsillagos városi szállodák Budapesten és Londonban
- standard minőségi szolgáltatásokat biztosítanak
- exkluzív szállodák: 24 órás szobaszerviz, gyors check-in és check-out lehetőség, Business Center, vezeték nélküli Internet csatlakozás, első osztályú konferencia-helyszínek, Danubius Executive szobák, illetve lakosztályok, szabadidős programszervezés, saját parkoló

Member of Danubius Hotels Group

- a Danubius Hotels Group további tagszállodái, illetve a franchise rendszerben üzemeltetett szállodák

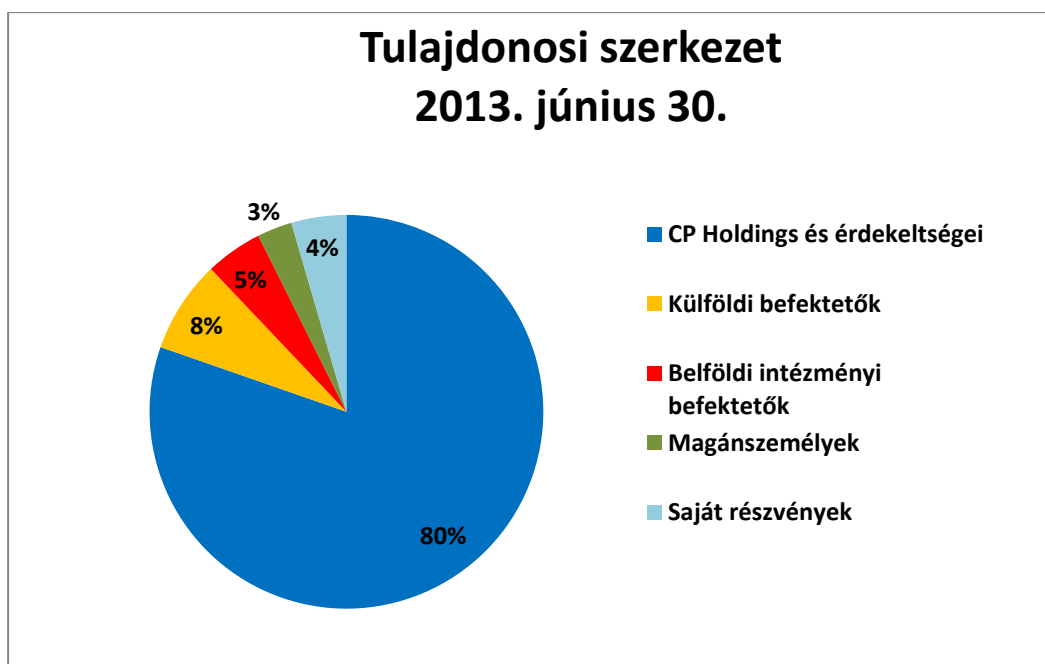
Classic Collection (albrand)

- klasszikus, nagy múltú Danubius Health Spa Resorts, illetve Danubius Hotels szállodákat jelöl
- belföldön és külföldön egyaránt nagy hírnévnek örvendenek
- nevük hallatán a szálloda történelmi épülete, kifinomult belső kialakítása, eleganciája és a múlt századot idéző hangulata villan elénk

A cég tulajdonosi viszonyait is szeretném megemlíteni. A Danubius Hotels részvényeinek legnagyobb részét a CP Holding és annak érdekeltségei birtokolják több, mint 80%-kal 2013. június 30-án. A fennmaradó kevesebb, mint 20% részesedés pedig külföldi és belföldi intézmények és magánszemélyek kezében van, valamint pár százalék a Danubius saját részvénye. A tulajdonosi szerkezetet az 1. táblázat és 1. diagram szemlélteti.

Tulajdonosok	1992. december 18.	2013. június 30.
Jegyzett tőke (Forint)	8 000 000 000	8 285 437 000
Külföldi befektetők	-	7,59 %
Önkormányzatok	11,80 %	-
CP Holdings és érdekeltségei	-	80,33 %
ÁPV Rt.	55,70 %	-
Belföldi intézményi befektetők	-	4,69 %
Magánszemélyek	23,70 %	2,87 %
Danubius alkalmazottak	5,00 %	-
Saját részvények	3,80 %	4,52 %
Összesen	100,00 %	100,00 %

1. táblázat: Tulajdonosi szerkezet változása, forrás Danubius honlap



1. diagram: Tulajdonosi szerkezet, saját szerkesztés

3.1. Gyógy szállók jellemzése

A gyógy szálloda megfelel a sima szálloda által felállított követelményrendszernek, viszont emellett vendégei számára főleg természetes gyógytényező alkalmazásával saját gyógyászati részlegén, orvosi felügyelet mellett terápiás lehetőségeket kínál.

E szállodák közös jellemzője, hogy valamely gyógyforrások, hévizek, vagy gyógyvizek közvetlen közelében találhatóak, általában fürdővel egybeépítve. Európai távlatban sok híres gyógyhely található, amiket már évszázadokkal ezelőtt is használtak. Ilyen például Karlovy Vary, Wiesbaden vagy Baden bei Wien.

Magyarországon a turizmus legfontosabb területe a gyógyidegenforgalom, köszönhetően a számos, nemzetközi előírásoknak is megfelelő gyógyvizeknek. Az 1970-es években indult a gyógyfürdő-program, ami erre a természeti kincsre épít. A gyógy szállókban a vendégek idejük jelentősebb részét gyógykezeléssel töltik. A szobák, folyosók, bejáratok és más helyiségek kiépítésénél nagyon oda kell figyelni, hogy minden akadálymentesítve legyen, hiszen az ott tartózkodó vendégek nagy része valamilyen mértékben mozgáskorlátozott. Ennek érdekében a gyógy szállókban gyakran olyan mozgássérült szobákat alakítanak ki, ahol nincs küszöb, szélesebbek az ajtók, valamint speciális ágyak és fürdőszoba található. A közös helyiségekben, mint például

az étterem vagy a hall, ugyanúgy figyelnek erre, a lépcsők mellé pedig rámpákat helyeznek el.

Mivel a vendégeknek nagyon sok a szabadideje a kezeléseik mellett, ezért olvasószobákat kártya- és játékszobákat, társalgókat illetve más vendéglátóhelyeket alakítanak ki.

Nemcsak a szobáknál, hanem a gyógyászati részlegen is vannak különbségek a sima szállodától. A gyógymedencéken, masszázson, súlyfürdőkön és más gyógyászati szolgáltatáson kívül egy sima vízzel feltöltött medencét is üzemeltetnek. Ezt a medencét pihenés vagy sportolás céljából tudják a vendégek használni. Mivel a legtöbb vendég nem „nagy” beteg, hanem általában valamilyen mozgásszervi problémával érkezik a gyógyszállóba, ezért nekik különböző szabadidős, kulturális programokat szerveznek, épp úgy, mint az átlag vendégeknek.

A Danubius Hotels Group közép-európai szállodaláncként a gyógy-wellness szállodák között a hagyományos gyógyászatra hangsúlyt helyező prémium szegmensben vezető pozícióra törekvő lánc, így a szállodák elsősorban a gyógyászati, wellness és fitness szolgáltatások területén nyújtják a legszélesebb választékot.

Danubius Gyógy szállók Magyarországon

Budapesten:

- Danubius Grand Hotel Margitsziget
- Danubius Health Spa Resort Margitsziget
- Danubius Health Spa Resort Helia

Vidéken:

- Danubius Health Spa Resort Hévíz
- Danubius Health Spa Resort Aqua
- Danubius Health Spa Resort Bük
- Danubius Health Spa Resort Sárvár

3.2. Danubius Health Spa Resort Hévíz



2. kép: DHSR Hévíz, forrás Danubius honlap

Szobák

A hotelban 203 klimatizált szoba és 7 lakosztály található, minden szobából tágas erkély nyílik. A szálloda egész területén WIFI hozzáférést biztosítanak. A szobákban megtalálható többek között hajszárító, fürdőköntös, fürdőszoba, telefon, minibár, rádió, TV. A lakosztályhoz az alap szoba felszereltségén kívül, külön hálószoza, nappali, kártyás szobaszéf, valamint 2 erkély társul. Plusz extrák: vízforraló, szobainas, kozmetikai tükör, papucs, szobaszéf. Továbbá vannak összenyitható, antiallergén és mozgássérültek részére kialakított szobák is.

A vendégek számára a hotel ingyenes parkolási lehetőséget biztosít, sőt buszparkoló is megtalálható, ha egy nagyobb csoport érkezik a szállodába. 300 méterre a szállodától garázs üzemel. További szolgáltatásokat is nyújtanak a vendégek részére, úgy, mint szobaszerviz, mosoda, ajándéküzlet, széf, pénzváltás, business center, transzfer, autó- és kerékpárkölcsonzés.

Wellness, fitness, szépségápolás

A Wellness és Fitness ajánlatok fókuszában a relaxációs, rekreációs, valamint a szépség, illetve prevenció programok állnak.

A szálloda fürdő részlegén 2 fedett termálmedence található, egy 33 és egy 37°C-os, valamint úszómedence, 200 m²-es élményfürdő víz alatti zenével és esténként fényjátékkal, nyitott termálmedence napozóterasszal. További szolgáltatásként a vendégek igénybe vehetnek jacuzzit, gőzfürdőt, szaunát, textilszaunát, kerti rönk szaunát, illetve sókamrát. Ez utóbbit viszont csak felár ellenében lehet kérni.

A hotelben wellness és egészségközpont üzemel, ahol lehetőség van wellness és gyógymasszázsokra, thai masszázásra. További gyógyászati szolgáltatások: Qi Gong, jóga, aqua-fitness, reggeli torna, fitness-gimnasztika, gyalog- és kerékpártúrák, asztalitenisz, nordic walking. A közelben tenisz- és focipálya üzemel, illetve lehetőség van lovaglásra is.

A szállodában található még a Danubius Premier Fitness Klub, ami egy modern eszközökkel felszerelt fitness terem. A szépségápolási részlegen elérhetőek kozmetikai kezelések, manikűr, pedikűr, fodrászat, szolárium.

Vendéglátás

Az étterem (Tavirózsa) a magyar, a nemzetközi és a diétás konyha remekeivel, esténként élőzenével kényezteti vendégeit. Hetente kétszer büfévacsora várja az ideérkezőket. A Danubius Healthy Choice program keretén belül egészséges, könnyű és organikus fogásokat próbálhatnak ki a vendégek.

A söröző (Borostyán) csapolt és üveges sörökkel, illetve sörspecialitásokkal, ízletes fogásokkal és barátságos kiszolgálással, kényelmes környezetben várja a vendégeket.

Az eszpresszó (Ciklámen) fagyaltkülönlegességeket, cukrászsüteményeket és frissítő koktélokot kínál, esténként hangulatos élőzene mellett.

Rendezvény és konferencia

A szálloda minden igényt kielégítő háttérrel biztosít konferenciák, továbbképzések, üzleti rendezvények lebonyolításához. Klimatizált, természetes fényvel megvilágított négy konferencia- és öt szekcióterem (10 - 230 fő), komplett technikai felszereltség, teljes körű üzleti szolgáltatás, valamint hozzáértő szakemberek garantálják a rendezvények sikerét. A business center szolgáltatásai: fax, fénymásolás, PC és internet használat.

3.3. Danubius Health Spa Resort Aqua

A szálloda jelentősebb eseményeit időrendi sorrendben mutatja a 2. táblázat:

1982. augusztus 20.- alapkőletétel	Az akkor még Danubius Szálloda és Gyógyüdülő Vállalat néven futó cég vezérigazgatója, Pável Jánosné és Julius Eberhardt, az építkezési cég képviselője leteszik a szálloda alapkövét, valamint az építkezés kezdetét jelentő okiratot
1984. június 28.- Ünnepélyes megnyitó	A hotel „kulcsát” a szállodaigazgató, dr. Kovács József veszi át. Az építész Bodrossy Attila, a belső tervező pedig Jahoda Maya volt.
1986- Kiváló szállodai minősítés	Az 1985-ös év kiemelkedő eredményeiért Dr. Gellai Imre vezérigazgató „Kiváló szálloda” címmel jutalmazza meg a hévízi szállodát.
1992	megépítik a 11x1 méter nagyságú Kneipp taposómedencét
2001. május- élményfürdő	Átadják a 200 m ² területű élményfürdőt, melynek külső és beltéri része is van, masszírozó fűvókákkal, gejzírrel és zuhataggal, amely különleges élményt nyújt a fürdőzőknek.
2002	A szolgáltatások új wellness ajánlatokkal bővülnek. A legfontosabbak a test és a lélek összhangjára fókuszáló jóga, valamint az alternatív terápiához tartozó Qi-Gong, ami a testen belüli energiák fejlesztésére összpontosít.
2004	A gyógyászati részleg, orvosi rendelők, és a diszpécser részleg lett felújítva.
2008	A szállodai szobák klimatizálása lett kivitelezve.
2009	További gyermekbarát szolgáltatásokat alakítottak ki, a családok figyelmének felkeltése érdekében.
2010-2011	Több mint 200 milliós megpályázott forrás segítségével megtörtént a terápia felújítása, illetve bővítése. Továbbá ekkor alakították ki az első családi apartmant, ami korábban normál apartmanként szolgált.

2. táblázat: DHSR Aqua jelentősebb eseményei, forrás Danubius honlap

Hévíz első wellness és gyógy szállodája „all inclusive” szolgáltatásokkal.



3. kép: DHSR Aqua, Forrás: <http://hevizre.hu>

Szobák

A szállodában 224 klimatizált szoba található, melynek felszerelését képezi a fürdőszoba, műholdas televízió, telefon, minibár, fürdőköpeny, hajszárító, franciaerkély. Továbbá 6 lakosztály is helyet kapott a hotelban, amiben külön hálószoba, nappali konyhasarokkal, szobaszéf is megtalálható. Ugyanúgy, mint a DHSR Hévíz esetében itt is kialakítottak összenyitható, antiallergén és mozgássérültek részére kialakított szobákat. Különlegesség viszont a családi apartman, ami 2 felnőtt és 3 gyermek férőhelyét is biztosítja. A szoba 6 éven aluli gyerekek részére ingyenes, 6-14 év közötti gyerekek részére pedig 9.000 Ft/gyermek/éj. A felnőtt lakrészben helyet kapott egy kétágyas szoba, fürdőszoba zuhanyzóval és WC-vel, minibár, SAT-TV, minikonyha mikrohullámú sütővel, mosogató, hűtőszekrény, vízforraló, kávé és teabekészítés. A gyermek lakrész felszereltsége: gyermekágy, valamint rácsos babaágy, gyermekfürdőszoba WC-vel, babakád, WC szűkítő, fellépő a

mosdóhoz, pelenkázó, szagmentes pelenkagyűjtő, cumisüveg melegítő, bébiór, SAT-TV DVD lejátszóval, gyermekzáras konnektor, meglepetés bekészítés a gyermekeknek.

A szálloda további szolgáltatásai: tágas parkoló, garázs, mosoda, ajándéküzlet, szabadidős programok szervezése, széf, pénzváltás, WIFI a szálloda egész területén, transzfer, autó- és kerékpárkölcsonzés.

A fürdő részlegén található egy 200 m²-es élményfürdő, hőfoka 29 °C, amely részben fedett, részben szabadtéri medence pezsgőfürdővel, víz alatti masszázssal, zuhataggal és gejzírrel. Bent található a fedett termálmedence 35 °C-os gyógyvízzel. A kerti úszómedencét április közepétől október közepéig használhatják a vendégek. Megtalálható még egy gyermekpancsoló, és a Kneipp taposómedence. További kikapcsolódási lehetőségeket nyújt a Szaunavilág, amiben helyet kapott a finn szauna merülő medencével, infrasauna, textilszauna, illetve sókamra. A napozni vágyóknak pedig rendelkezésre áll a napozóterasz.

Wellness és fitness és szolgáltatások

A termálvíz pihentető, ellazító hatásait kihasználva, a wellness és fitness ajánlatok fókuszában a relaxációs, rekreációs, valamint a szépség, illetve egészségmegőrző programok állnak.

Relaxációs kezelések fontos eleme a különféle masszázssok, wellness fürdők, mint a Kleopátra fürdő, aromafürdő, holt-tengeri só fürdő, vörös boros pezsgőfürdő. Igazi különlegesség a Távolségi terápia.

A szépségápolás egyik központja az Emporium szépségszalon, ahol kozmetikai test- és arckezelések, fodrászat, manikűr, pedikűr, parafinos lábápolás közül válogathatnak az érdeklődők.

Szabadidős programlehetőségek

A szálloda számtalan rekreációs lehetőséget és edző által vezetett sportprogramot kínál: gyalog- és kerékpártúrák, nordic walking, a közelben tenisz és futballpálya, vadászat, lovaglási lehetőség. A gyermekek számára sport és játékprogramok, játszótér, illetve játszóház áll rendelkezésre.

Az All Inclusive kínálat a következő szolgáltatásokat tartalmazza a 2013. októberi állapot szerint:

- 7:00 - 10:00 Bőséges büféreggeli
- 10:00 - 11:00 Kontinentális reggeli későn kelőknek
- 10:00 - 15:00 Gyógyteák és gyümölcs a gyógyászati hallban
Könnyű büféebéd - Danubius Healthy Choice: levesek, saláták, zöldségek,
- 12:00 - 14:00 tészták, grillezett és wokban készített ételek, sütemény, palacsinta, gyümölcs
- 15:00 - 17:00 Délutáni kényeztetés: kávé, tea, sütemény, fagylalt
- 18:00 - 21:00 Büfévacsora: változatos elő- és főételek, sajtok, desszertek. Hetente egyszer magyaros vacsoraest.
- Italkínálat:
- 11:00 - 22:00 Alkoholmentes italok (ásványvíz, gyümölcs- és zöldséglevek), tea, kávé italbüféről és fagylalt.
- 18:00 - 21:00 A büfévacsora ideje alatt szeszesitalokat is felszolgálnak a vendégeknek, ami csapolt sörből és többfajta háziborból áll

Egy szálloda számára nagyon fontos, hogy mindig képből legyen a piac adottságaival, változásaival, illetve a gazdasági helyzettel. Ez különösen fontos Hévízen, ahol nagy a konkurencia a szállodaiparban. Ehhez adhat információkat a SWOT analízis:

<p>Erősségek:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sok, visszatérő törzsvendég - kiválóan képzett személyzet - All inclusive ellátás - hatalmas park - felújított, modern gyógyászat - 200m² vízfelületű élményfürdő 	<p>Gyengeségek:</p> <ul style="list-style-type: none"> - lelakott szobák - erős centralizáltság - kevés előrelépési lehetőség
<p>Lehetőségek:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Új szobabelső kialakítása, új design elemek alkalmazása - új fogyasztói igények kielégítésére a csomagok palettájának szélesítése - nyitás új fogyasztói piacok felé 	<p>Veszélyek:</p> <ul style="list-style-type: none"> - nagy konkurencia városon belül, amelyek képesek a megújulásra - a vendégkör igényeinek megváltozása - a munkaerő minőségi romlása

3. táblázat: A DHSR Aqua SWOT-analízise, saját szerkesztés

4. DHSR Aqua szolgáltatásai

Mielőtt a szálloda szolgáltatásait bemutatom, rávilágítok a szolgáltatások értelmezési lehetőségeire, és csoportosításaira. A szolgáltatás összetett dolog, jelentése széles skálán mozoghat. Szinte minden termék jelenthet szolgáltatást, ha az eladó a vevő kívánsága szerint keres megoldást. Ekkor a termék továbbra is fizikai tárgyként van jelen, de az már szolgáltatásnak minősül, ahogyan a vevővel bánunk.

A szolgáltatás definiálásával már sokan próbálkoztak, de teljesen jó, pontos megfogalmazás nincs a szolgáltatásra. Mindegyik definíciónak vannak előnyei és hátrányai egyaránt, valamilyen szinten mind be van korlátozva. Erre a tényre próbál rávilágítani ironikusan Gummesson is:

„A szolgáltatások olyasmik, amelyeket venni és eladni lehet, de nem ejthetők a lábunkra”... (Gummesson, 1987b, p. 22)

Lovelock végül az értékteremtést állította a középpontba, így egy összegző, új perspektívát megnyitó definíció született meg:

„A szolgáltatás olyan tevékenység vagy teljesítés, melyet egyik fél ajánl a másiknak. Bár a tevékenység lehet fizikai termékhez kötött, a teljesítés alapvetően kézzel nem fogható és általában nem jár az előállítás semmilyen tényezőjének a birtoklásával. A szolgáltatások továbbá olyan gazdasági tevékenységek, amelyek értéket teremtenek és előnyt nyújtanak a fogyasztóknak adott helyen és időben azáltal, hogy bekövetkezik az általa óhajtott változás.” (Lovelock-Wright, 2001, p. 6)

A szolgáltatási csomag két fő részből áll, amiket pontosan, jól átgondolva kell összeállítani. Ez a két fő rész pedig a főszolgáltatás, amit sokszor magyszolgáltatásként is emlegetnek, valamint a kiegészítő szolgáltatások, ezeket perifériás, vagy kisegítő szolgáltatásoknak is hívják.

Azonban itt sem olyan egyszerű a megkülönböztetés. Főleg abban az esetben, amikor két szolgáltató magyszolgáltatása szinte teljesen megegyezik. Ekkor ugyanis a vevő a kiegészítő szolgáltatások szerint fog mérlegelni, hogy melyik szolgáltatást választja. Viszont ez a két kategória között nem mindig tudunk éles határvonalat húzni. Továbbá a

két részhalmoz minőségi elvárásai is a vevő személyes igényei alapján alakulnak ki. Például egy gyorsétteremben egy vevő sem vár el ezüst étkészletet, mégis tarthatja tökéletesnek a szolgáltatást.

A szolgáltatások jellemzői a következő csoportosításban foglalható össze:

- **Nem kézzelfoghatóak**

A szolgáltatásokat nem lehet megérinteni vagy érezni, annak ellenére, hogy a szolgáltatás gyakran összefonódik valamilyen fizikai eszközzel. (például fodrászszólló, repülő, orvosi eszközök, evőeszközök) Viszont az emberek nem ezekért a tárgyakért fizetnek, hanem valamilyen kézzel megfoghatatlan dologért. Nem az ollót tartjuk fontosnak, hanem az új frizura látványát, vagy éppen nem a repülőért fizetünk, hanem az utazásért. Mivel a szolgáltatásoknál a kézzel nem fogható tartalom a lényeg, ezért ezek a fizikai eszközök támogató termékeknek minősülnek.

A DHSR Aqua esetében is jól látható ez a jelleg. Az elszállásolás terén nem konkrétan az ágyért fizet a vendég, hanem a pihenésért, alvásért vagy a masszázsigyon fekvve a felhasznált masszázsolaj is csak támogató terméknek minősül, és a masszázs gyógyhatása kerül előtérbe. Miután a vendég elutazik a szállodából, utólag nem marad semmi fizikai dolog, ami a szállodához kötné (kisebb jelentéktelenebb eszközökön kívül), hanem maga az üdülés, kikapcsolódás élménye válik a meghatározó értéké.

- **Nem tárolhatóak**

A szolgáltatások minden területén az igénybevétel az előállítással egy időben megy végbe. Ebből kifolyólag a szolgáltatásoknál nagy figyelmet kell fordítani a kapacitás helyes megtervezésére.

A konkrét szálloda esetében ez azt jelenti, hogy nem lehet szobát előre kiadni, vagy kezeléseket adni, amíg nincs helyben a vendég. Így a tervezés kulcsszerepet kap, hogy kiegyenlítsék az év közbeni vendégszám ingadozását. Ezt főként az árak kalibrálásával lehet megtenni.

- **A fogyasztás és az előállítás egyszerre megy végbe**

A szolgáltatás előállítása a fogyasztó jelenléte mellett történik, ebből is adódik a kézzel nem foghatóság. A szolgáltatás nyújtása alatt számos interakció lehet a nyújtó és az

igénybe vevő között. A minőség a legfontosabb elem, mivel a hibázót nem mentheti meg az esetleges minőségellenőrzés, mint egy termék gyártásánál.

Ez a jellemző a DHSR Aqua esetében megegyezik az előző jellemző leírásával. Vagyis a vendégnek jelen kell lennie, a vendéglátó szolgáltatások vagy gyógyászati kezelések igénybevételénél.

- **Könnyű piacra lépés**

A szolgáltatások nagyobb részénél már kisebb beruházással piacra léphetünk, mivel a piaci belépési korlátok általában nem nagyok. Ebből az is következik, hogy a piacon nagy a verseny, ami pedig már sokkal nehezebb feladatok elé állítja a versenytársakat.

Különösen jellemző ez Hévízre, hiszen egy pár ezer fős városban viszonylag sok szálloda és más vendéglátóhely működik. Így a piacra lépést követően óriási verseny veszi kezdetét.

- **Külső hatások**

A szolgáltatásokat jelentős mértékben befolyásolják a külső tényezők, mint a kormányzati döntések, technológiai újítások, vagy az energiaárak emelkedése. Ezek hatására megváltozhat a vállalat struktúrája, valamint a szolgáltatásnyújtás formája.

A szálloda nyersanyag-felhasználása óriási, főleg az all inclusive szolgáltatás bevezetése után, így az árak minimális változása is nagy hatással lehet a profitra. Ezenkívül a városi önkormányzat támogatása is nagy fontossággal bír a szálloda számára.

4.1. Blueprint

A szolgáltatási folyamat megtervezése nehéz, bonyolult feladat, mivel sok szempontot figyelembe kell venni. Erre a leghatékonyabb módszer a blueprint, amely egy speciális folyamatábraként írható le.

A blueprint lehetőséget nyújt a szolgáltatás folyamatainak, kapcsolódási pontjainak a meghatározására. A blueprint ezenkívül alkalmas az interakciók, valamint a vevő számára látható és láthatatlan folyamatok megjelenítésére. A szolgáltató fel tudja mérni

az emberierőforrás- igényt, illetve a hatékonyságot is. A blueprintnek szerepe van a minőségellenőrzésben is, mivel rámutat a szolgáltatás folyamatainak gyengeségeire. ¹

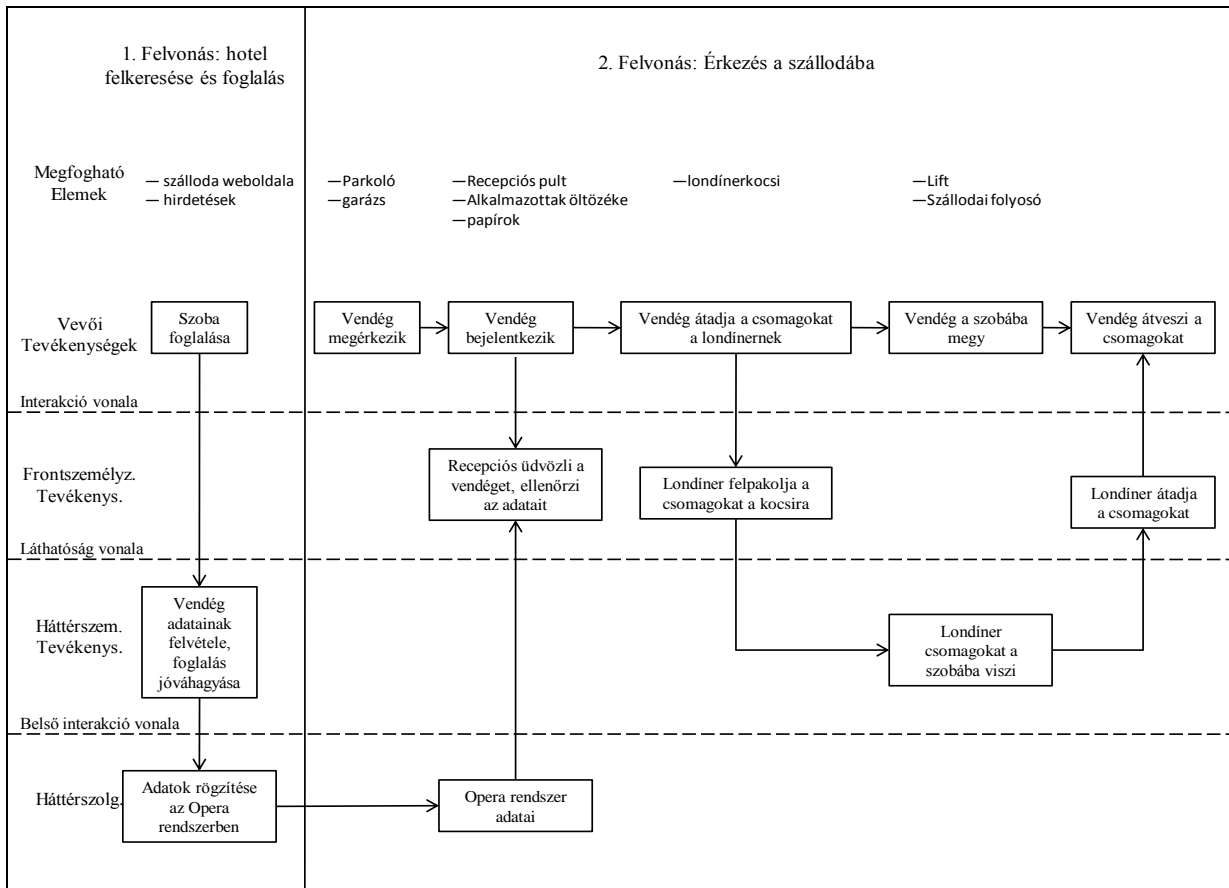
A folyamatok láthatóvá tétele érdekében mindenhol részletes leírást kell adni. Így a blueprint megalkotásánál mindenképpen meg kell jelölni a következő pontokat:

- Interakció a vevő és a szolgáltató között. Nem csak személyes interakció, hanem minden egyéb interakciót is jelölni kell, mivel a vevő gyakran ezek alapján ítéli meg a szolgáltatást nyújtó felet.
- Interakció a szolgáltatóegységen belül. Ennek lényege, hogy meglássuk a front- és a háttérszemélyzet interakcióit, így könnyebben kiszűrhetők a későbbi problémák.
- Fel kell tüntetni a láthatóság vonalát. Ez megmutatja, hogy a vevő számára mi látható és mi láthatatlan a szolgáltatás folyamataiból.
- Ajánlatos az esetleges hibapontok jelölése. Így előre kidolgozható az elhárítás menete.
- Szűk keresztmetszetet is meg lehet jelölni, így a kapacitás nehézségei láthatóvá válnak. Ennek feloldása azonban a költségek emelkedését vonhatja maga után.

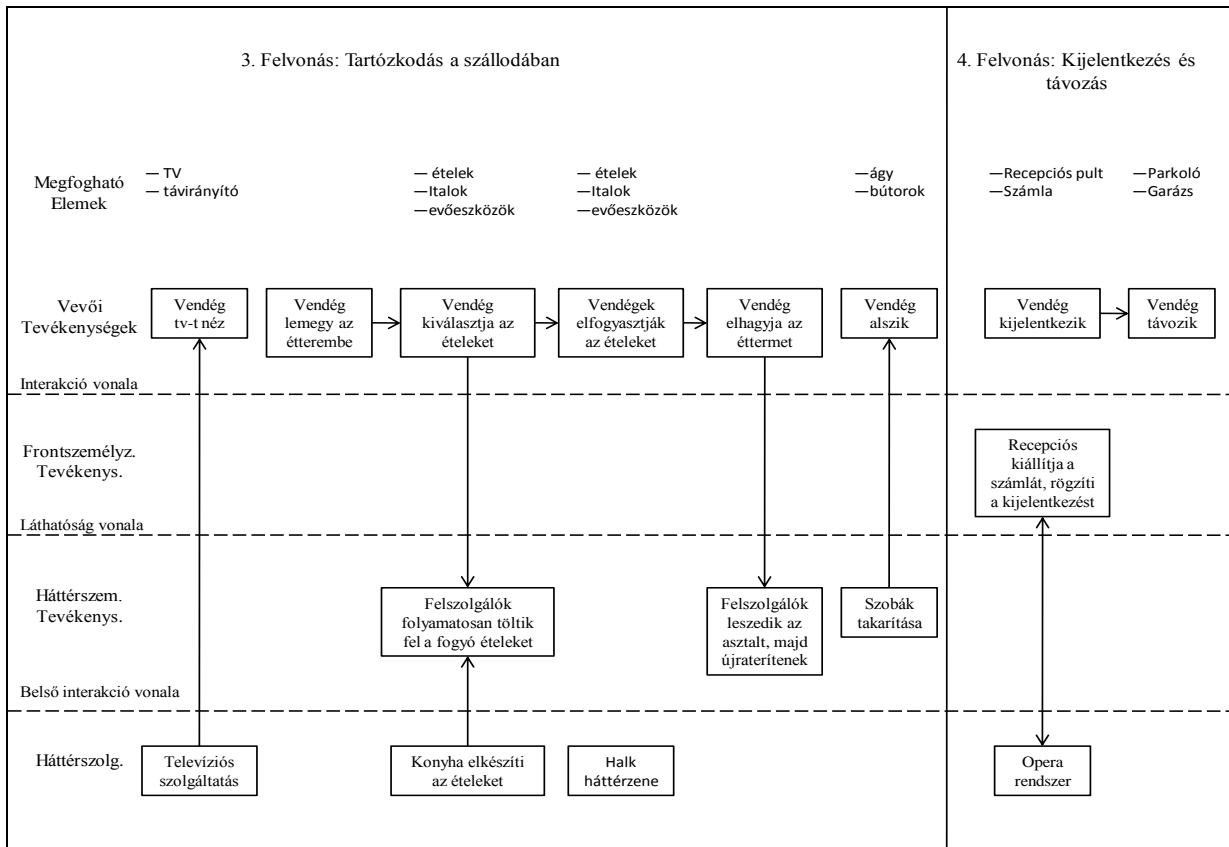
A blueprint elkészítésénél a vevő szempontjából is meg lehet vizsgálni a folyamatokat. Ugyan a vevő nem látja az a háttérben zajló folyamatokat, mégis jelentős plusz információt jelenthet.

Ezen információk alapján elkészítettem a DHSR Aqua blueprintjét. A szálloda szolgáltatási folyamatait négy nagy részre osztottam: szálloda felkeresése és szobafoglalás, érkezés a szállodába, tartózkodás a szállodában, valamint kijelentkezés és távozás. Két folyamat közti nyíl a kapcsolódó folyamatokra utal, vagyis az egyikből következik a másik. Az egymás alatt található tevékenységek pedig azonos időben mennek végbe. A DHSR Aqua blueprintje az 1. és 2. ábrán látható.

¹ Kenesei Zsófia-Kolos Krisztina: Szolgáltatásmarketing és -menedzsment



1. ábra: Szálloda blueprintje (saját szerkesztés)



2. ábra: Szálloda blueprintje folytatás (saját szerkesztés)

A továbbiakban szeretnék beszámolni a szálloda fő szolgáltatási ágairól, működéseiről, feladatairól. Először az elszállásolásról, mivel ez minősül a szállodák alap szolgáltatásának. A magszolgáltatással azonban nem nyújt sok plusz dolgot más szállodáktól. Sokkal nagyobb fontossággal bír a vendéglátás, valamint a gyógyászat, amelyek kiegészítő szolgáltatások. A vendéglátás terén fellendülést eredményezett a pár éve bevezetett all inclusive ellátási forma, amelynek köszönhetően Hévíz első szállodája lett, amelyik ezt az ellátási formát használja. Ez nagyon fontos versenyelőnyt biztosít a DHSR Aquának. A szintén pár éve felújított gyógyászat kezeléseket tömkelegét kínálja a vendégeknek, akik a gyógykúrától elkezdve a wellness-szolgáltatásokon át szépsészeti kezeléseken vehetnek részt. Továbbá külön részbe foglaltam a gyerekbarát szolgáltatásokat, mivel a szálloda a gyerekes családokra is nagy figyelmet fordít. Végül pedig az egyéb, kisebb jelentőségű szolgáltatásokat szeretném megemlíteni

4.2. Elszállásolás

A szállodai tevékenységek legfőbb feladata a vendégek elszállásolása, ellátása, valamint egyéb szükségleteiknek a kielégítése. Az elégedett vendégen kívül azonban a gazdasági sikeresség is nélkülözhetetlen. Eközben a szállodára külső és belső tényezők is hatnak, amelyek lehetnek kedvezőek, de hátrányosak egyaránt.

A külső tényezők lehetnek gazdasági, politikai, társadalmi vagy technikai tényezők. Ezek jelentős mértékben befolyásolhatják a szállodaipart is. Például egy háború kitörésekor a közeli országok szállodái jelentős vendégforgalom-visszaesésre számíthatnak. A gazdasági tényezőkhez tartozik a külső és belső piac, a gazdasági ágak egymáshoz viszonyított mutatói, a nemzetközi szállodai árszínvonal, valamint a fizetőképes kereslet összetétele, változásai. A társadalmi tényezőknél pedig az adott ország közbiztonságát érdemes megemlíteni. A külső tényezők egyszerre alakítják a szállodák eredményességét.

A belső tényezőkhöz tartozik a szálloda műszaki állapota, technikai felszereltsége, az élő munkaerő szakképzettsége, nyelvtudása, viselkedés kultúrája, az érvényben lévő üzletpolitikák, az élő munkaerő, a különböző munkaszervezési módszerek, illetve a kialakított ügyviteli rendszer.

Az értékesítési tevékenységnek óriási szerepe van, főleg a mostani nehéz gazdasági körülmények mellett. Kulcsszerepe van itt a komplexitásnak, ami azt jelenti, hogy nem csupán a szobák eladására kell törekedni, hanem a szálloda rendelkezésére álló egyéb szolgáltatásait is el kell adni. Ide tartozhat a vendéglátás vagy egyéb egységek szolgáltatásai. Ha sikerül a szálloda értékesítését jól megszervezni és irányítani, akkor az a legnagyobb mértékben járul hozzá a szálloda eredményes gazdálkodásához.

Mint már az imént említettem, hogy a szállodák fő feladata az otthonukat elhagyó vendégeknek ideiglenesen otthon biztosítása, amit az érkezéstől a távozásig fenn kell tartani. Az ott tartózkodás ideje alatt nagyon fontos a bánásmód, információadás, segítségnyújtás.

Az emberek elengedhetetlen biológiai szükséglete az alvás, pihenés, így az elszállásolás legfontosabb teendője ennek biztosítása és fenntartása. A megvalósítás többféleképp lehetséges, de mindegyikhez nélkülözhetetlen a kényelmes ágy. Ennek a kritériumnak a hiányában a vendég joggal panaszkodhat, hogy nem tud megfelelően aludni.

A tisztálkodási lehetőség megteremtése is fontos feladata a szállodáknak. Ez nem csak a fürdést, mosakodást jelenti, hanem minden más higiénias szolgáltatást, úgymint hajszárító, borotválkozó tükör, kozmetikai tükör, illetve más segédeszközök.

Manapság az információk korát éljük, ezért a vendégek számára információszerzési lehetőségeket is biztosítani kell a szállodai szobában, illetve a szálloda egész területén egyaránt. Ezt szolgáló eszközök a telefon, televízió, rádió vagy üzenetjelző. A szállodában lehetőség van számítógép csatlakozásra, e-mail küldésre és postai küldemények feladására.

4.2.1. Housekeeping

A housekeeping egy emeleti munkakört foglal magába, amelynek fontos feladata a szálloda rendjének, tisztaságának fenntartása, vendégek értékeinek védelme, műszaki berendezések, tárgyi eszközök állapotának ellenőrzése, illetve segítséget nyújt a szobaeldés folytonosságában, és a vendégfogadásban.

Nagyon fontos, hogy a földszint (recepció) és az emeletek (housekeeping) teljes szinkronban legyenek, így mindenki értesül a szobák státuszának változásáról. Ezáltal a szobák kiadása zavartalanul történhet. Mindkét fél érdeke, hogy a másik munkáját ismerje, becsülje, így a vendég korai elutazásáról, minibár fogyasztásáról, különböző károkozásokról, extra takarítási igényről, szobák változásairól, vagy a csoportok, VIP tagok kéréseiről mindkét egység időben tudomást szerez.

A szállodában nagy jelentősége van a tisztaságnak. Semmi nem haladja meg azt az érzést, amikor a vendég egy tiszta, pompázó szobába lép be. Eme érzés elérése a housekeeping feladata, ami csak egy hatékony, és szervezett munka eredménye lehet.

A szállodában hagyományos emeleti szervezés van, amelynek élén a szállodai üzletvezető, más néven a housekeeper áll. Alá vannak beosztva a gondnoknők, az ő beosztottaik pedig a szobalányok. Jelenleg a DHSR Aqua-ban két gondnoknő látja el a hét emelet feladatait, emeletenként pedig 2-2 szobalány dolgozik. A szobalányok munkáját a gondnoknők irányítják, illetve ellenőrzik.

Az emeleti üzletvezető összefoglaló feladata a housekeeping rendszerének felépítése, valamint szervezése. Ez azt jelenti, hogy több vitatott kérdésben kell a legjobb alternatívát kiválasztania. Ilyen kérdéses területek lehetnek a humán erőforrás, idő, pénz, munkamódszer, energia, munkaeszközök, berendezések. A housekeeper beosztottai feladataikat a szálloda több pontján látják el:

- vendégszobák (231db)
- szálloda emeleti folyosók
- gazdasági és pénzügyi iroda.

A Housekeeper másik fontos dolga a munkaköri leírások kidolgozása. Két lényeges dolgot kell tartalmaznia egy jól összerakott leírásnak: egyrészt a dolgozó munkafeladatainak pontos leírását, valamint a munkaköri kapcsolatokat, feltételeket, vegyszereket, tisztítószereseket is részletesen ismertetnie kell.

Továbbá a Housekeeper felelős a Housekeeping tevékenységének értékeléséért anyagfelhasználás, illetve élőmunka-felhasználás szerint. A kritikus pontoknál megoldási javaslatot kell tennie.

A Housekeeper további teendői:

- a beosztottak napi munkájának ellenőrzése
- a dolgozók későbbi feladatainak tervezése
- a Housekeeping részleg új alkalmazottainak felvételében való részvétel
- bekészítések, vendéganyagok irányítása
- VIP vendég érkezésénél a plusz elvégzendő feladatok kijelölése és kiosztása
- a szobalányok által használt tisztítószer kiválasztása. Figyelembe kell venni az árat, illatot, minőséget.
- szennyes és tiszta textíliák útvonalának tervezése, anélkül hogy az utak kereszteznék egymást

A szállodai emeleteken végrehajtandó munkáknak az irányítását, ellenőrzését a gondnokok végzik. Hét emelet munkája oszlik meg csupán két gondnok között, ami nagy odafigyelést és szervezést igényel. Ők végzik a szobák tisztaságának, műszaki felszereltségének ellenőrzését, illetve figyelik a minibárok fogyását. Az esetleges fogyasztást számítógéppel rögzítik, majd feltöltik az előírások alapján.

Ha a szobában valamilyen hibát észlelnek, akkor azt ők továbbítják a műszak felé, akik majd elvégzik a szükséges munkálatokat. Ugyancsak az ő feladatuk a karbantartókat a szobákba beengedni, ahol a hibát észlelték. A gondnokok látják el a szobalányokat vegyszerekkel, tisztítószerrel, tiszta textilanyagokkal, szobai reklámanyagokkal és fürdőszobai fogyóeszközökkel. Ha valamely vendég érkezésekor szükség van rá, akkor a gondnok intézi a bekészítéseket is.

A szobalányok legfőbb feladata a szállodai szobák kitakarítása a Housekeeper utasításai, tanácsai alapján. A tökéletes eredményhez szükséges a már korábban említett precíz, átgondolt munkaköri leírás, valamint dolgozói tréningeken való részvétel.

A napi munkát a gondnoktól kapják, amiben meg van határozva, hogy az adott szobalány mely szobák kitakarításáért felelős. A feladatokat tartalmazó lap alapján felveszi a tisztítószereket, textíliákat és egyéb eszközöket, amiket a szobaasszonyi kocsira pakol fel. A kocsira több, elkülönített részből áll, így a tiszta és a szennyes textília, valamint más fogyóeszközök is gond nélkül elférnek rajta.

A szobalányok munkájuk során, amikor egy szobához érnek, először mindig kopognak, és csak akkor lépnek be, ha a vendég már elutazott, vagy nem tartózkodik a szobájában. Abba a szobába, amelynek ajtaján kívül van a „Kérem, ne zavarjanak!” kártya, egyáltalán nem léphetnek be, csak miután a vendég a kártyát eltávolította.

A szobába való belépésnél az első feladatuk a szoba berendezésének, eszközeinek ellenőrzése. Amennyiben valami hiányzik a szobából, azt jelenteniük kell. Ez után kezdenek neki a takarításnak. Külön kell választani a napi takarítást, és az elutazott vendég utáni szoba nagytakarítását. Napi takarításnál az ágyat bevetik, ha szükséges, és felteszik az ágytakarót. Port törölnek, kiporszívózzák a szőnyeget, kiürítik a szemetest, majd nekiállnak a fürdőszoba takarításának.

A fürdőszobában elmosás a poharakat, megtisztítják a fürdőkádat és a WC-t, és ha a vendég kérte, a szennyes textíliákat is kicserélik. Legvégül az előszobát takarítják ki, és miután a villanyokat lekapcsolják, kilépnek a szobából. A takarítás során a fentről le, illetve a bentől ki elv érvényesül.

A szoba nagytakarításánál először mindenképp ellenőriznie kell a szobalánynak, hogy a távozó vendég nem hagyott-e valamit a szobában, vagy nem vitt-e el valamilyen felszerelést a szobából. A takarítás során pontosabban, alaposabban törlik át a szekrényeket, asztalt, fiókokat, polcokat. Elutazó vendég után pótolják a hiányzó reklámanyagokat, prospektusokat, tollat, jegyzettömböt.

4.2.2. Akciók, kedvezmények

Csakúgy, mint mindenhol máshol a DHSR Aqua-ban is folyamatosan dolgoznak ki újabb, vagy ismétlődő akciókat, illetve kisebb-nagyobb kedvezményeket. A mostani gazdasági körülmények között mindenki akarva-akaratlanul odafigyel az árakra, még akkor is, ha egy négy csillagos szálloda nem épp a legolcsóbb multság és úgy tűnhet, hogy aki ilyen helyre megy, annak az árak egyáltalán nem számítanak. A jól kialakított akcióknak, kedvezményeknek nagy jelentősége van, hiszen hosszútávon pozitív irányba mozdíthatják el a szálloda gazdasági mutatóit.

A továbbiakban szeretném jellemezni a most érvényben lévő kedvezményeket, ajánlatokat.

Vannak akciók az all inclusive ellátás alapárára vonatkozóan. Ez esetben mindegy, hogy a vendég egyágyas vagy kétágyas szobában tartózkodik, vagy esetleg apartman részt vett ki. Továbbá az alábbi akciók vonatkoznak a parkfeláras szobákra is. A parkfelár az 5-6-7. emelet parkra néző szobáira vonatkozik, ami 6 Euró felárat jelent naponta szobánként.

Ezek esetében érvényben van a 4 hét=3 hét, a 21=18 és a 14=12 akció. Ez a már jól ismert „Egyet fizet, kettőt vihet!” szisztéma más arányokkal (pl 21 napos üdülés esetén csak 18 napot számláznak a vendégnek). Ennek a promóciónak az időtartama április 1-től az év utolsó napjáig tart. Viszont a november 23-december 20-ig tartó időszakban a 21 nap helyett 17, a 14 helyett 11 kerül elszámolásra, valamint egy új összeállítás keretében a 7=6 akció is érvénybe lép.

Egy más fajta akciót testesít meg az „Egyágyas=Kétágyas”. Ennek a lényege, hogy nem kell az egyágyas szobáért felárat fizetni, a kétágyassal egy árban van. Viszont minimum 7 éjszakás tartózkodás kell az akció igénybe vételéhez, ami szintén november 23-december 20-ig áll a vendégek rendelkezésére. A nyáron, június 1-től 28-ig szintén volt ez az akció, viszont akkor csak 14 éjszakás tartózkodástól kapták meg a vendégek.

Mivel a szálloda fő profilja a gyógyászat ezért ezen a téren is kínál kedvezményeket. Szeptember 28-tól november 29-ig van érvényben egy 20 %-os kúradvezmény, amit minimum hét éjszakás tartózkodás és gyógykúracsomag vásárlása esetén vehetnek igénybe a vendégek. Az engedmény a kúracsomagra vonatkozik, és más szuperkedvezményes csomag esetében nem érvényes.

Ugyancsak egész évben él az előfoglalási kedvezmény, amit gyakran a német megfelelőjeként, Frühbucher-ként emlegetnek a dolgozók. Ezt a kedvezményt akkor kapja a vendég, ha a foglalást legalább 60 nappal az érkezése előtt leadja. További kritérium a minimum hét eltöltött vendégéjszaka. Az előfoglalási kedvezmény esetén egy főnek vendégéjszakánként négy euróval kell kevesebbet fizetnie. Hosszabb tartózkodás esetén tehát érdemes időben lefoglalni a szobát.

A kisebb gyermekek után is jár kedvezmény. Hat éves korig, a kétágyas felnőtt napi árból 100% kedvezmény jár, tehát térítésmentesen tartózkodhatnak a szállodában, míg a 6 és 14 év közötti korosztály után a felnőtt ár 50%-át terhelik. A gyermekek elhelyezése történhet babaágyon vagy pótágyon a szülők szobájában.

4.3. Vendéglátó szolgáltatások

Ebben a fejezetben szeretném megemlíteni a vendéglátás lényegét, fontosságát és beszámolni a pár éve bevezetett, itthon még újdonságnak számító ellátási formáról, az all inclusive ellátásról.

A szálloda másik fő szolgáltatási ága az ellátás, aminek fő célja, egy másik biológiai igény, a táplálkozási igény kielégítése. A hangsúly a reggelin és a főétkezésen van, ezeknél van a legtöbb feladat, de vannak egyéb szórakozási igények, amelyeket szintén ki kell elégíteni.

Vendéglátás célja, feladata

A vendéglátás átfogó célja, küldetése az emberek táplálkozási, üdülési szükségleteinek kielégítése, emellett a vendéglátás segédkezik az idegenforgalom lebonyolításában egyaránt. A vendéglátás szorosan kapcsolódik a kereskedelemhez, azonban nem csupán a kereskedelem, hanem az ipar és a szolgáltatás elemeinek keveredéséből áll össze. A három elemből a kereskedelmi jelleg akkor emelkedik ki, amikor az előállított vagy már készen vásárolt terméket értékesítik, pénzzé teszik. A vendéglátás ipari jellege az előállításban testesedik meg, amikor a különböző nyersanyagokból fogyasztásra kész ételeket és italokat készítenek el. A harmadik, szolgáltatási tevékenység jelenléte pedig a helyben történő fogyasztás lehetőségénél, felszolgálásnál és egyéb szórakozási lehetőségek nyújtásánál ismerhető fel.

A vendéglátást három alcsoportba sorolhatjuk:

- kereskedelmi
- idegenforgalmi
- munkahelyi.

A kereskedelmi vendéglátás manapság a legelterjedtebb forma. Azokat a helyeket foglalja magába, ahol a vendéglátó szolgáltatásokat bárki igénybe veheti. Ezek különböző fajtájú és minőség-besorolású üzlethelyiségek lehetnek, kezdve az étteremmel, a borozókon át egészen a cukrászdáig.

Az idegenforgalmi vendéglátás majdnem azonos a kereskedelmivel, annyi különbséggel, hogy ez esetben a vendéglátóhely egyúttal szállásadási szolgáltatást is nyújt. Ilyen típusra példa lehet az általam is boncolgatott szálloda, vagy akár a panzió is.

A munkahelyi vendéglátásra nevéből adódóan jellemző a zárt jelleg. Általában csak azok kérhetik a szolgáltatásokat, akik az adott intézmény, munkahely alkalmazottai. Tágabb értelemben ide tartozik minden olyan vendéglátó egység, amikor valamely kapcsolat alapján egybetartozó embercsoportot (pl. iskola, kórház) látunk el vele.

4.3.1. All inclusive szolgáltatás

Az all inclusive szó konkrét jelentése „mindent tartalmaz”, vagy „minden benne foglaltatik”. Ezt az ellátási formát kezdetben olyan vendéglátó egységek alkalmazták, melyek az addig hétköznapi szolgáltatásokon kívül, mint a reggeli ebéd, vagy vacsora, más szolgáltatásokat is beépítettek az árba.

Az all inclusive ellátás kezdetben olyan térségekben terjedtek el, ahol az adott szálloda környékén nem volt megfelelően kiépítve az infrastruktúra, nagy volt a távolság a szomszédos települések központjától, vagy az országban a politikai körülmények miatt nem működött rendesen a szolgáltatások ellátása

Ezek a területek főként Észak-Afrikában találhatóak, így az all inclusive szülőhazájaként Egyiptomot, Tunéziát, illetve még Törökországot említhetjük meg.

Az all inclusive fogalma már elterjedt az egész világon, viszont a szolgáltatás minősége, bősége, változatossága eltérő lehet két szálloda között. Éppen ezért sokan csalódnak, amikor szembesülnek vele, hogy a fizetett árban nincs benne a szálloda összes szolgáltatása. Egyes szállodákban csak a teljes ellátást jelenti, illetve egy-két sportolási lehetőséggel egészíti ki, viszont vannak olyan helyek ahol a szolgáltatások jelentős részének ingyenes használatát takarja.

Az all inclusive a legtöbb esetben a teljes ellátáson kívül napközben többször, vagy akár egész nap különböző étkezést és italfogyasztást jelent. Emellett általában többféle szórakozási lehetőséget biztosítanak, mint a gyermekanimáció, showműsorok, versenyek, sportolási lehetőségek, illetve wellness szolgáltatásokat nyújt (szauna, gőzfürdő, fitness edzések), és szállodáktól függően különféle programokat kínál úgy, hogy ezek árai már szintén benne vannak az all inclusive árban.

A legjobb all inclusive szolgáltatást nyújtó szállodák, főként a fent említett országokban, a saját területükön belül kínálják a lehetőségek széles tárházát a vendégek számára, így a vendégek igényei anélkül teljesülni tudnak, hogy elhagynák a szállodát.

Az all inclusive szállodák azoknak ajánlott, akik nem az adott ország látnivalóit szeretnék megtekinteni, hanem ott helyben szeretnének maradni, esetleg (ha van) a tengerparton napozni, fürödni, mivel így teljes mértékben ki tudják használni az all inclusive kifizetett felárát.

További előnyöket nyújtanak ezek a szállodák a gyermekes családoknak, mivel számos all inclusive létesítmény saját csúszdaparkot üzemeltet, és sok más gyerekbarát szolgáltatást is nyújt. Ezek általában a gyermekdiszkót, miniklubot, rácsos kiságyat, etetőszéket, babakádat takarják.

A külföldieknek hamar pozitív emlékeik, véleményeik voltak az all inclusive ellátásról, viszont a magyarok körében kezdetben nem nyerte el az emberek tetszését. Azon a véleményen voltak, hogy a felár a tartózkodás alatt úgyse fogják lefogyasztani. Manapság már változott a helyzet, egyre többen választják az all inclusive szállodákat a magyarok közül is. Ennek az ellátási formának köszönhetően az üdülés tervezhető anyagilag, és kényelmesebb nyugodtabb a nyaralás, mivel nem kell alkalmazkodni az 1-2 órás intervallumba korlátozott étkezési időkhöz. Emellett a felár lefogyasztható kávézásokkal vagy fagyizásokkal.

Az all inclusive szálláshelyek összehasonlításakor az ár mellett figyelembe kell venni a kínálatban szereplő, ingyenes szolgáltatások mennyiségét és minőségét is.

4.3.1.1. All inclusive a DHSR Aqua-ban

A szakdolgozatomban szereplő szálloda szintén all inclusive szolgáltatásokat nyújt, viszont földrajzi elhelyezkedése és más adottságai miatt módosított programmal rendelkezik, mint az Észak-Afrikai „öshazában”. Az egyedi ellátási forma bevezetésére 2008-ban került sor, ami a profitváltás előtti romló tényezők, a konkurencia, illetve a vendégkör összetétele miatt volt létfontosságú.

A szálloda étterme, az Aurea étterem ad helyet az all inclusive kínálat jelentős részének, ami a megújulás következtében átalakult, óriási felújításon ment keresztül. A beruházás több száz millió forintba került, aminek fókuszába a pultrendszer került. Az ellátás változása miatt volt erre szükség, így a vendégek könnyebben láthatják el magukat a kínálattal, a személyzetnek pedig gyorsabb feltöltést tesz lehetővé.

A szálloda a nap minden szakaszában a vendégek rendelkezésére bocsájt valamilyen enni- és innivalót. A három főétkezés (reggeli, ebéd, vacsora) között rendre kávé, tea, gyümölcs és sütemény várja a vendégeket.

Az all inclusive ételkínálata:

- 7:00 - 10:00 Bőséges büféreggeli
- 10:00 - 11:00 Kontinentális reggeli későn kelőknek
- 10:00 - 15:00 Gyógyteák és gyümölcs a gyógyászati hallban
- 12:00 - 14:00 Könnyű büféebéd - Danubius Healthy Choice: levesek, saláták, zöldségek, tészták, grillezett és wokban készített ételek, sütemény, palacsinta, gyümölcs
- 15:00 - 17:00 Délutáni kényeztetés: kávé, tea, sütemény, fagyalt
- 18:00 - 21:00 Büfévacsora: változatos elő- és főételek, sajtok, desszertek.

Hetente egyszer magyaros büfévacsorát készítenek a vendégek számára, ahol a hazai ízek szerelmesei biztosan nem hagyják el az éttermet üres gyomorral.

Mivel a szálloda wellnessszálloda is egyben, így az egészséges életmód megjelenik a táplálkozásnál is. Az egyre népszerűbb Danubius Healthy Choice összeállított kínálata az egészséges életmód jegyében lehetőséget nyújt a vendégeknek az egészséges táplálkozásra, valamint a zsírszegény étkezésre.

Az ételeket párolással, grillezéssel, roston sütéssel készítik el, valamint gazdag zöldség és gyümölcskínálatot biztosítanak, amit meghagynak nyersen, vagy párolva kínálnak. A reggelinél a vendégek bio ételeket is fogyaszthatnak, mint a bio tej, bio zöldségek, bio pelyhek. Az ebédnél pedig salátabüfé üzemel, ahol sokféle zöldség közül választhat a vendég és összeállíthatja az ő ízlése szerint a saját salátáját.

Az all inclusive italkínálatát is érdemes megemlíteni:

- 11:00 - 22:00 Teák és gyógyteák, zöldséglevek, gyümölcslevek, különböző üdítők, illetve kávé várja a vendégeket az Aurea étteremben, illetve a gyógyászati hallban
- 18:00 - 21:00 A büfévacsora ideje alatt szeszesitalokat is felszolgálnak a vendégeknek, ami csapolt sörből és többfajta háziborból áll

A wellnessszálloda jegyében a szoba minibárjában naponta egy palack ásványvíz áll a vendégek rendelkezésére térítésmentesen. Az egészséges életmódra való tekintettel az all inclusive ellátás nem tartalmaz röviditalokat, a vendég csak térítés ellenében kérhet ezekből. Illetve aki nem talál kedvére valót a borkínálatból, az további fajtákból is választhat, viszont azért is felárat kell fizetnie.

Az all inclusive étkeztetés önkiszolgáló rendszerben működik, a sok telített büféasztalt körüljárja a vendég és a neki tetsző ételeket kiveszi magának. De mivel ez főként egy gyógyszálloda, így sok idős, mozgásában valamennyire korlátozott ember fordul meg itt. Az ő számukra felszolgálót jelölnek ki, aki a kívánt étkeket összeszedi, majd a vendég asztalához viszi.

A szálloda a saját egészségmegőrző arculatához igazította az all inclusive szolgáltatást. Így napközben nem tartalmaz az ajánlat alkoholfogyasztást, a kúrákon részt vevőkre tekintettel. Ebédnél lehetőség van alkoholos italok fogyasztására térítés ellenében. Ezeket külön italkocsin tárolják, ami nagyon jól mutat, jó marketingfogásnak bizonyul. Ez további bevételt biztosít a szálloda számára.

A felszolgálók munkája jelentősen átstrukturálódott. Több munkát kell elvégezniük, viszont az önkiszolgálás miatt le is egyszerűsödött. Munkájuk középpontjában az étkezések lebonyolítása áll. Nekik kell a büféasztalokat felépíteni, ha elfogynak az ételek utántölteni, a „használt” asztalokat lepakolni és újra megteríteni, illetve az evőeszközöket tisztítani.

Reggeli:

A DHSR Aqua-ban a reggelit az all inclusive ellátás tartalmazza. Büféreggeli van érvényben reggel 7 órától 10 óráig. Ez Magyarországon a legelterjedtebb reggeliztetési típus. A vendégek számára kisebb asztalokra pakolva kínálnak felvágottakat, sajtokat, vaját, margarint, túrót, mézet, lekvárokat, kenyérféléket és más péksüteményeket, müzliket, gyümölcsleveket, valamint meleg ételeket. Az ételek rendkívül széles palettájából válogathatnak a vendégek ízlésük és igényeik szerint.

Eközben a kiürült, elfogyott ételeket a felszolgálók folyamatosan pótolják. A vendégek távozása után pedig az asztalokat leszedik, majd az előírásnak megfelelő terítéket újra felteszik. Szakemberek szerint ez a reggeliztetési forma a leggazdaságosabb. 10-11-ig

pedig kontinentális reggeli várja a későn kelőket. Ez a reggeli egyszerű, főként kenyérfélékből és kávéból áll. Választható még tea vagy forró csokoládé is.

4.3.2. Egyéb vendéglátó szolgáltatások

A szállodának vannak egyéb vendéglátó szolgáltatásai, amelyek nem tartoznak bele az all inclusive ellátásba. Ide tartozik a szálloda bárja, a Quint bár. Jellemét tekintve drinkbár, jelentősége az all inclusive bevezetésével meglehetősen lecsökkent. Ennek oka az all inclusive korlátlan italfogyasztása, illetve alkoholos italok kínálata vacsoraidőben. Az itt elfogyasztott italokért ugyanis plusz pénzt kell fizetni. Így itt a márkásabb, minőségi italok, kávék, alkoholok eladása történik.

Szintén az all inclusive szolgáltatáson kívüli vendéglátó szolgáltatás a szobákban található minibár, amelyben sörök, borok, röviditalok, alkoholmentes italok állnak a vendégek rendelkezésére. A minibárokban néhány éve italok mellett különböző snackek és csokoládé is megtalálható volt, azonban egyáltalán nem volt rentábilis, ezért kivezették az ételkínálatot a minibárokból. A vendéglátó bevétel töredéke származik csak ebből a szolgáltatásból.

Ide vehető még a személyzeti büfé, amely ugyan nem a vendégek számára áll rendelkezésre, hanem a dolgozók vásárolhatnak itt, viszont ennek a vendéglátó helynek a bevétele is a az egyéb jövedelem részét képezi. A dolgozók itt igen kedvező áron vásárolhatnak reggelire valót, italokat, édességeket.

4.4. Gyógyászati és wellness szolgáltatások

A szálloda fő profilja a gyógyászat, így főként erre épít, azonban ma már wellness-szálloda is egyben, mivel sokféle wellness és szépségápolási szolgáltatást is nyújt. A DHSR Aqua a Danubius Health Spa brandbe tartozik, melynek tagjai híres fürdőhelyeken épültek.

A gyógyászati részlegen a Hévízi-tó „kincsei”, a gyógyvíz és a gyógyiszap van a középpontban, ezekre épül a kezelések jelentős része. Ezen kívül más modern egészségügyi szolgáltatásokat is nyújtanak a vendégek számára. A gyógyvizet a DHSR Hévízzel közös kútból kapja a szálloda. A vendég gyógyulásához együttesen járul hozzá

a hely sajátos éghajlata, a gyógyvíz jótékony hatása, valamint a gyógyászati személyzet szakértelme.

A gyógyászatra érkező vendégeket gyógy és wellness vendégekre lehet osztani. A legnagyobb részben gyógyvendég érkezik a szállodában, nekik általában mozgásszervi, reumás panaszai vannak, gyulladáshoz vagy idegrendszeri problémák miatt érkeznek a gyógyhelyre.

A kezelések megkezdése előtt a beteg időpontot kap szakorvosi vizsgálatra. Ennek az a lényege, hogy a beteg állapotát felmérjék, így lehet csak a szükséges kezeléseket kiírni, illetve ha szükséges további vizsgálatokat is előírhat a szakorvos. Miután a vizsgálat megtörtént a kúrákra a diszpécserok osztják be a vendégeket.

Ezen kúrák hosszúsága 2-3 hét, de a végleges döntés a beteg állapotától függ. Kéthetes tartózkodás alatt 1, míg három hetes tartózkodás esetén 2 kontrollvizsgálatra kerül sok, ahol az orvos ellenőrzi az addig leadott kezeléseket eredményességét, és ha szükségét látja, módosíthatja, törölheti a kezeléseket, illetve újakat is felírhat. Mielőtt elutazna a vendég, egy záróvizsgálaton kell részt vennie, amelyen ellenőrzik, hogy a kúra a tervezett módon valósult-e meg. A beteg további egészségügyi tanácsokat is kap.

4.4.1. Gyógy és egyéb kúraprogramok

A kúrák árai az ellátás és a tartózkodás költségein felül értendőek, valamint csak az all inclusive programmal együtt vehetőek igénybe. A gyógykúrák a gyógyulni vágyó vendégek célpontja. Mint ahogy a korábbiakban leírtam, a különböző mozgásszervi, reumás panaszok, ízületi gyulladások, idegrendszeri panaszok enyhítésére szolgálnak. A kezelésekhöz szükséges egyéb teendőkért (gyógyszer, labor és röntgen) plusz felárat kell fizetnie a vendégnek. Az alábbi táblázatban összefoglalom a szállodában igénybe vehető kúrákat.

Hagyományos fürdőkúra	<p>Ez a kúra tartalmaz egy orvosi vizsgálatot, majd az orvos által ajánlott hat darab kezelést a következők közül: balneoterápia, hidroterápia, fizioterápia, elektroterápia, iszappakolás, oxigénterápia. A kúra ára 113 euró egy fő számára.</p> <p>A Hagyományos fürdőkúra Plusz az alap fürdőkúra kibővített változata. Ez annyit tesz hogy további négy darab kezelés került a kúrába. A vendég szintén a fent említett kezelésmódot közül kaphatja a</p>
------------------------------	--

	<p>kúráját. Az ár így 168 euróra emelkedik, azonban egy kezelésre visszaosztva látszik, hogy kevesebb az egységár ebben az esetben. Így aki teheti, érdemesebb a kibővített változatot választania. Az alap és a kibővített fürdőkúra is hat éjszakás tartózkodástól vehető igénybe, mivel a kezelések időbeosztása így is meglehetősen zsúfolt.</p>
Komplett nagykúra	<p>A kúra tartalmaz két orvosi vizsgálatot, egy a kúra elején, a másik pedig a végén valósul meg. A szakorvos 30 kezelést ír ki a betegnek a következők közül: balneoterápia, hidroterápia, fizioterápia, elektroterápia, iszappakolás, oxigénterápia. A kúra fejenként 420 euróba kerül, ami a kezelések száma miatt csak legalább 13 éjszakás tartózkodás esetén választható.</p>
Próbakúra	<p>A próbakúra azoknak a vendégeknek ajánlott, akik még nem vettek részt ilyen kezeléseken, vagy nem tartják szükségesnek a nagy kezelésszámot. Így ez csak három kezelésből áll az orvosi vizsgálat elvégzése után. Ugyancsak a korábban feltüntetett kezelésekből állhat: balneoterápia, hidroterápia, fizioterápia, elektroterápia, iszappakolás, oxigénterápia.</p> <p>Ezt a kúrát 4 éjszakás tartózkodás esetén vehetik igénybe, az ára 59 euró egy fő számára.</p>
Gerinckúra	<p>Ez ideális azok számára, akik valamilyen gerincbántalmakkal küszködnek. A szükséges állapotfelmérő szakorvosi vizsgálat után 2 gyógymasszázst, és 3 gerinctornát kap a vendég. A kúra ára 126 euró 6 éjszakás tartózkodástól.</p>
Oszteoporózis kúra	<p>Ez egy összetettebb kúra, amely az állapotfelmérő szakorvosi vizsgálatval kezdődik. Továbbá tartalmaz egy mozgásterápiás tanácsadást és program összeállítást gyógytornász által, 6 iszappakolást, 5 egyéni gyógytornát, 6 elektroterápiás vagy hidroterápiás kezelést, valamint szakorvosi kontrollvizsgálatot. A kúra összetettsége miatt legalább 13 éjszakás tartózkodás szükséges, ára pedig 292 euró.</p>

4. táblázat: A DHSR Aqua kúrái, forrás Danubius honlap

4.4.2. Medical-Wellness program

Ez a program egy átmeneti állapota a gyógyászati, illetve a relaxációs programoknak, hiszen mindkét fajtából tartalmaz kezelést. Ideális tehát azok számára, akik gyógyulni vágnak, miközben ki is szeretnének kapcsolódni.

Fit & relax-Prevenció

A program egy bevezető előadással kezdődik, amit a sportmanager tart, ezután a vendég 3 darab gerinctornán, valamint 3 relaxációs masszázson vesz részt. A tornák és a masszázsok után egy záró tanácsadásra is sor kerül, szintén a sportmanagerrel. A Medical-Wellness program ára 139 euró hat éjszakás tartózkodástól.

4.4.3. Wellness és Beauty Programok

Ezek a programok elvonatkoztatnak a gyógykezelésektől, azok számára kínálnak szolgáltatásokat, akik kikapcsolódni, relaxálni szeretnének, vagy valamilyen szépségápoló kezelésen kívánnak részt venni. Az alábbi táblázat a Wellness és Beauty programokat foglalja össze.

Babor Beauty Deluxe (138 euró/ minimum 4 éjszakás tartózkodás)	A program tartalmaz: egy darab „Kék Lagúna” arckezelést Babor termékekkel, egy Aphrodité pakolást relaxációs masszázssal, egy aromafürdőt, egy teljes test relaxációs masszázst, valamint egy manikűrt és fodrászatot (mosás és szárítás).
Babor szépség napok (78 euró/ minimum 2 éjszakás tartózkodás)	Ez a típusú program ki lett alakítva nők és férfiak számára egyaránt. A női csomagban helyet kapott egy energetizáló testkezelés, egy szemkontúr kezelés és 1 arc- és dekoltázmasszázs. A férfiak számára kialakított program tartalma pedig: energetizáló testkezelés, egy relaxációs arc- és fejmasszázs és relaxációs masszázst.
Aqua felfrissülés (40 euró/ min. 2 éjszakás tartózkodás)	Ez egy egyszerűbb program, amely tartalmaz egy wellness iszappakolást és egy frissítő aromamasszázsot.

<p>Egy csepp Hévíz (26 euró/ min 2 éjszakás tartózkodás)</p>	<p>Ha a vendég ezt választja, 1 aromamasszázst és egy belépőt kap a Hévízi Tófürdőbe.</p>
---	---

5. táblázat: A DHSR Aqua Wellness és Beauty programjai, forrás Danubius honlap

Természetesen a vendég maga is kiválaszthatja, hogy a számos szolgáltatás közül miket szeretne kipróbálni, igénybe venni. Ehhez viszont szintén szakorvosi vizsgálat szükséges, mivel lehetnek kizáró okok (szívbetegnek elektromos kezelés csak korlátozottan adható). Az egyéni kezelések listáját a 3. és 4. melléklet tartalmazza.

4.5. Gyerekbarát szolgáltatások

A szálloda fontos célcsoportnak tekinti a családokat is, ez is az all inclusive bevezetésének egyik oka volt. Ennek érdekében több gyermekbarát ajánlatot, szolgáltatást alakítottak ki, hogy ezeknek a családok figyelmét felkeltse és a szállodát vonzóvá tegye.

A szálloda szerződés alapján alkalmaz animátorokat, akiknek a fő feladata különböző szórakoztató animációs programok megszervezése és lebonyolítása.

A programokat több korosztály számára kell összeállítani egy megadott tematika alapján. Így különválnak az alapprogramok és a tematikus programok. Az alapprogramok 2x7 napos ismétlődéssel kell megrendezni és három kategóriába osztani.

A három kategória:

- sport és mozgás
- kézműveskedés
- tanulásfejlesztés

A tematikus programokat csak kivételes esetekben, így ünnepeken és hosszú hétvégéken kell megrendezni.

Az animátoroknak a programterveket alapprogramok esetében 15 nappal, tematikus programok esetében 30 nappal a rendezvény előtt az illetékes személynek el kell küldeniük jóváhagyás céljából.

Ezenkívül más feladatokat is el kell látniuk az animátoroknak, mint az étkezéseknél a mini-büfé felügyelete. Ez azt jelenti, hogy együtt esznek a gyerekekkel, miközben információkat adnak a szervezett programokról.

Az animátorokkal szemben több, szigorú elvárás is érvényben van:

- 18. életév betöltése, sportos testalkat
- Igényes, ápoltság megjelenés, tiszta, rendezett munkaruha viselete
- Gyermekkel való kiváló kommunikációs készség megléte, elhivatottsága
- Idegen nyelvi ismeret (legalább német és angol C típusú nyelvvizsga, orosz nyelv ismerete előny)
- Megfelelő szervezőképesség
- Jó alkalmazkodóképesség
- A szálloda által biztosított eszközök költségtakarékos használata

A szállodának kedvezményes szállásdíj ellenében szállást és teljes ellátást kell biztosítania az animátorok számára, ami a reggelit és két főétkezést takarja. Emellett az animátorok korlátlan ásványvizet fogyaszthatnak tartózkodásuk alatt. Valamint számukra zárható raktár és öltöző van kialakítva a programok helyszínének közelében.

Egy másik gyermekbarát szolgáltatás a családi apartman, amit az elmúlt években alakítottak át az egyik sima apartmanból nagy beruházások által. Azon családok számára ideális, akik szeretnék teljesen otthonos körülményeket, ahol a gyermekek a legjobb helyen vannak. A szoba felszereltsége minden igényt kielégít egy család számára, minden korcsoporthoz igazodik, a kisiskolástól kezdve egészen a csecsemőig, valamint teljesen biztonságossá teszi a gyermekek számára. Így helyet kapott a családi apartmanban gyermekágy, rácsos babaágy, gyermekfürdőszoba WC-vel, babakád, WC szűkítő, fellépő a mosdóhoz, pelenkázó, szagmentes pelenkagyűjtő, cumisüveg melegítő, bébiőr, SAT-TV DVD lejátszóval, gyermekzáras konnektor, illetve meglepetés bekészítés a gyermekeknek.



4. kép: Családi apartman, forrás: Danubius honlap

A fürdőrészen is található a gyermekek számára kialakított rész. Az Új Magyarország Fejlesztési Terv keretében elnyert összegből alakítottak ki két fedett gyermekmedencét csúszdával, vödör-zuhannyal, vízsugárvetővel, valamint egy kinti gyermekpancsoló is helyet kapott a szálloda kertjében.

A gyerekek számára további lehetőségek nyíltak a 2008-ban átadott játszóházzal. A játszóház épülete a kertben található, ami már korábban is megvolt, addig vegetáriánus étteremként szolgált. A kőből készült épület jelentősége az all inclusive bevezetésével minimálisra csökkent, így a váltás lehetősége pont kapóra jött az all inclusive gyermekbarát szemléletének is.

A játszóház éppen a gyermekpancsoló mellett található, ami az 1 és 10 év közötti gyermekek igényeinek van berendezve. A kicsik számára szivacsjátékok és szivacszőnyegek biztosítják a játéklehetőséget, a nagyobb gyermekek fali paneleken memóriajátékokkal, golyós játékokkal, önálló házikó, illetve helikopter alakú installációkon fejleszthetik kreativitásukat. A gyermekek azonban csak szülői felügyelet mellett játszhatnak a játszóházban.

4.6. Egyéb kiegészítő szolgáltatások

A szálloda egyik legfontosabb kiegészítő szolgáltatása a hallban működő **utazási iroda**, ahol a Guest Relation Manager látja el a feladatokat. A vendégek őt kereshetik meg, ha valamilyen kérdésük támad, vagy valamilyen információra van szükségük. A szálloda utazási irodája egy hévízi utazási irodával, a Szasza Tourssal van kapcsolatban, melynek segítségével utakat szerveznek a vendégek számára. A legkedveltebb utak Budapest, Pécs, és a Kis-Balaton körút. Továbbá az utazási irodában van lehetőség kerékpár kölcsönzésére, könyvek vásárlására.

A Guest Relation Manager felelős az újonnan érkező vendégek köszöntéséért az **üdvözlő koktél partin**. Ha szükséges, a vendégeknek megmutatja a szálloda részlegeit, így már otthonosabban mozoghatnak.

Egyéb szolgáltatásként említhető még a **fodrászat** és a **Mode butik**, ahol különböző ajándéktárgyakat és ruhákat tudnak vásárolni a vendégek. Ezek közvetített szolgáltatások, bérleti díj ellenében működnek a szállodában.

További szolgáltatásként említhető a recepción megtalálható **székek**, amelyek térítés nélkül igénybe vehetők.

A szállodában lehetőség van **pipere mosoda** igénybevételére, ezt a gondnoknők intézik el a vendégek számára. Ezen szolgáltatásért azonban már fizetni kell.

További egyéb, kiegészítő szolgáltatások:

- Ha a vendég magával szeretné hozni **házi kedvencét**, arra is van lehetőség, azonban elég drága felárat kell fizetnie. Egy háziállat után éjszakánként 22 euró a költség, amelyben az állat élelme nem tartozik bele, arról a vendégnek kell gondoskodnia.
- Ha a vendég szeretné nagyobb biztonságban tudni autóját, akkor igénybe veheti a **garázs** szolgáltatását. Így az autó fedett helyen, **fűtött térben** lehet, azonban ezért felárat kell fizetni (a kinti parkoló ingyenes).
- A szobában elhelyezett **telefont** is használhatja a vendég, azonban ezt a szolgáltatást manapság már csak elvétele veszik igénybe.
- **Transzferre** is van lehetőség, ha a vendég szeretne valahova eljutni, a szálloda biztosítja a szállítás feltételeit.

5. Vevőelégedettség mérése

A szálloda nagy figyelmet fordít a vendégek véleményére, meglátásaira, hogy az igényeket maximálisan ki tudja elégíteni. A vevőelégedettség mérésének és a minőség-ellenőrzésnek lényeges eleme a szálloda vendégkérdőíve. Ez nagyon sok fontos információt nyújt a vezetőség számára arról, hogy melyek azok a részlegek, esetleg szolgáltatások, amelyek nem elégítik ki a vendégek igényeit. Ez adja a jövőbeni változtatások, szolgáltatásfejlesztések egyik alapját.

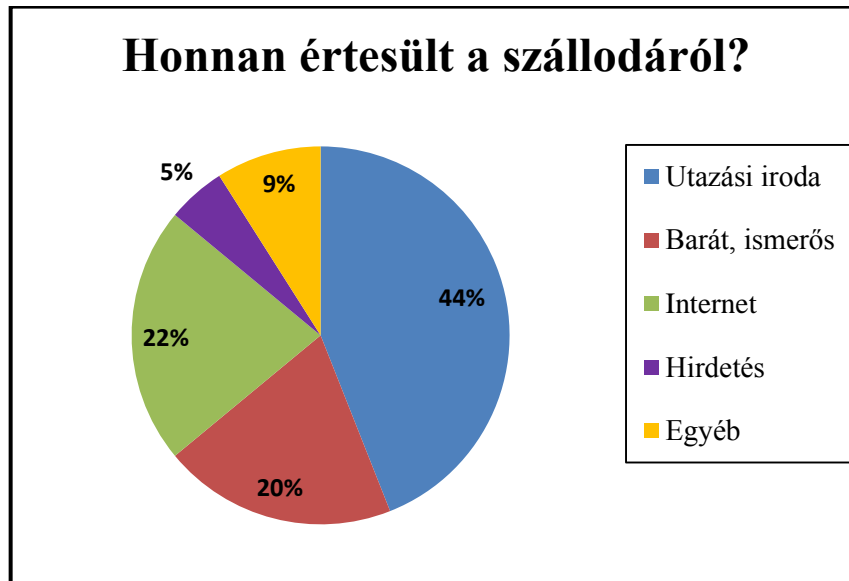
A kérdőíven külön vannak választva a részlegek, illetve azoknak az elemei. Ezeknek az elemeknek az értékelése egy 5 fokú skálán történik. A kérdések a foglalástól egészen a távozás pillanatáig felmerülő szolgáltatásokra vonatkoznak. Felmérik a személyzet szakértelmét, kedvességét, az italok ételek minőségét, valamint a szolgáltatások színvonalát. A kérdőív papír alapú, csak kézzel való kitöltés lehetséges. Fontos kritérium, hogy a kérdőívet kizárólag a szálloda vendégei tölthetik ki. A szálloda kérdőívét az 1. és 2. melléklet tartalmazza.

A továbbiakban a 2013. szeptember havi kitöltött vendégkérdőíveket szeretném kiértékelni és belőle következtetéseket levonni. Ez a kérdőívet a szállodában használják, én ebből vettem az adatokat és rendszerbe foglaltam. A vendégkérdőívet a frissen érkező vendég szobájába készítik be, kitöltése viszont nem kötelező. Így a mintavétel véletlenszerű, csak az tölti ki, aki szeretné. Szeptemberben a szállodában megszálló vendégek csak 65 darab kérdőívet tölthettek ki. Ebből tehát tisztán látszik, hogy az érkező vendégek csupán egy töredéke szán időt erre az elégedettség visszajelzésére szolgáló módszerre.

A szálloda foglaltsága 2013 szeptemberében 87,36% volt, ami a korábbi hónaphoz viszonyítva 5,63%-os növekedést jelent. A 2012. szeptemberi foglaltsági szinthez képest pedig 2,26%-os növekedést jelent.

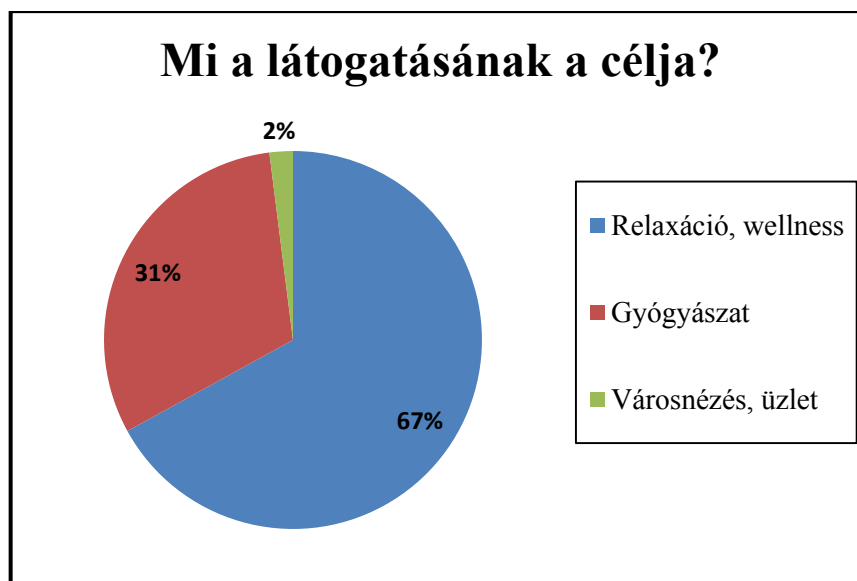
A kezdő oldalon két információt gyűjtenek a vendégektől. Az elsőben azt szeretnék tudni, hogy a vendég honnan értesült a szállodáról. A legtöbben (44%) utazási irodán keresztül érkeztek a szállodába, továbbá a vendégek nagyobb része érkezett baráti javaslatra és az internetről szerzett információ alapján. Előbbit 20%, míg utóbbit 22%

jelölte meg. A vendégek 5%-a hirdetésből értesült a szállodáról, a maradék 9% pedig az egyéb pontot jelölte be. (2. diagram)



2. diagram: A vendégek szállodáról szerzett információinak forrásai, Forrás: saját szerkesztés

A másik feltett kérdés a vendég látogatásának célja. A válaszolók döntő többsége (67%) a relaxáció, wellness pontot jelölte meg, a gyógyászati szolgáltatások miatt pedig 31% érkezett (3. diagram). Ebből is látszik, hogy az Aqua jelentősége gyógy- és wellness szállodaként a legnagyobb, hiszen csak a fennmaradó 2 % érkezett üzleti, vagy városnézési céllal.



3. diagram: A vendégek szállodába látogatásának céljai, Forrás: saját szerkesztés

A Vendéglátás tevékenységeire, személyzet szakértelmére, színvonalára összesen 842 db válasz érkezett. A végeredmény így 88,94% lett átlagosan. A legjobb eredményt ebben a hónapban az „éttermi személyzet barátságossága” pont kapta (95,24 %). A legtöbb pont 86% felett teljesített, csak egy kapott szembetűnően alacsony értékelést. Az egészséges étkezést szolgáló választék 77,08%-ot ért el, tehát a vendégek több, változatosabb egészséges ételeket, italokat szeretnének. (6. táblázat)

Vendéglátás folyamatai, részlegei	Beérkezett válasz	Átlag (%)
Barátságos volt-e az éttermi személyzet?	63	95,24
Személyzet figyelmessége és szakértelme	62	95,16
Rendezvény szerviz és a konferencia termek	10	95,00
A coffee shop és a bár szolgáltatásai	42	92,86
Asztalfoglalás folyamata	23	90,22
A reggeli választéka és minősége	65	89,62
Az étterem hangulata	63	89,29
A szobaszerviz színvonala és a minibár minősége	52	88,94
Vendégfogadás	54	88,43
A vacsora választéka és minősége	63	88,10
A felszolgált ételek és italok minősége	65	87,69
Ételek és italok tálalása és felszolgálása	60	87,08
Az étterem tisztasága	63	86,90
Korrekt és időben történő számlázás	21	86,90
Az étterem hőmérséklete és szellőzése	61	86,89
Az ebéd választéka és minősége	63	86,51
Az egészséges étkezést szolgáló választék	12	77,08
Összesítés	842	88,94%

6. táblázat: Vendéglátó részleg értékelése, Forrás: Danubius belső anyag

A Housekeeping tevékenységére vonatkozó kérdésekre összesen 251 darab válasz érkezett, amely összességében 90,75%-ot ért el. A legjobb eredményt a „Szobalányok és a housekeeping személyzetének kedvessége” pont kapta (96,03%). A legrosszabb eredményt a szoba hangulata és nyugalma kapta (85,77%). Ez nem meglepő, hiszen már a SWOT-analízisben is megemlítettem, hogy a szobák állapota nem megfelelő, felújításra szorulnának. (7. táblázat)

Housekeeping tevékenységei	Beérkezett Válasz	Átlag (%)
A szobalányok és a housekeeping személyzetének kedvessége	63	96,03
A szoba és a fürdőszoba tisztasága	65	91,54
A szoba műszaki berendezései: hőmérséklet, légkondi, technikai feltételek és körülmények	58	89,66
A szállodai szoba hangulata és nyugalma	65	85,77
Összesítés	251	90,75%

7. táblázat: Housekeeping részleg értékelése, Forrás: Danubius belső anyag

A Front Office teljesítményét összesen 235 darab vélemény mutatja. Az eredmény meglehetősen magas, 92,78% lett. A legrosszabb értéket a „Kijelentkezés a szállodából” pont kapta, viszont még így is 90% felett teljesített. (8. táblázat)

Front office tevékenységei	Beérkezett Válasz	Átlag (%)
Foglalás folyamata	59	96,61
Megérkezés és vendégfogadás a szállodában (check in)	65	92,19
Recepció személyzetének kedvessége	65	91,54
Kijelentkezés a szállodából	46	90,76
Összesítés	235	92,78%

8. táblázat: Front Office részleg értékelése, Forrás: Danubius belső anyag

A Gyógyászat területét érintő 427 darab kérdésre adott válasz a terület tevékenységét 2013. szeptember hónapban 90,76 %-ra értékelte. Az előzőekkel ellentétben itt elég nagy a szórás, született maximális, de viszonylag alacsony átlag is. A vendégek legjobban a fitnessteremmel és a fürdőrészleg elemeivel nincsenek megelégedve. A fitnessterembe lehetne több eszközt betenni. Az uszoda rossz pontszáma betudható annak, hogy a fedett termálmedencét felújították és átalakították. Így ezalatt a vendégek nem tudták igénybe venni. Kültéren lett kialakítva egy ideiglenes termálmedence, de az mind kényelmi szempontok miatt, mind a hűvösebb hőmérséklet miatt nem nyújtotta a megfelelő színvonalat. (9. táblázat)

Gyógyászat, fitness tevékenységei	Beérkezett Válasz	Átlag (%)
Hidroterápia	9	100
Elektroterápia	9	100

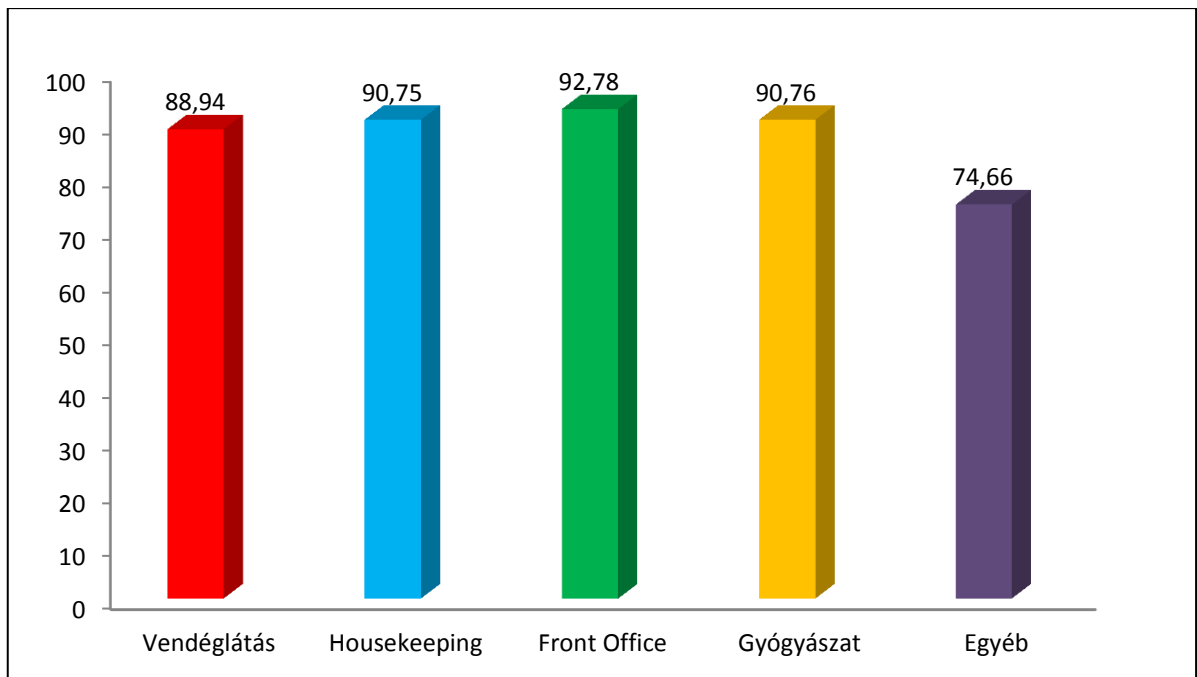
A gyógyászati személyzet kedvessége	35	96,43
Gyógyászati recepció	25	96,00
Kezelési terv ütemezése	40	95,63
Beauty szépségápolás	15	95,00
Nyitva tartás	29	94,83
Gyógytorna / Mechanoterápia	13	94,23
Parafango és egyéb pakolások	10	92,50
Iszappakolás	34	91,91
Gyógyvizes kádfürdő	6	91,67
Természetes széndioxid gázfürdő és kezelések	10	91,50
Masszázs	39	90,38
A gyógyászat légköre és tisztasága	27	89,81
Inhaláció	7	89,29
Orvosi osztály személyzetének szakértelme és segítőkészsége (gyógyászati recepció)	37	88,51
Szakorvosi konzultáció	38	77,63
Fitneszterem	11	72,73
Uszoda, szauna, gőzfürdő	33	70,45
Összesítés	427	90,76%

9. táblázat: Gyógyászati részleg értékelése, Forrás: Danubius belső anyag

Egy külön rész foglalkozik a kiegészítő tevékenységek minőségének ellenőrzésével. A többi részleghez viszonyítva látványosan gyengébb lett, viszont jelentőségük csekély, a vendégek számára sokszor láthatatlan szolgáltatásokat tartalmaz. Például van, akit nem érdekelnek a reggeli hírek a szállodában. (10. táblázat)

Egyéb szolgáltatások	Beérkezett Válasz	Átlag (%)
A közösségi terek hangulata és tisztasága	60	88,75
Hirdetés- és tájékoztató anyagok	31	80,65
Üdvözlő ital és tájékoztatás	30	75,83
Kulturális programok	28	71,43
Szabadidős programok	29	69,83
Reggeli hírek	24	61,46
Összesítés	202	74,66%

10. táblázat: Egyéb részleg értékelése, Forrás: Danubius belső anyag



4. diagram: Részlegek összesített eredményei, Forrás: saját szerkesztés

Az összesítő (4.) diagram fontos információkat tartalmaz. A legjobban teljesítő részleg a Front Office lett ebben a hónapban majdnem 93%-os összesítéssel, amely magas színvonalú munkára utal. Emellett a Housekeeping és a Gyógyászat is 90% feletti eredményt ért el. Különösen font ez a gyógyászat számára, mivel gyógyszállóként alapfeltétel a gyógy és egyéb kezelések minőségi szolgáltatása. Sok gyógyvendég érkezik a szállodába, akiknek néha nagy elvárásaik vannak, már-már túl kritikusak a szállodával szemben, így ennek tükrében az elért eredmény kiválónak mondható. A vendéglátás pár százalékos lemaradása az all inclusive ellátásnak tudható be. Rendkívül sokoldalú, választékos ételek és italok állnak a vendégek részére, így sokkal több hibázási lehetőség áll fenn. A leggyengébb teljesítményt az egyéb szolgáltatások érte el, közel 75%-ot. A többihez viszonyítva nagyobb az elmaradás, viszont kisebb jelentőséggel bír, a szálloda is inkább a többi nagyobb részleget fejleszti, javítja, hiszen az érkező vendégek számára azok lesznek a jelentősek, az egyebek pedig tényleg csak „kiegészítő” szolgáltatások maradnak.

6. A hotel működésének, eredményességének vizsgálata

Ebben a fejezetben szeretnék az adatok alapján véleményt alkotni a szállodáról és az évek során végrehajtott változtatásokról, hatásaikról. Először a ház szobáira, valamint a vendégösszetételére vonatkozó adatokat elemzem, majd a DHSR Aqua bevételi, költség és eredményadatai alapján szeretnék következtetéseket levonni. Ebben a részben lesz a legfeltűnőbb az all inclusive ellátási forma bevezetésének pozitív hatása. Egy harmadik alfejezetben pedig a hévízi konkurenciát szeretném görcső alá venni. Itt a szállodák foglaltsági, illetve árbevételi adatait hasonlítom össze.

6.1. Foglaltsági adatok

	2007	2008	V ₁ %	2009	V ₁ %	2010	V ₁ %	2011	V ₁ %	2012	V ₁ %	V _b %
Kiadható szobák	81760	77958	95,3	77745	99,7	77745	100,0	81321	104,6	84546	104,0	103,4
Kiadott szobák	50317	53379	106,1	57152	107,1	57369	100,4	62330	108,6	64913	104,1	129,0
Foglaltság	61,5%	68,5%	111,3	73,5%	107,4	73,8%	100,4	76,6%	103,9	76,8%	100,2	124,8
Vendégszám	19206	17407	90,6	16642	95,6	14917	89,6	15742	105,5	15699	99,7	81,7
Vendégéjszaka	84941	89022	104,8	96705	108,6	95757	99,0	103158	107,7	108584	105,3	127,8
Átl. tart. idő	4,4	5,1	115,6	5,8	113,6	6,4	110,5	6,6	102,1	6,9	105,5	156,4
Gyógyvendégszám	2718	3112	114,5	3899	125,3	3872	99,3	4083	105,4	4341	106,3	159,7
Gyógyvend.éjsz.	25923	38218	147,4	45183	118,2	49166	108,8	50226	102,2	60650	120,8	234,0

11. táblázat: A DHSR Aqua szoba és vendég adatai, Forrás: saját szerkesztés szekunder adatok alapján

A 11. táblázat a DHSR Aqua szoba- és vendégadatait tartalmazza. A táblázatból látszik, hogy a szálloda rendelkezésére álló szobák szám az elmúlt években ingadozott. 2007-ben 81760 kiadható szoba volt, a következő évre már csak 77958, ami egy 4,7%-os csökkenést jelent. 2009-re szintén minimális csökkenés látható, majd 2011-től újra több szoba állt rendelkezésre. 2012-re bázishoz(2007) viszonyítva 3,4%-kal lett több kiadható szoba. Ennek az ingadozásnak az oka a gyógyászati részleg felújítása, mivel a felújítás ideje alatt a szükséges gyógyászati kezelőhelyiségeket a szobákból alakították ki.

Fontosabb információt mutat a kiadott szobák és a foglaltság számai. 2007-től 2012-ig folyamatosan nőtt a kiadott szobák száma, aminek köszönhetően a foglaltság is ugyanezt mutatja. 2012-ben a bázishoz viszonyítva 29%-kal nőtt a kiadott szobák

száma, a foglaltság pedig 61,5%-ról 76,8%-ra nőtt. Ez az all inclusive bevezetésével magyarázható.

A vendégszámot tekintve 2010-ig csökkenés látszik, a következő két évben pedig stagnál ez az érték. Bázishoz viszonyítva 18,3%-kal csökkent a vendégek száma, ami első ránézésre ellentmondásos lehet a kiadott szoba és a foglaltság növekvő adataival. Erre magyarázatot a vendégéjszaka, illetve az átlagos tartózkodási idő adhat. Miközben a vendégszám csökkent, addig a vendégéjszaka 2010 minimális csökkenésén kívül egyértelmű növekedést mutat. 2007-ről 2012-re 27,8%-kal több vendégéjszakát töltöttek a szállodában. Ez egybefügg az átlagos tartózkodási idő emelkedésével. Míg 2007-ben átlagosan 4,4 napot töltöttek a vendégek a szállodában, addig 2012-ben ez a szám már 6,9 napra nőtt, vagyis 2,5 nappal emelkedett öt év alatt.

Ez a vendégkör átalakulásának is köszönhető. A gazdasági válság hatására csökkent a németajkú vendégek száma, a bevezetett all inclusivének köszönhetően azonban egyre több orosz vendég érkezett, akik sokszor több hétre érkeztek. A tartózkodási idő emelkedése kedvező a szálloda számára, hiszen így a költségek csökkennek. Például, ha egy napra érkezik valaki, akkor egy nap után újra le kell huzatolni, és újra teljesen ki kell takarítani a szobát.

Külön érdemes megemlíteni a szállodába érkező gyógyvendégeket, mivel alapvetően gyógyszállodáról van szó. 2007-től egyenletes növekedés látható mind a gyógyvendégszámot, mind a gyógyvendégéjszakát illetően. A gyógyvendégeknek nagy jelentőségük van a szálloda számára, mivel ezek a vendégek több kezelést is igénybe vesznek, és a kúrák hosszúsága miatt gyakran több hétre érkeznek a szállodába.

6.2. Árbevétel, költség, eredményadatok

A 12. táblázatban a DHSR Aqua elmúlt hat évének bevétel, költség és nyereség adatai látszanak. A táblázat felső részében külön választottam az egyes részlegek eredményeit, így könnyebben össze lehet őket hasonlítani. A részlegek összesített eredményét a department profit mutatja. A táblázat alsó részében pedig a plusz költségek kaptak helyet (igazgatási költség, reklám-marketing költség, műszaki költség, IT költség), melyek összesítve az overhead költségeket teszik ki. Végül, ha a department profitot

lecsökkentjük az overhead költségekkel megkapjuk a G.O.P (Gross Operating Profit) értékét, ami a bruttó üzemi eredményt mutatja.

Az évek közötti oszlopokban láncviszonyszám mutatja az évenkénti változás mértékét, az utolsó oszlopban pedig bázisviszonyszám található, ami az első (2007) és az utolsó évet (2012) hasonlítja össze.

(adatok eFt-ban)	2007	2008	V ₁ %	2009	V ₁ %	2010	V ₁ %	2011	V ₁ %	2012	V ₁ %	V _b %
Szobaárbev.	395 311	579 714	147	818 932	141	814 831	99	884 436	109	1 034 504	117	262
-Ráförd. Össz.	131 076	143 112	109	132 029	92	132 699	101	133 414	101	147 332	110	112
=Száll. Profit	264 235	436 602	165	686 903	157	682 132	99	751 022	110	887 172	118	336
Száll. Profit %	66,84	75,31	113	83,88	111	83,71	100	84,92	101	85,76	101	128
Vendégl. Bev.	375 943	274 300	73	259 353	95	260 056	100	282 153	108	293 299	104	78
-Ráförd. Össz.	285 942	353 171	124	381 316	108	391 804	103	423 763	108	452 303	107	158
=Vendégl. Profit	90 001	-78 871	-88	-121 963	155	-131 748	108	-141 610	107	-159 004	112	-177
Vendégl. Profit %	23,94	-28,75	-120	-47,03	164	-50,66	108	-50,19	99	-54,21	108	-226
Gyógy. Bev.	202 706	219 757	108	224 213	102	251 596	112	282 486	112	325 895	115	161
-Ráförd. Össz.	122 961	128 074	104	113 120	88	127 447	113	137 321	108	154 586	113	126
=Gyógy. Profit	79 745	91 683	115	111 093	121	124 149	112	145 165	117	171 309	118	215
Gyógy. Profit %	39,34	41,72	106	49,55	119	49,34	100	51,39	104	52,57	102	134
Egyéb bev.	15 610	14 896	95	16 932	114	18 066	107	15 605	86	18 811	121	121
-Ráförd. Össz.	49 531	47 210	95	48 572	103	45 456	94	42 344	93	48 579	115	98
=Egyéb profit	-33 921	-32 314	95	-31 640	98	-27 390	87	-26 739	98	-29 768	111	88
Egyéb profit %	-217,30	-216,93	100	-186,87	86	-151,61	81	-171,35	113	-158,25	92	73
Össz. Nettó bev.	989 570	1 088 667	110	1 319 430	121	1 344 549	102	1 464 680	109	1 672 509	114	169
-Dep. Ktg.	589 510	671 567	114	675 037	101	697 406	103	736 842	106	802 800	109	136
=Dep. Profit	400 060	417 100	104	644 393	154	647 143	100	727 838	112	869 709	119	217
Dep. Profit %	40,43	38,31	95	48,84	127	48,13	99	49,69	103	52,00	105	129
-Igazg. Ktg.	115 657	129 032	112	135 187	105	128 524	95	123 623	96	110 661	90	96
-Rekl. Mark. Ktg.	48272	48673	101	59012	121	68047	115	65119	96	68158	105	141
-Műszaki ktg	150153	179408	119	175139	98	166021	95	172964	104	191325	111	127
-IT. Ktg	0	0	-	12096	-	15385	127	15823	103	16351	103	-
Össz overhead ktg	314 082	357 113	114	381 434	107	377 977	99	377 529	100	386 495	102	123
G.O.P.	85 978	59 987	70	262 959	438	269 166	102	350 309	130	483 214	138	562

12. táblázat: A DHSR Aqua bevétel, költség és eredmény adatai 2007-2012, Forrás: saját szerkesztés szekunder adatok alapján

Elsőként a **szállodai részleget** szeretném elemezni. A szobaárbevétel 2010 kivételével folyamatosan emelkedett, kiemelkedő volt 2008 (47%-os) és 2009 (41%-os) növekedése. A bevétel emelkedése, részben áremeléseknek, részben pedig az all inclusive bevezetésének volt köszönhető. A foglaltsági adatokból is jól látszott, hogy egyre több vendég érkezett, így nagyobb bevétele lett a szállodának. A részleg ráfordításánál 2008 egy nagyobb (9%) növekedést mutat, majd az utána következő években stagnál, végül 2012-re újabb 10%-os emelkedés látható. 2008-ban a bérköltségek 16%-os növekedése, valamint az üzemelési eszközök költségeinek növekedése miatt volt kiugró az év. A 2012-es évben pedig szintén a bér (11%) emelkedése, illetve az online foglalási rendszerek költségei felelnek a magasabb ráfordításokért. A szállodai részleg sikerességét mutatja a profit százaléka. Míg 2007-ben 66,84% volt, 2012-re elérte a 85,76%-ot, ami kiválónak mondható.

A **vendéglátás** részlegénél szembetűnő változás vehető észre 2008-tól. Ettől az évtől kezdve ugyanis a részleg veszteséget termel. Viszont ez mégis „normálisnak” tekinthető, mivel ezt is az all inclusive bevezetésével meg lehet magyarázni. A bevételek 2007 után lecsökkennek, ennek oka pedig az, hogy az új ellátási forma bevezetésével a vendéglátás bevételéből átszerveztek egy részt a szállodai bevételekhez. A vendéglátás ráfordításai pedig nőttek az évek során, különösen 2008-ban (24%), így tovább rontják a részleg eredményét. A ráfordítások emelkedése a bérek és járulékok, valamint az all inclusive hatalmas beszerzési költségeinek (nyersanyag elábé) köszönhető.

A **gyógyászat** bevétele folyamatos emelkedést mutat, különösen a 2010-es évtől, ekkortól ugyanis évente több mint 10%-kal nőttek a bevételek. Az utóbbi években megváltozott a vendégkör. Sok orosz vendég érkezett, akik nagyon sok kúrát és egyéb kezelést vesznek igénybe, így nekik köszönhető az emelkedés. A másik ok pedig a gyógyászat folyamatos fejlesztése, felújítása, melynek köszönhetően a kapacitások kiszélesedtek. A gyógyászat ráfordításai 2009 kivételével szintén emelkedtek. 2009-ben azonban a korábbi évhez képest 12%-kal kevesebb lett ez a tétel. Ezt egy 13%-os bér és járulék költségcsökkenéssel, illetve az egyéb költségek csökkenésével lehet magyarázni.

Az **egyéb részleg** bevételeihez többek között a személyzeti étkezés, utazási iroda, selejt eladás, valutaváltás jutaléka, telefonbevételek, bérleti díjak, pipere mosoda, garázs bevételek, valamint a közvetített szolgáltatások tartoznak. A bevételek évről-évre

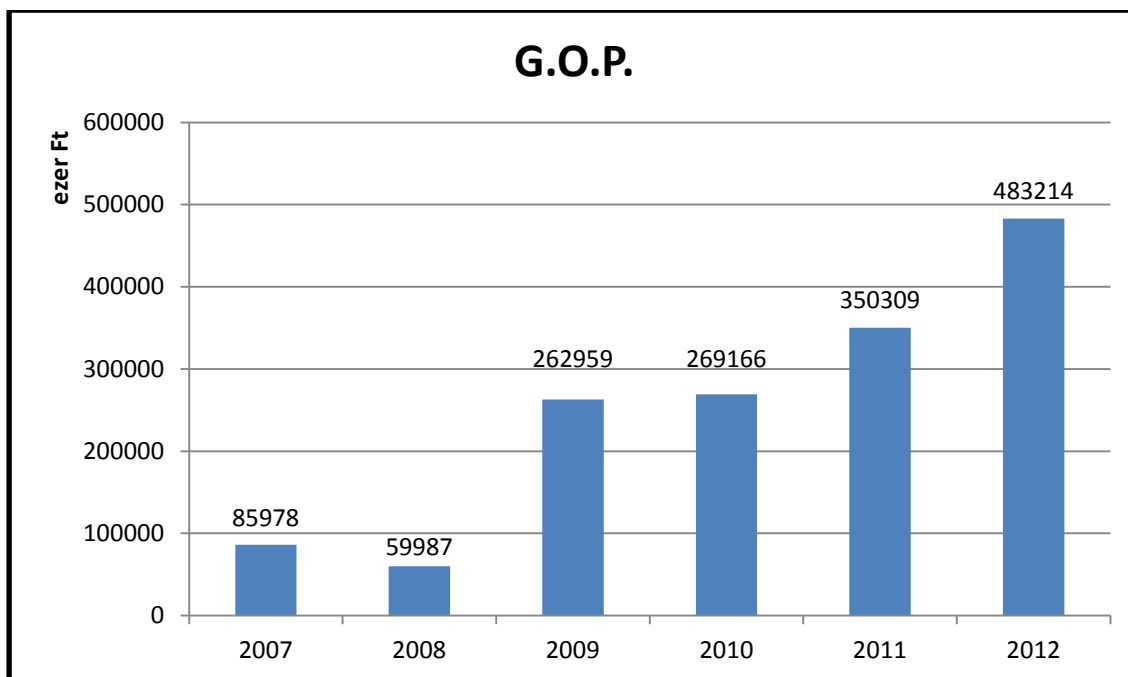
ingadoztak, viszont jelentőségük csekély, mivel a többi részleghez viszonyítva kisebb összegekről van szó. A ráfordítások szintén ingadoztak az elmúlt években, azonban szembetűnő, hogy összegük jóval meghaladja a bevételek nagyságát, így ez a részleg is a vendéglátáshoz hasonlóan veszteséges. A magas ráfordításokért a ház mosatási költsége felelős, a költségek jelentős hányadát (59%) ez a tétel teszi ki.

Az **igazgatási költségek** 2009-ig növekedést mutatnak, majd ezután egyenletes csökkenés látható. Ennek oka a Hévízi Önálló Egység megszűnése, melynek következtében leépítések voltak, így a költségek csökkentek.

A **reklám és marketingköltségek** is emelkedtek az évek során, egyedül 2010-re csökkent az előző évhez képest. A 4%-os csökkenés a bérek és járulékai valamint a felosztott költségekkel magyarázható, ugyanis ezeknél látható alacsonyabb szint 2009-hez viszonyítva.

A **műszaki költségeket** tekintve 2007-ről 2008-ra jelentős növekedés látható, majd három évig stagnál, 2012-re ismét jelentősen megugrik. 2008-ban a 19%-os növekedésért az all inclusive átépítési munkálatai felelősek, 2012-ben pedig a bér 6%-os emelkedése, az energiaárak növekedése, valamint a fenntartási költségek (kazán, klíma, konyhai gépek) 43,95%-os növekedése miatt lett egy 11%-os költségnövekedés.

Az **I.T. költségek** csak 2009-től szerepelnek külön, az előző években minden háznak külön rendszergazdája volt, viszont bevezették a pesti központot, és a közelben található szállodák rendszergazdáit egybevonták. Az I.T. költség 2009-től minden évben növekedést mutat, 2010-ben 27%-kal nőtt. Ennek oka, hogy 2009-ben még nem volt felosztott I.T. költség.



5. diagram: A DHSR Aqua G.O.P. értékei, Forrás: saját szerkesztés

A 12. táblázat utolsó sora az adózás előtti eredményt mutatja. Az évek eredményadatait az 5. diagramon külön szemléltettem. Jól látható a különbség a hat év között. 2007 eredménye (85978eFt) 2012-re 483214eFt-ra nőtt, ami óriási fejlődést jelent. Ennek egyértelmű okozója az all inclusive ellátás bevezetése. A 2008-as évközi átalakulás plusz költségei miatt még a 2007-esnél is rosszabb évet zárt, a következő évben (2009) már gond nélkül működhetett a szálloda az új ellátási formával, aminek köszönhetően több mint négyszeresére nőtt a profit. 2011 és 2012 újabb jelentős profitnövekedést hozott, amely a szállodai és a gyógyászati részlegnek köszönhető.

A szálloda adatait összegezve jól látható a profilváltás sikeressége, melynek köszönhetően a szálloda meg tudott újulni és növelni tudta piaci részesedését. A vizsgált időszak kezdő (2007) és záró (2012) éveit összehasonlítva kapjuk a legszembevetőbb különbségeket.

Az adatok szerint 2012-ben 15699-re csökkent a vendégszám, ami 2007, vagyis az all inclusive bevezetése előtti év, 19206-os vendégszámához képest egy 18,3%-os elmaradást jelent. Ennek ellenére a vendégéjszakák száma emelkedett (84941-ről 108584-re), ez 27,8%-os növekedést eredményezett a vendégéjszakák számánál. Ebből következik, hogy az átlagos tartózkodási idő is nőtt, ez 4,4 napról 6,9 napra változott (+56,4%). Korábban már említettem, hogy a szálloda számára a hosszú tartózkodású

vendégek bírnak nagyobb jelentőséggel, mivel ezalatt több szolgáltatást is igénybe vehetnek, valamint a rájuk vonatkozó fajlagos költségek is csökkenhetnek. Ennek érdekében alakították ki az érvényben lévő akciókat is.

A kiadott szobák száma 29%-kal lett több, amely magával vonja a foglaltság 24,8%-os emelkedését is.

A bevételi adatokra tekintve a legszembetűnőbb változást a szállodai részlegnél láthatunk. A bevétel 395311 eFt-ról 1034504 eFt-ra nőtt (+162%), miközben a részleg ráfordításai „csak” 12%-os növekedést mutatnak, így a profit 236%-kal lett magasabb. A profit bevételhez viszonyított aránya évről-évre emelkedett 2012-ben 85,76% volt a szállodai bevételből a haszonrész.

Ez azonban az all inclusive átszervezésének is köszönhető, mivel a vendéglátás bevételének egy részét átvezették a szállodai részleghez. Így nem meglepő, hogy a vendéglátásban romló tendencia látható. (90001 eFt-ról -159004 eFt-ra romlott a részleg profitja, vagyis veszteség keletkezett)

Emellett az egyéb részleg is veszteséget mutat azonban jelentősége elmarad a többi részlegétől.

A gyógyászat szintén fejlődésen ment keresztül, a bevételeket 61%-kal növelni tudták, és a költségek 26%-os emelkedése mellett is több mint a duplájára nőtt a részleg profitja (+115%).

Az összesített department profit 400060 eFt-ról 869709 eFt-ra emelkedett (+117%), míg az overhead költségek 314082 eFt-ról 23%-kal 386495 eFt-ra nőttek. Ez pedig előrevetíti a nyers profit óriási emelkedését.

A GOP-nál látható ugyanis a legnagyobb arányú változás, 2007-es 85978 eFt-ról 2012-re elérte a 483214 eFt-os szintet, így több mint az ötszörösére nőtt az elmúlt öt évben.

6.3. Versenyhelyzet-elemzés

Már korábban említettem, hogy Hévízen rendkívül nagy a verseny a szállodák között, így nagy figyelmet kell fordítani a konkurencia lépéseire, újításaira. Megegyezés alapján a város jelentősebb szállodái bizonyos adatokat megosztanak egymással

elemzés céljából. A szóban forgó szállodákat, valamint a rájuk vonatkozó adatokat a 13. és 14. táblázat mutatja.

	Kiadható szobák		Kiadott szobák		Foglaltság (%)		Árbevétel (eFt)		Árbevétel megoszlás (%)		Egy szobára jutó bevétel	
	2007	2008	2007	2008	2007	2008	2007	2008	2007	2008	2007	2008
DHSR Hévíz	76 650	76 860	54 218	56 491	70,73	73,50	1 248 019	1 310 996	11,5	12,0	23 019	23 207
DHSR Aqua	81 760	77 958	50 317	53 379	61,54	68,47	989 569	1 088 667	9,1	9,9	19 667	20 395
Hotel Rogner	82 345	84 906	60 420	52 523	73,37	61,86	2 099 438	1 848 719	19,4	16,9	34 747	35 198
Hotel Europa Fit	86 140	86 376	64 536	59 962	74,92	69,42	1 626 400	1 623 369	15,0	14,8	25 201	27 073
Hotel Carbona	94 026	94 578	79 117	74 400	84,14	78,67	2 006 173	2 024 286	18,5	18,5	25 357	27 208
Hotel Helios	76 650	76 860	56 148	58 253	73,25	75,79	911 553	994 042	8,4	9,1	16 235	17 064
Hotel Panoráma	78 333	74 664	55 211	54 401	70,48	72,86	682 909	731 605	6,3	6,7	12 369	13 448
Hotel Kolping	50 370	50 508	43 633	42 305	86,62	83,76	1 275 338	1 320 243	11,8	12,1	29 229	31 208
Összesen	626 274	622 710	463 600	451 714	74,03	72,54	10 839 399	10 941 927	100,0	100,0	23 381	24 223

13. táblázat: A hévízi konkurencia adatai 2007-2008, Forrás: saját szerkesztés szekunder adatok alapján

	Kiadható szobák		Kiadott szobák		Foglaltság (%)		Árbevétel (eFt)		Árbevétel megoszlás (%)		Egy szobára jutó bevétel	
	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012
DHSR Hévíz	76 650	76 860	54 377	59 088	70,94	76,88	1 353 440	1 546 254	11,4	11,9	24 890	26 169
DHSR Aqua	81 321	84 546	62 330	64 913	76,65	76,78	1 464 680	1 672 508	12,3	12,8	23 499	25 765
Lotus Terme H.	84 680	84 912	48 831	49 191	57,67	57,93	1 892 084	2 045 507	16,0	15,7	38 748	41 583
Hotel Europa Fit	86 140	86 376	63 422	65 382	73,63	75,69	1 807 833	2 021 736	15,2	15,5	28 505	30 922
Hotel Carbona	94 064	92 935	75 274	78 262	80,02	84,21	2 156 868	2 483 494	18,2	19,1	28 654	31 733
Hotel Helios	76 650	76 860	59 925	57 563	78,18	74,89	1 123 700	1 135 464	9,5	8,7	18 752	19 726
Hotel Panoráma	74 825	75 030	57 075	50 687	76,28	67,56	805 448	758 657	6,8	5,8	14 112	14 967
Hotel Kolping	43 934	48 312	31 983	33 440	72,80	69,22	1 256 431	1 352 358	10,6	10,4	39 284	40 441
Összesen	618 264	625 831	453 217	458 526	73,30	73,27	11 860 484	13 015 978	100,0	100,0	26 170	28 387

14. táblázat: A hévízi konkurencia adatai 2011-2012, Forrás: saját szerkesztés szekunder adatok alapján

A szobakapacitást tekintve élen jár a Hotel Carbona, hiszen mind a négy év adata 90 ezer kiadható szobát mutat. A szállodák többsége 70 és 90 ezer közötti kiadható szobával rendelkezik, lefelé csak a Hotel Kolping lóg ki, amely 2007 és 2008-ban még 50 ezer feletti értéket mutatott, 2011-re azonban már ennél is kevesebb szobát adhatott ki (43934), egy év múlva pedig 48312 kiadható szobával rendelkezett. Ezek az adatok már előrevetítik, hogy valószínűleg a szálloda árbevétele is elmarad az élen járótól.

Amennyiben a kiadható szobákat összehasonlítjuk a kiadott szobákkal, akkor megkapjuk a foglaltsági adatokat is. 2007 foglaltsági adatai alapján két szálloda emelkedik ki, a Hotel Carbona és a Hotel Kolping. Mindkét szálloda jóval 80%-os

foglaltságot mutat, 2008-ra viszont mindkettő csökken, a Kolping viszont továbbra is 83,76%-on volt, ami kiválónak mondható. A hasonló foglaltság ellenére a Carbona viszont sokkal több szobát adott ki köszönhetően a nagyobb kapacitásának. 2011-re változott a helyzet, a Kolping foglaltsága jelentősen lecsökkent, így a Carbona foglaltsága lett a legnagyobb. Az Aqua foglaltságát nézve látszik, hogy 2007-ben csak a sor végén kullogott, mindenképp kellett valami újítás, ami az all inclusive által érkezett meg. Az új ellátási forma hatása óriási volt, a foglaltság a 2007-es 61,54%-ról 76,78%-ra nőtt 2012-re.

A szállodák árbevétele is nagyon különböző. 2006-ban és 2007-ben a Carbona árbevétele meghaladta a 2 milliárd forintot, a Rogner² 2007-es árbevétele szintén, viszont 2008-ban már lecsökkent. A szállodák árbevételének megoszlása részben jól látszik a szállodák közötti különbség. 2011-12-re már kiegyenlítettebb lett az árbevétel megoszlás, az Aqua esetében ez egy jelentős emelkedést jelent (9,1% és 9,9%, majd 12,3% és 12,8%).

Az egy szobára jutó bevétel magyarázatot adhat a kiadott szoba és az árbevétel ellentmondásos részeire. Jó példa erre a Panoráma és a Kolping összehasonlítása. A Kolping sokkal drágábban adja ki a szobákat, így kiadott szobák tekintetében jóval elmarad a Panorámától, viszont az árbevétele mégis jelentősen több, mint a Panorámáé.

Külön érdemes megfigyelni a Kolping adatait a két vizsgált időszakban. Az árbevétel szempontjából hasonló eredményeket ért el, viszont más módon. 2007-ben 29229 forint, 2008-ban pedig 31208 forint volt az egy szobára jutó bevétele, 2011-re már 39284, 2012-re pedig 40441. A kiadott szobákat nézve azonban jelentős csökkenés látható. Vagyis kevesebb szobát ad ki magasabb áron. Az Aqua egy szobára jutó bevétele is emelkedett, ez szintén az all inclusive bevezetésével magyarázható.

7. Befejezés

² A 14. táblázatban már Lotus Therme Hotel néven szerepel

A szakdolgozatomban leírt tények és adatok azt bizonyítják, hogy a Danubius Health Spa Resort Aqua közelmúltban bevezetett változtatásai rendkívül sikeressé tették a szállodát.

Az újdonságnak számító all inclusive ellátást a külföldi vendégek gyorsan megszerették, és egyre többen ezt az ellátási formát választják, mivel sokkal kényelmesebb és az érte fizetett felárat a vendég tartózkodása alatt le tudja fogyasztani. A hazai vendégek először idegenkedtek tőle, ma már azonban egyre több vendég érkezik belföldről egyaránt.

Fontos leszögezni azonban, hogy az **all inclusive ellátásnak negatív hatásai** is vannak. A vendégek kiszolgálási színvonala lecsökkent, svédasztalos étkeztetés van érvényben, néhány vendégnek ez nem nyerte el a tetszését. Ez pedig egy további problémát vet fel, a büféasztalok körüli tömeget, így a vendégnek várnia kell, míg rá kerül a sor. A korlátlan étel és italfogyasztás következtében sokkal nagyobb a pazarlás a szállodában, valamint a nyári hónapokban rengeteg a családos vendég, és a sok gyerek zavarhatja a gyógyulni vágyók nyugalmaát.

A Danubius szállodavállalat számára is hasznos volt ez a változtatás, mivel a két hévízi szálloda egymás konkurenciái lettek az évek során. Most azonban kétféle ellátási rendszer is rendelkezésre áll Hévízen, így aki a kényelmesebb kiszolgálást preferálja, vagy nincs szüksége ilyen fajta teljes ellátásra, annak tökéletes célpont lehet a DHSR Hévíz.

Fontos megemlíteni a **gyógyászat folyamatos fejlesztését**, mivel az Aqua alapvetően gyógyszálloda. A Hévízre érkező vendégek döntő többsége emiatt keresi fel a településen található szállodákat és más üdülőegységeket. A gyógyászati részleg felújítása, kibővítése azért volt szükséges, mivel a konkurenciához képest a legkisebb gyógyászattal rendelkezett a szálloda. Ez pedig ebben a nagy versenyhelyzetben jelentős hátrány okozója volt. A fejlesztések több ütemben zajlottak le, melyek alatt szállodai szobákat is igénybe vettek a gyógyászati kezelések érdekében.

Ezek alapján tehát tökéletesnek mondhatóak a menedzsment múltbeli döntései, melyek a DHSR Aquát a Danubius vállalat és Hévíz egyik kiemelkedő szállodájává tették.

Nem lehet azonban megelégedni a jó teljesítménnyel, folyamatosan tökéletesíteni kell a szolgáltatási folyamatot. Ennek érdekében szeretnék megfogalmazni néhány javaslatot, tippet, amivel a szálloda szolgáltatásélménye magasabb színvonalú lehet.

A tökéletesítési javaslatokat három főbb szempont szerint lehet csoportba foglalni. Az első csoportba azokat lehet sorolni, amelyek megvalósulásuk után rögtön bevételt generálnak.

Ide tartozna néhány **konferencia terem** kialakítása, mivel jelenleg a DHSR Aquában nagyon nehezen tudnak rendezvényeket szervezni a megfelelő hely hiányában. Ezek a rendezvények pedig jelentős bevételi forrást jelentenének.

Másik fontos dolog az **étterem bővítése** lenne, hiszen jelenleg teltház esetén nincs elegendő ülőhely. Emiatt olyan alkalmakkor, mint a Karácsony vagy Szilveszter nem tudják magas áron feltölteni a szállodát.

Fontos lenne több **mozgássérülteknek kialakított szoba** kiépítése is, mivel a már meglévők sem nyújtják a szükséges színvonalat. Ezek a szobák ugyanis nem elég nagyok a kerekes székekkel történő közlekedéshez. A sok érkező gyógyvendég miatt is fontos lenne ez a fejlesztés.

Az elmúlt években alakítottak ki egy **családi apartmant** az egyik sima apartmanból, amely magas áron is jól kiadható. Azonban egyetlen családi apartman kevés a szálloda családbarát szemléletéhez, így további családi apartmanok kiépítése lenne a megfelelő. A beruházás költsége viszont meglehetősen magas.

Ezenkívül a nyári időszakban mindenképp szükség volna minden szobában **mobil szűnyoghálóra**.

A második csoportba a műszaki fejlesztések tartoznának. Itt meg lehet említeni szinte minden **épületgépészeti rendszert**, kezdve a kazánoktól egészen a vezetékekig. A szálloda 30 éves fennállása óta a korrózió mellett kopással és elavultsággal is szembe kell nézni.

A 2008-ban kiépített **klímarendszer** még újnak mondható, azonban takarékosági okokból alul lett tervezve, így ezen a téren is lehetne fejlesztéseket végrehajtani. Az irodákba egyáltalán nem vezették be, aminek köszönhetően a nyári hónapokban a nagy meleg az alkalmazottak munkáját hátráltatja.

Ezenkívül fontos lenne **energiatakarékos, környezetbarát, valamint megújuló energiával** kapcsolatos fejlesztések tervbe vétele. Ide tartozna például a medencékből

elfolyó víz újrahasznosításához szükséges tisztító és visszaforgató berendezés, vagy a nap és szélenergia hasznosítása. Ezek a beruházások megtérülők, azonban kiépítési költségeik nagyon magasak.

A harmadik szempont szerinti fejlesztések a vendégek komfortérzetének emelésére, valamint a kor szellemének megfelelő színvonal elérésére szolgálnának. Ezek a fejlesztések bírnak a legkisebb fontossággal, azonban ha a szálloda haladni akar a korrall, akkor előbb-utóbb szükségessé válnak.

Ide tartozna a **fotocellás bejárati ajtó** kiépítése, illetve a szállodai hall és főporta területének felújítása. Ezek azért fontosabbak, mivel a vendég számára az első benyomás ezen területek alapján születik meg.

A szobákra ráférne egy teljes körű felújítás is. A fürdőszobákban helyet kaphatna **törülközőszárítós radiátor**, valamint a kádakat **zuhanykabinokkal** lehetne felcserélni. A padlószőnyeg helyett jobban tisztítható parketta kiépítése is fontos lenne. A **szobai bútorok** elavultak, érdemes lenne azokat is lecserélni.

Az általam említett tökéletesítési javaslatok legtöbbször azonban nagy forrásszükséglettel bír, így a fejlesztéseket csak átgondoltan, a finanszírozási lehetőségek alapos átgondolása mellett javasolt kivitelezni.

Felhasznált irodalom:

1. Kensei Zsófia-Kolos Krisztina (2007): Szolgáltatásmarketing és –menedzsment, Alinea Kiadó, Budapest
2. Bártfai Endre (2006): Szállodai alapismeretek, BGF KVIK, Budapest
3. Endrődy Gábor (2003): Vendéglátás szervezése 1. kötet, DUÁL Budapest Bt., Budapest
4. Heidrich Balázs (2006): Szolgáltatás menedzsment, Human Telex Consulting, Budapest

Internetes források:

1. <http://www.utazzitthon.hu> Letöltés ideje: 2013.10.08.
2. <http://www.heviz-info.hu> Letöltés ideje: 2013.10.08.
3. <http://www.agrarhirek.hu> Letöltés ideje: 2013.10.08.
4. <http://west-balaton.hu> Letöltés ideje: 2013.10.12.
5. <http://www.magyarhirlap.hu> Letöltés ideje: 2013.10.13.
6. <http://www.monitormagazin.hu> Letöltés ideje: 2013.10.15.
7. <http://www.danubiushotels.hu> Letöltés ideje: 2013.10.20.

Ábrajegyzék

1. kép: A hévízi tó, Forrás: http://www.utazzitthon.hu	6
1. táblázat: Tulajdonosi szerkezet változása, forrás Danubius honlap	13
1. diagram: Tulajdonosi szerkezet, saját szerkesztés	14
2. kép: DHSR Hévíz, forrás Danubius honlap	16
2. táblázat: DHSR Aqua jelentősebb eseményei, forrás Danubius honlap	18
3. kép: DHSR Aqua, Forrás: http://hevizre.hu	19
3. táblázat: A DHSR Aqua SWOT-analízise, saját szerkesztés	21
1. ábra: Szálloda blueprintje (saját szerkesztés)	26
2. ábra: Szálloda blueprintje folytatás (saját szerkesztés)	26
4. táblázat: A DHSR Aqua kúrái, forrás Danubius honlap	40
5. táblázat: A DHSR Aqua Wellness és Beauty programjai, forrás Danubius honlap....	42
4. kép: Családi apartman, forrás: Danubius honlap	44
2. diagram: A vendégek szállodáról szerzett információinak forrásai, Forrás: saját szerkesztés	47
3. diagram: A vendégek szállodába látogatásának céljai, Forrás: saját szerkesztés	47
6. táblázat: Vendéglátó részleg értékelése, Forrás: Danubius belső anyag	48
7. táblázat: Housekeeping részleg értékelése, Forrás: Danubius belső anyag	49
8. táblázat: Front Office részleg értékelése, Forrás: Danubius belső anyag	49
9. táblázat: Gyógyászati részleg értékelése, Forrás: Danubius belső anyag	50
10. táblázat: Egyéb részleg értékelése, Forrás: Danubius belső anyag	50
4. diagram: Részlegek összesített eredményei, Forrás: saját szerkesztés	51
11. táblázat: A DHSR Aqua szoba és vendég adatai, Forrás: saját szerkesztés szekunder adatok alapján.....	52
12. táblázat: A DHSR Aqua bevétel, költség és eredmény adatai 2007-2012, Forrás: Forrás: saját szerkesztés szekunder adatok alapján.....	55
5. diagram: A DHSR Aqua G.O.P. értékei, Forrás: saját szerkesztés	58
13. táblázat: A hévízi konkurencia adatai 2007-2008, Forrás: saját szerkesztés szekunder adatok alapján	60
14. táblázat: A hévízi konkurencia adatai 2011-2012, Forrás: saját szerkesztés szekunder adatok alapján	60
1. melléklet: Kérdőív (külső oldal)	67
2. melléklet: Kérdőív (belső oldal).....	68
3. melléklet: Kezelések listája 1.	69
4. melléklet: Kezelések listája 2.	70

HOGYAN ÉRTÉKELI SZÁLLODAI SZOLGÁLTATÁSAINKAT?				
	☒	☑	☐	Megjegyzés
Foglalás folyamata				
Érkezés, időzítés, bejelentkezés a szállodába				
Recepció személyzetének kedvessége				
A szállodai szoba hangulata és nyugalma				
A szoba és fürdőszoba tisztasága				
A szobalányok és a housekeeping személyzetének kedvessége				
Hőmérőket, szellőzős és technikai felkötések (pl. szociális hűtőszabályzó működése)				
A szobaszervíz színvonala és a minbar választéka				
A közössiégi terek hangulata és tisztasága				
Kijelentkezés a szállodából				
HOGYAN ÉRTÉKELI ÉTTERMI SZOLGÁLTATÁSAINKAT?				
	☒	☑	☐	Megjegyzés
Az ételfoglalás (ha értékelhető)				
Vendégfogadás				
Az étterem hangulata				
Az étterem tisztasága				
Az étterem hőmérséklete és szellőzése				
Személyzet figyelmessége és szakértelme				
Barátságos volt-e az éttermi személyzet?				
Ételek és italok minősége				
Ételek és italok találatása és felszolgálatása				
Reggeli minősége és választéka				
Ételd minősége és választéka				
Vacsora minősége és választéka				
Kávézó és bár szolgáltatásai				
Rendkívény szolgáltatások és kültérnek (ha értékelhető)				
Healthy Choice Menü				
Gyors és pontos éttermi számla				

HOGYAN ÉRTÉKELI GYÓGYSZOLGÁLTATÁSAINKAT?				
	☒	☑	☐	Megjegyzés
Szakorvosi konzultáció				
Orvosi osztály személyzetének szakértelme és segítőkészsége (ápolónők, gyógyászati recepció)				
Kezelési terv ütemezése				
Gyógyászati recepció				
Masszázs				
Iszappakolás				
Gyógyvizes kádfürdő				
Természetes szendvioxid gátfürdő és kezelések				
Hidroterápia				
Gyógytorna / Mechanoterápia				
Elektroterápia				
Inhaláció				
Parafango / Egyéb pakolások				
Uszoda, szauna, gőzfürdő				
Fitnessterem				
Szépségápolás				
Gyógyászati légkőre és tisztasága				
Személyzet kedvessége általában				
Nyitva tartási idő				
HOGYAN ÍTELI MEG EGYÉB SZOLGÁLTATÁSAINKAT?				
	☒	☑	☐	Megjegyzés
Üdvözlő koktél és tájékoztató értekezlet*				
Szabadidős programok				
Kulturális programok				
Reggeli hírek				
Hirdetési és tájékoztató anyagok				
Tervezi-e, hogy a jövőben még a vendégünk lesz?				Igen nem
Ajánlana szállodánkat ismerőseinek?				Igen nem

* amennyiben a csomagjainkat tartalmazza

2. melléklet: Kérdőív (belső oldal)



EGYÉNI KEZELÉSI ÁRAK

GYÓGYSZOLGÁLTATÁSOK	Árak
Állapotfelmérő szakorvosi vizsgálat	7 900 Ft
Szakorvosi kontrollvizsgálat	5 300 Ft
Szénsavas fürdő	4 900 Ft
Teljes test galvánfürdő	4 700 Ft
Négyrekeszes galvánfürdő	4 300 Ft
Váltófürdő	4 300 Ft
Súlyfürdő	4 400 Ft
Iszappakolás	5 900 Ft
Speciális krémpakolás	4 900 Ft
Gyógymasszázs (20')	5 100 Ft
Gyógymasszázs (40')	9 200 Ft
Kötőszövet masszázis (20')	5 800 Ft
Vízalatti masszázis	4 900 Ft
Egyéni gyógytorna	5 700 Ft
Ultraszhangkezelés	5 300 Ft
Interferenciaáram kezelés	4 400 Ft
TENS	4 400 Ft
Differenciál terápia	4 100 Ft
Magnetoterápia	3 600 Ft
Inhalálás	3 400 Ft
Oxigén inhaláció (50')	4 500 Ft
Kúrák kívüli gyógyszolgáltatások, külön fizetendő	
Nyirokdrenázs (40')	9 900 Ft
Lézerterápia (15')	5 000 Ft
E.K.G.	5 900 Ft
Vérnyomásmérés	1 500 Ft
Vércukor vizsgálat	1 500 Ft
Speciális bőrallergia kezelés	1 300 Ft
Allergia kiegészítő kezelés	1 000 Ft
Injekció beadás	3 000 Ft
Injekció beadás (saját)	1 500 Ft
Injekció infiltráció	4 500 Ft
Sebkötözés hagyományos kötszerrel	1 500 Ft
Receptírás	1 000 Ft

Danubius Health Spa Resort Aqua****
8380 Hévíz, Kossuth L. u. 13-15.
Tel.: +36 83 889 500 Fax: +36 83 889 509

Szobafoglalás:
Tel.: +36 83 889 401 Fax: +36 83 889 402
E-mail: aqua.reservation@danubiushotels.com
danubiushotels.hu/aqua

danubiushotels.com

EGYÉNI KEZELÉSI ÁRAK

WELLNESS SZOLGÁLTATÁSOK	Árak
Frissítő aromamasszázs (20')	5 000 Ft
Relaxáló aromamasszázs (20')	5 000 Ft
Frissítő aromamasszázs (40')	9 200 Ft
Relaxáló aromamasszázs (40')	9 200 Ft
Méregtelenítő mézes hátkezelés (20')	5 000 Ft
Száraz kefemasszázs (15')	4 500 Ft
Szőlőmagolajos masszázis (20')	5 000 Ft
Forró guriga lazító hátmasszázs (20')	4 500 Ft
Anticellulit masszázis (40') termékkel	16 900 Ft
Danubius Delight kezelés (50') termékkel	16 900 Ft
Relaxációs arc- és fejmasszázs (15')	4 500 Ft
Talpmasszázs (20')	5 300 Ft
Talpreflexmasszázs (40')	9 200 Ft
Nyirokmasszázs (40')	9 200 Ft
Dolce Vita masszázis (40')	9 200 Ft
Lávaköves masszázis (40')	9 200 Ft
Ayurvedikus masszázis (65')	14 900 Ft
Vital masszázis (20')	5 000 Ft
Talpmasszázs levendulás méhviasszal (20')	6 300 Ft
Levendula olajos masszázis (50')	11 200 Ft
Yumeiho masszázis (50')	14 000 Ft
Thai masszázis – tradicionális (50')	14 000 Ft
Shiatsu masszázis (50')	14 000 Ft
Kínai relaxáló talpreflexzóna masszázis (30')	6 000 Ft
Kombinált kínai masszázis (50')	12 000 Ft
Spirituális masszázis (60')	12 000 Ft
Gua Sha arckezelés csontfésűvel (60')	12 000 Ft
Wellness iszappakolás (20')	6 700 Ft
Hidromasszázs (15')	4 500 Ft
Boros pezsgőfürdő (15')	5 900 Ft
Keserédes sörös fürdő (15')	5 900 Ft
Aromafürdő (15')	4 900 Ft
Holt-tengeri só fürdő (15')	5 300 Ft
Kleopátra fürdő (15')	5 300 Ft
Sókamra (45')	4 000 Ft
Biorezonancia – állapotfelmérés és terápia (90')	14 900 Ft
Csi-Kung/Jóga	3 700 Ft
Vital állapotfelmérés	6 500 Ft
Légzésfunkciós vizsgálat	6 200 Ft
Személyes fitness tréning (60')	5 300 Ft

Időpontegyeztetés a gyógyászati recepción.
A gyógykúrán belüli szolgáltatások nem cserélhetőek át wellness szolgáltatásra.

Érvényes: 2013. 07. 15-étől
Az árváltoztatás jogát fenntartjuk!



danubiushotels.com

4. melléklet: Kezelések listája 2.



SZERZŐI NYILATKOZAT

Alulírott, **Boncföldi Balázs** büntetőjogi felelősségem tudatában nyilatkozom, hogy a szakdolgozatomban foglalt tények és adatok a valóságnak megfelelnek, és az abban leírtak a saját, önálló munkám eredményei.

A szakdolgozatban felhasznált adatokat a szerzői jogvédelem figyelembevételével alkalmaztam.

Ezen szakdolgozat semmilyen része nem került felhasználásra korábban oktatási intézmény más képzésén diplomaszerezés során.

Zalaegerszeg, 20.....

hallgató aláírása



ÖSSZEFOGLALÁS

(benyújtandó két példányban)

A Danubius Zrt. szolgáltatási rendszerének elemzése a DHSR Aquában
szakdolgozat címe

Boncföldi Balázs
Nappali tagozat/ Gazdálkodási és menedzsment/ Szolgáltatásmenedzsment
Hallgató neve
tagozat/csoport/szak/szakirány

Szakdolgozati témának a **Danubius Health Spa Resort Aqua** szolgáltató **tevékenységének elemzését** választottam. Választásom egyik oka az volt, hogy a három hónapos szakmai gyakorlatomat a Danubius cég két hévízi szállodájában tölthettem. A kettő közül az Aqua-t választottam, mivel úgy gondoltam, hogy az **all inclusive** ellátási forma bemutatása, gazdasági mutatókra gyakorolt hatása érdekesebb lehet, mint a hagyományos félpanziós ellátást biztosító DHSR Hévíz elemzése. További indokként felhozható, hogy a választott szálloda már nem volt ismeretlen számomra, hiszen az egy évvel korábbi nyári gyakorlatot is az Aqua-ban tölthettem. Valamint szolgáltatásmenedzsment szakirányú hallgatóként mindenképp szerettem volna egy szakirányhoz szorosan kapcsolódó témát választani, amihez jelen esetben a gyakorlati hely is tökéletesen illeszkedik.

A szállodaiiparban, csakúgy, mint a gazdaság más területein **óriási verseny** folyik a vásárlók megnyeréséért. Ehhez azonban a magas színvonalú szolgáltatások nyújtása nem feltétlenül elég, ugyanis szükség van valami pluszra, valami egyedi dologra, amivel az adott szálloda a versenytársai fölé kerekedhet.

A szálloda 2007-ben került válaszút elé, amikor egyre rosszabb eredményekkel kellett az év végén szembenézni. Így született meg a **profilváltás** ötlete, az all inclusive szolgáltatás bevezetése.

Dolgozatomban helyet kapott **Hévíz környezetének, valamint turizmusának** bemutatása. Egy külön fejezetben foglalkoztam a cég bemutatásával. A Danubius Európa egyik legjelentősebb szállodavállalata, így nem meglepő, hogy nem csak Magyarországon, de számos környező országban tevékenykedik. Mivel a Hévízre érkező vendégeket a gyógykezelések vonzzák, külön megemlítem a **gyógy szállókat**, valamint részletesebben bemutatom a két hévízi szállodát.

Mivel a szolgáltatások nem kézzelfoghatóak, megtervezésük, irányításuk nehezen kivitelezhető. Ehhez nyújt segítséget a **blueprint**, melyet a blueprint általános ismertetése után elkészítettem a vizsgált szállodára vonatkozóan.

Egy nagy átfogó fejezetben jellemeztem a DHSR Aqua alap- és kiegészítő szolgáltatásait, fő pilléreként az **elszállásolást, vendéglátást**, valamint a **gyógyászatot**. Az elszállásolás részlegénél a hangsúly a szobák rendjéért felelős housekeepingen van, a személyzet struktúráját, valamint feladataikat mutattam be. A vendéglátó részlegnél a még mindig újdonságnak számító all inclusive formát taglaltam, először nemzetközi, majd a szálloda szintjén. Emellett egyéb vendéglátó szolgáltatásokat is nyújt a szálloda. A gyógyászati részleg szolgáltatásai három csoportra osztható. A gyógy- és egyéb kúraprogramok a mozgásszervi, reumás megbetegedések kezelésére, a medical-wellness program gyógyászati és relaxációs programok keveréke, a wellness és beauty programok pedig teljesen elvonatkoztatnak a gyógykezelésektől, azok számára kínálnak szolgáltatásokat, akik kikapcsolódni, relaxálni szeretnének, vagy valamilyen szépségápoló kezelésen kívánnak részt venni.

Egy külön fejezetben foglaltam össze a szállodában használt **minőségellenőrzési formát**, a vendéglégedettségi kérdőívet, illetve rendszereztem egy havi adatait és következtetéseket vontam le belőle.

Majd elemeztem a szálloda **vendégforgalmi**, valamint **bevétel, költség, nyereség** adatait az elmúlt hat évre terjedően, így lehetőségem nyílt az all inclusive ellátás bevezetésének és hatásainak elemzésére is.

A szakdolgozatomban leírt tények és adatok azt bizonyítják, hogy a Danubius Health Spa Resort Aqua közelmúltban bevezetett változtatásai **rendkívül sikeresé** tették a szállodát.

Nem lehet azonban megelégedni a jó teljesítménnyel, **folyamatosan tökéletesíteni** kell a szolgáltatási folyamatot. Ennek érdekében megfogalmaztam néhány javaslatot, tippet, amivel a szálloda szolgáltatásélménye magasabb színvonalú lehet.

Az általam említett tökéletesítési javaslatok legtöbbje azonban nagy forrásszükséglettel bír, így a fejlesztéseket csak **átgondoltan**, a finanszírozási lehetőségek alapos átgondolása mellett javasolt kivitelezni.