

ZÁRÓDOLGOZAT

Gombkötő Babett

2015

NYUGAT-MAGYARORSZÁGI EGYETEM
KÖZGAZDASÁGTUDOMÁNYI KAR
Turizmus felsőoktatási szakképzés



A KIKELET CLUB HOTEL* ÉS A CALIMBRA WELLNESS ÉS
KONFERENCIA HOTEL**** TEVÉKENYSÉGÉNEK ELEMZÉSE**

Gombkötő Babett

Konzulens: Dr. Happ Éva

Sopron,
2015

Nyugat-magyarországi Egyetem
Közgazdaságtudományi Kar
Vezetés-szervezési és Marketing Intézet

ZÁRÓDOLGOZAT FELADATKIÍRÁS

A záródolgozat készítőjének neve:
Gombkötő Babett

A záródolgozat címe:
A Kikelet Club Hotel*** és a Calimbra Wellness és Konferencia Hotel**** tevékenységének elemzése

A záródolgozat megírásával kitűzött feladatok:

1. Miskolctapolca turisztikai kínálatának felmérése
2. A Calimbra Wellness és Konferencia Hotel**** környezetének elemzése
3. A Calimbra Wellness és Konferencia Hotel**** belső tényezőinek vizsgálata (erősségek, gyengeségek)
4. A Kikelet Club Hotel*** környezetének elemzése
5. A Kikelet Club Hotel*** belső tényezőinek vizsgálata (erősségek, gyengeségek)
6. A szállodák tevékenységének értékelése

Konzulens: Dr. Happ Éva

Sopron, 2015. május 11.

PH.

Dr. Juhász Lajos
intézetigazgató

E lap helyére kerül a bekötött verzióba a hallgatói nyilatkozat, melyet külön kell kinyomtatni, kék tollal aláírni. Az elektronikus verzióba nem kell beleerőltetni.

Ha a dolgozat titkosított, a titkosításról szóló határozat, valamint a titkosítást kérő szervezet vezetőjének aláírással és bélyegzővel ellátott dokumentuma a Feladatkiírás elé kerül. A titkosításhoz szükséges lépések és határidők az útmutatóban olvashatóak.

GOMBKÖTŐ BABETT

2015

Turizmus szak

Nyugat-magyarországi Egyetem
Közgazdaságtudományi Kar

*Konzulens: Dr. Happ Éva
egyetemi docens*

A KIKELET CLUB HOTEL* ÉS A CALIMBRA WELLNESS ÉS KONFERENCIA HOTEL**** TEVÉKENYSÉGÉNEK ELEMZÉSE**

Analysis of the activities of the Kikelet Club Hotel*** and Calimbra Wellness and
Conference Hotel****

Dolgozatom megírásában az motivált, hogy lehetőség adódott két szállodában végezni a gyakorlatomat, így betekintést nyertem a mindennapi munka folyamatába, illetve saját tapasztalatokat szerezhettem egy három és egy négy csillagos hotel működéséről. Gyakorlatomat a Kikelet Club Hotelben*** illetve a Calimbra Wellness és Konferencia Hotelben**** tölthettem el. Nagyszerű ötletnek találtam a lehetőséget, hogy a gyakorlatot két helyen is eltöltssem, hiszen tapasztalatot gyűjthettem mindkét szállodáról, amik más minősítés alatt állnak.

Törekedtem a hasonlóságokat elemezni, hiszen egy vezetés alatt áll a két szálloda, illetve a különbségeket is a csillagszámokból és a minősítésből kifolyólag. Mint említettem, középpontban a két szálloda elemzése áll, külön-külön jellemzem a két szállodát, illetve egyes részekben összehasonlítom. Mind a személyi, mind a tárgyi elemeket is jellemzem, ezenkívül a szállodák mikro és makro ökonómiai elemzését is sorra veszem. Az elemzés során igyekszem a szállodákat a legbelsőbb egységtől a legnagyobb felé vinni.

Elsőként a régiót mutatom be, ebből indul ki a dolgozat, illetve ahol a szállodák elhelyezkednek. Ezt követi a Kikelet Club Hotel és a Calimbra Wellness Hotel szélesebb körű bemutatása, részletesebb elemzése. Továbbá a tanult elemzési módszerek alkalmazásával mutatom be a két szállodát. Elvégeztem egy SWOT analízist, amelyből jól láthatóak a szállodák erősségei, gyengeségei, valamint fejleszthető lehetőségei, és amik esetleg veszélyt jelenthetnek a két szállodára. Az utolsó fejezetben a marketingmix alapján mindkét szállodát összevettem, és ez alapján elemeztem, illetve jegyeztem meg egy-két fejlesztési javaslatot.

Továbbá igyekeztem a szállodákat és helyzetüket szemléletesebben bemutatni, ezekhez ábrákat, statisztikákat készítettem. Ahhoz hogy a szállodákat jobban megismerhetőek legyenek, képeket szűrtem be, amelyekből láthatóak a Kikelet Club Hotel és a Calimbra Hotel külső-belső tényezői, stílusviláguk. Fontosnak tartottam a statisztikai ábrákat, hiszen azok alapján fontos adatokat lehet kiszűrni akár a szállodáról, akár Miskolc-tapolcáról.

Fontos megemlítenem a vezetőség segítségét, hiszen rengeteg információt nyújtottak számomra, amelyek a dolgozat megírásához szinte elengedhetetlenek voltak.

Valamint fontos megjegyezni a saját tapasztalatokat, amiket szereztem gyakorlatom során, valamint hogy lehetőségem adódott a két szállodát elemezni, és ez alapján megírni a zárdolgozatom. A legtöbb információ elemzés jellegű, de igyekeztem ügyelni arra, hogy saját meglátásokat és tapasztalatokat is leírjak dolgozatomban.

GOMBKÖTŐ BABETT

2015

Turizmus

University of West Hungary

Faculty of Economics

*Supervisor: Dr. Happ Éva
associate professor*

ANALYSIS OF THE ACTIVITIES OF THE KIKELET CLUB HOTEL* AND
CALIMBRA WELLNESS AND CONFERENCE HOTEL******

A Kikelet Club Hotel*** és a Calimbra Wellness és Konferencia Hotel**** tevékenységének elemzése

In my essay writing I was motivated to perform two hotels where I was practising, so I got a chance to get information about the daily work process and I got own experience of a three-star and a four-star hotel function. My practice was carried out in the Kikelet Club Hotel*** and Calimbra Spa and Conference Hotel ****. It was a great idea to find the opportunity to spend my experience in two places because I could collect hotel experiences that are under other rating.

I aimed to analyze the similarities, as the two hotels are in one leadership as well as differences in the numbers of stars and the reason being classified. As I mentioned, the focus is in the analyzing on two hotels and I write separately about the two hotels and compare each section. Both the personal and material elements are characterized, moreover, looks at the micro and macro analysis of the hotels as well. I try to analyze hotels from the smallest to the biggest parts.

First, I present the region, which starts out in the paper, and where the hotels are located. This is followed by a more detailed presentation of Kikelet Club Hotel and Wellness Hotel Calimbra. In addition, I present the two hotels using the studied methods of analysis. I carried out a SWOT analysis, which are clearly visible the strengths, weaknesses, opportunities of the hotels, and what are the threats to the two hotels. The final chapter of both hotels were compared on the basis of the marketing mix, and analyzed on the basis of this, and I said one or two development proposals.

Also I tried to show the hotels and their position more clearly, I made figures and statistics to this. In order to better understanding the hotels I made pictures, from which can be seen external and internal factors in the Kikelet Club Hotel and the Hotel Calimbra and the style world. It was important for me the statistical figures, we can inform important data about the hotel or Miskolctapolca.

It is important to mention the assistance of management, because a lot of information provided to me, which was almost indispensable for writing the dissertation.

Also important to note my own experiences, which I gained in my practice, and I had the opportunity to analyze the two hotels, and write the final essay. Most of the information are as analysis but I tried to make sure that I can write my own insights and experiences in my essay.

TARTALOMJEGYZÉK

1.	.BEVEZETÉS	3
1.1.	ÉSZAK-MAGYARORSZÁGI RÉGIÓ ÉS MISKOLC.....	3
1.2.	MISKOLCTAPOLCA MINT MISKOLC RÉSZE	5
1.2.1.	<i>MISKOLCTAPOLCA TURISZTIKAI KERESLETE</i>	6
1.2.2.	<i>MISKOLCTAPOLCA TURISZTIKAI KÍNÁLATA</i>	8
2.	A KÉT SZÁLLODA BEMUTATÁSA.....	11
2.1.	A KIKELET CLUB HOTEL*** BEMUTATÁSA.....	11
2.2.	CALIMBRA**** HOTEL BEMUTATÁSA.....	12
3.	A SZÁLLODÁK KÖRNYEZETÉNEK ELEMZÉSE	14
3.1.	A KIKELET CLUB HOTEL*** ÉS A CALIMBRA WELLNESS HOTEL**** MAKROKÖRNYEZETI ELEMZÉSE	14
3.1.1.	<i>TÁRSADALMI KÖRNYEZET</i>	14
3.1.2.	<i>TECHNOLÓGIAI KÖRNYEZET</i>	15
3.1.3.	<i>GAZDASÁGI KÖRNYEZET</i>	15
3.1.4.	<i>POLITIKAI/JOGI KÖRNYEZET</i>	16
3.1.5.	<i>TERMÉSZETI KÖRNYEZET</i>	17
3.2.	A KIKELET CLUB HOTEL*** ÉS A CALIMBRA WELLNESS HOTEL**** MIKROKÖRNYEZETI ELEMZÉSE	18
3.2.1.	<i>VERSENYTÁRSAK</i>	18
3.2.2.	<i>VEVŐK/VÁSÁRLÓK:</i>	19
3.2.3.	<i>BESZÁLLÍTÓK:</i>	21
3.2.4.	<i>HELYETTESÍTHETŐSÉG:</i>	22
3.2.5.	<i>ÚJ BELÉPŐK FENYEGETÉSE:</i>	23
4.	4. KIKELET CLUB HOTEL*** BELSŐ TÉNYEZŐI	24
4.1.	SZEMÉLYI FELTÉTELEK BEMUTATÁSA	24
4.2.	TÁRGYI FELTÉTELEK BEMUTATÁSA	27
5.	CALIMBRA****HOTEL BELSŐ KÖRNYEZETE	29
5.1.	SZEMÉLYI FELTÉTELEK BEMUTATÁSA	29
5.2.	TÁRGYI FELTÉTELEK BEMUTATÁSA	31
6.	A KÉT SZÁLLODA HELYZETÉNEK ÖSSZEHASONLÍTÁSA SWOT ANALÍZIS SEGÍTSÉGÉVEL.....	35
6.1.	ERŐSSÉGEK (STRENGTHS)	36
6.2.	GYENGESÉGEK (WEAKNESSES)	36
6.3.	LEHETŐSÉGEK (OPPORTUNITIES).....	37
6.4.	VESZÉLYEK (THREATS)	38
7.	KIKELET CLUB HOTEL*** ÉS CALIMBRA**** HOTEL TEVÉKENYSÉGEINEK JELLEMZÉSE A MARKETINGMIX ALAPJÁN.....	39
7.1.	TERMÉKPOLITIKA (PRODUCT)	39
7.2.	ÁRPOLITIKA (PRICE)	40
7.3.	ÉRTÉKESÍTÉSI UTAK POLITIKÁJA (PLACE)	41
7.4.	KOMMUNIKÁCIÓ (PROMOTION).....	41
7.5.	EMBEREK (PEOPLE).....	43
7.6.	FOLYAMAT (PROCESS)	43
7.7.	FIZIKAI MEGJELENÉS (PHYSICAL EVIDENCE).....	44

8.	ÖSSZEGZÉS	45
9.	IRODALOMJEGYZÉK.....	47
9.1.	SZAKIRODALOM	47
9.2.	INTERNETES FORRÁSOK.....	48
	MELLÉKLET	I
1.	MELLÉKLET: A CALIMBRA HOTEL**** KÉRDŐÍVE	II
2.	MELLÉKLET: A CALIMBRA WELLNESS HOTEL**** SZOBAÁRAI EGYES IDŐSZAKOKBAN	III
3.	MELLÉKLET: A KIKELET CLUB HOTEL*** NAPI SZOBAÁRAI EGYES IDŐSZAKOKBAN.....	III

1. BEVEZETÉS

Dolgozatomban két szálloda tevékenységét szeretném bemutatni. Ez a két szálloda a Kikelet Club Hotel*** valamint a Calimbra Wellness és Konferencia Hotel****, amelyek Miskolctapolcán találhatóak. Mindkét szálloda egy vezetőség alatt áll, ezért döntöttem úgy hogy elemezem a két hotel tevékenységét, mindennapi munkamenetét gyakorlatom során. Jó lehetőségnek találtam, hogy tapasztalatot szerezhsek két különböző kategóriájú szállodában, mind a három csillagos mind a négy csillagos viszonylatban. A különböző minősítés miatt is láttam lehetőséget ezek elemzésében, illetve összehasonlításában.

A Kikelet Club Hotel*** egy háromcsillagos szálloda, ami több mint 15 éve van Miskolctapolca szállodáiparában, míg a Calimbra Wellness és Konferencia Hotel pedig egy újonnan, pontosabban 2012-ben nyílt szálloda szintén Miskolctapolcán. Amint említettem, a két szálloda egy vezetőség irányítása alatt áll, de természetesen vannak különbségek illetve hasonlóságok a két szálloda működésének lefolyásában. Dolgozatomban ezekre szeretnék kitérni, működésüket elemezni, illetve fejlesztési javaslatokat tenni egyes szolgáltatások terén.

A következő fejezetekben egyes tanult módszerek segítségével szeretném elemezni a két hotelt, illetve tapasztalataim leírni egy három és egy négy csillagos szálloda munkavilágáról. Céлом az, hogy felmérjem a két szálloda helyzetét Miskolcon, azon belül Miskolctapolcán, mint a város egyik legfontosabb turisztikai részében. Főként a szállodák belső és külső környezetét és működését vizsgálom egyes tanult elemzési módszerekkel. Elsőként a régiót valamint Miskolctapolcát jellemzem a következő részekben.

1.1. ÉSZAK-MAGYARORSZÁGI RÉGIÓ ÉS MISKOLC

Az Észak-Magyarország Régió az ország északkeleti részén, az Északi-középhegység és az Alföld szélén helyezkedik el. Északon Szlovákia, nyugaton a Közép-magyarországi régió, délen az Észak-Alföld és a Tisza-tavi régió, keleten, pedig Észak-Alföld Régió határolja. Természetföldrajzi szempontból, földrajzi és természeti adottságai alapján az ország egyik legváltozatosabb régiója. Itt található hazánk legmagasabb középhegysége, Magyarország legmagasabb csúcsa az 1015 m magas Kékes. Északi részén alacsonyabb középhegységek és dombságok húzódnak.

A régió számos turisztikai adottságokkal rendelkezik, ezek közül párat a következőkben röviden jellemeznék. Elsőként fontos megemlíteni a vidék borturizmusát, hiszen a hegyvidéki körülmények kedveznek a szőlőtermesztésnek. Az ország leghíresebb borai, név szerint a Tokaji és az Egri borkülönlegességek ebből a régióból származnak, Tokajon fehérbor a főbb termék, míg az Egri borok a vörös fajtát kínálják. Különböző programokat, borkóstolókat szerveznek ezeken a tájakon, hiszen nagy múltra tekintenek vissza ezek a tájak, amit az ideérkező vendégeknek is átadnak. Továbbá természeti kincseink közé tartozik a nagy gyógy-, hévíz-, és ásványvíz készlet, ami a gyógy-és wellness turizmus ágazatát erősíti a térségben. Észak-Magyarországon a gyógy turizmusnak értékes hagyományai alakultak ki. A régió termálvizeinek gyógyító hatása régóta ismert, a fürdőkultúra több százéves hagyományokra épül (pl. Eger Török Fürdő, Parádszentes, Miskolc-Tapolca). A termálvízkincs sajátossága, hogy az egyes fürdők, kutak vízösszetétele, a vizek jellemzői különbözőek, így a legkülönbözőbb betegségek gyógyítására alkalmasak. Következésképpen az ökoturizmust említeném meg, hiszen a tájnak megfelelő adottságai vannak az aktív pihenésre vágyók számára. A régió hegyeiben a turisták túrázhatnak, lovagolhatnak, vadászhatnak, vagy a tavakban, folyókban kihasználhatják a vízi sport lehetőségeit. Fontos megemlíteni a főbb természeti látnivalókat, mint például az Aggteleki Nemzeti Parkot a cseppkőbarlanggal, illetve a Bükk Nemzeti Parkot a páratlan szépségével. Valamint az elmúlt években indult el a tematikus utak építése ebben a régióban, így különféle látnivalókat, tekinthetnek meg a vendégek jó hozzáféréssel.

További nevezetességet szemlélve híres városokban, építményekben is számos példát tudunk sorolni, ezek közül a legfontosabbakat említeném meg. Egyik fő város Eger, melynek fő látnivalója a híres vár, ami turisták zömét hívogatja évente, illetve az egri Minaret Szépasszonyok völgye borpincéi a híres egri borokkal sem maradhat említés nélkül. Sárospatak is egy fontos város az Északi régióban, ez a város volt II. Rákóczi Ferenc székhelye a várral, továbbá Hollókő falu is egyik nevezetesség a palóc stílusú épített szépségével, ami az UNESCO világörökség része. Végül Miskolcot jellemezném, mint a régió vezető városát illetve ahol a gyakorlatom végzem.

A város Borsod-Abaúj-Zemplén Megye székhelye, illetve a miskolci kistérség központja. Földrajzilag a Bükk helység keleti oldalán, a Sajó és Szinva folyók völgyében található. Lakosságát tekintve 168.172 főt számoltak a legutóbbi népszámlálás során, így az ország harmadik legnagyobb városa, mely közigazgatási, gazdasági, oktatási, kulturális központja a régiónak. Számos turista látogatja évente a várost látnivalói miatt. Miskolc belvárosában számos látnivaló és programlehetőség közül választhatnak az ide látogatók, mint például a

Szinva terasz, ami fiatalok, baráti körök közkedvelt tere kávézókkal, vagy a Miskolci Nemzeti Színház, amely előadások soraival várja a vendégeket. Továbbá múzeumok sorai találhatóak a kultúra kedvelőinek, valamint templomok, amelyek egyedülállóak a városban. Érdeemes meglátogatni az Avasi templomtornyot, ami az Avas városrésznél található, illetve a Deszkatemplomot, ami kívül-belül fából készült. Érdeemes végigsétálni a belváros legjelentősebb sétálóóján, a Széchenyi Úton, amit hangulatos házak díszítenek, és csak a villamos közlekedik itt. A vendégek különféle rendezvények időszakában is keresik Miskolcot, ugyanis a Miskolci Kocsonyafarsang egy különleges helyi program, ami következtében a szálláshelyek is kiemelt időszakként tartják számon a február eleji napokat. Ezenfelül a Borsodi Sörfesztivál, a Jameson Cinefest, és a Diósgyőri Várjátékok is hívogatják turisták zömét. A Miskolcnak több városrésze is van, ami szintén a turizmus szempontjából játszik fontos szerepet. Elsőként Lillafüredet említem, hiszen az egyik legjelentősebb turisztikai hely a környéken. Legnagyobb látnivalói a kisvasút, a 20 méter magas lillafüredi vízesés, számos barlang a túrázni vágyóknak. Kihagyhatatlan nevezetesség a Függekert, ami a Palotaszállóba vezeti a turistákat. A négycsillagos Hunguest Hotels tulajdonában álló szálloda a legfőbb turisztikai kínálata Lillafürednek. Másodikként Diósgyőrt jellemezném a legfőbb középkori műemlékével, a Diósgyőri várral. Ezen a helyszínen kap teret a minden évben lezajló Lovagi Torna, amely a lovas hagyományokat mutatja be rendezvények, koncertek kíséretében családoknak, ide látogatóknak. Harmadikként Miskolctapolcát jellemzem, mint a város kiemelkedő vonzerejét. A vidék rengeteg attrakcióval, szálláshellyel rendelkezik, amiket a következő alfejezetben részletezek.

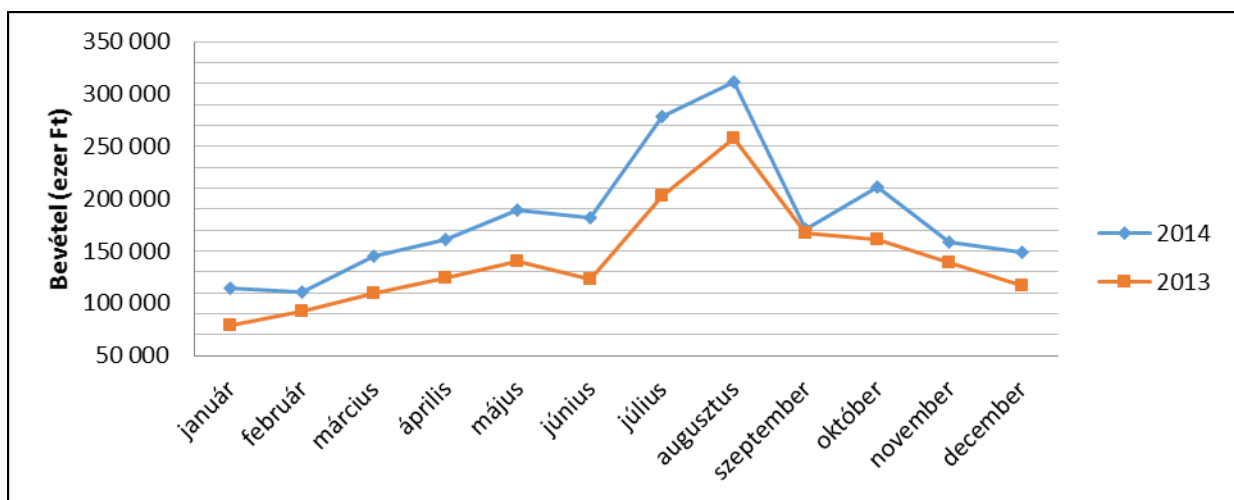
1.2. MISKOLCTAPOLCA, MINT MISKOLC RÉSZE

Miskolctapolca a város déli részén található, mintegy tízpercnnyire a belvárostól. Miskolctapolcát nemcsak az idelátogató vendégek népesítik be, hanem helyi lakosok is élnek itt. Megközelítése jónak mondható, hiszen Miskolc belvárosából óránként több autóbusz jár Miskolctapolcára. Jellegzetes üdülőterület a természeti adottságoknak köszönhetően, hiszen mind a gyógyvizét, mind a környezeti szépségét tekintve attraktív. A Miskolcra érkező vendégek nagyjából leginkább Miskolctapolcán tölti el napjait, valamint az itteni szolgáltatásokat veszik igénybe. A környék számtalan látnivalóval rendelkezik, mind keresleti, mind kínálati oldalról, amit a következő részekben elemeznék.

1.2.1. Miskolctapolca turisztikai kereslete

Jelentős növekedés figyelhető meg Miskolc, főként Miskolctapolca kereslete iránt. 2014-ben az eltöltött vendégéjszakák száma jelentősen gyarapodott a 2013-as évhez képest. A kereslet elemzéséhez a 2014-es évet veszem alapul.

1. Összesített vendégforgalmi adatok: Először is a miskolci szálláshelyek bevétele alapján szeretném jellemezni a keresletet. Mivel a legtöbb szálláshely Miskolctapolcán található, nagyban befolyásolja a Miskolc városi adatokat. Az 1. ábrán jól látszik, hogy a 2013-as évhez képest szinte minden hónap nagyobb bevétellel dicsekedhetett a 2014-es évben. Szembetűnő, hogy a nyári főszezonban, főként a július-augusztus hónapokban a legnagyobb a szállodák bevétele, míg a szeptemberi hónapban 2014-ben majdnem ugyanannyi volt a bevétel, mint a megelőző évben.

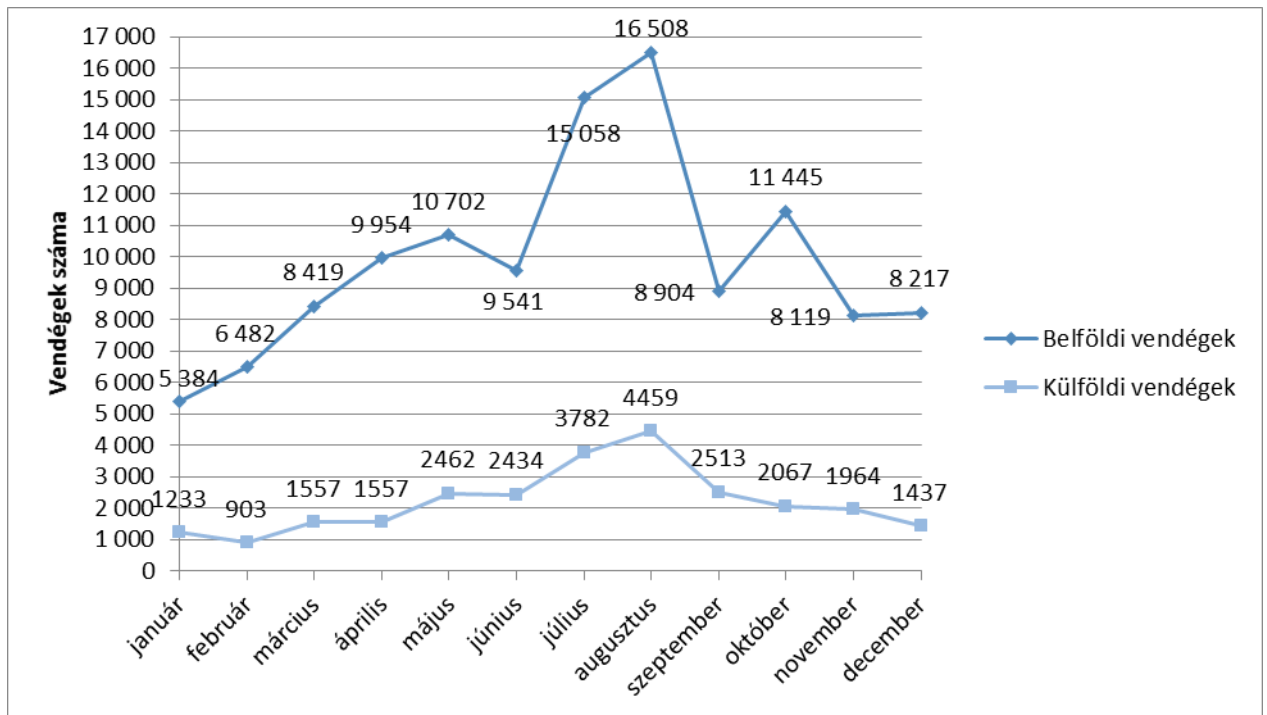


1. ábra: A miskolci szálláshelyek összes bruttó bevétele 2013-ban és 2014-ben

Forrás: (saját szerkesztés KSH adatai alapján)

Növekedett a vendégek száma is, hiszen míg a 2013-as évben 120 ezer körüli volt az éves vendégszám, addig 2014-ben szinte 145 ezer főre növekedett. Ez megnövekedett vendégéjszaka adatokat is mutat, hiszen 2013-ban 259 ezer vendégéjszakát számoltak, míg 2014-ben ez 315 ezer eltöltött vendégéjszakát eredményezett.

2. Belföldi és külföldi vendégforgalom: 2014-ben bővült a vendégek száma, bel-és külföldi vendégeké egyaránt. 2014-ben a vendégek száma szinte 35%-kal nőtt a 2013. évhez képest. A legnagyobb, szinte ugrásszerű növekedés itt is a nyári időszakban figyelhető meg, főként az augusztusi hónapban. (2. ábra)



2. ábra: Belföldi és külföldi vendégek száma Miskolc szálláshelyein 2014-ben

Forrás: (saját szerkesztés KSH adatai alapján)

Fontos jellemezni a vendégéjszakákat is. A KSH adatai szerint 315 135 vendégéjszakát töltöttek el 2014-ben külföldi és belföldi vendégek összesen. A vendégéjszakák nagy része hotelekben realizálódott, ez az érték mintegy 71%. A külföldi vendégéjszakák száma az elmúlt évben 8,2%-kal, míg a belföldi forgalom 24,7%-kal nőtt. Az is elmondható, hogy átlagosan Miskolc szálláshelyein 2 vendégéjszakát töltenek el a külföldi és belföldi vendégek.

Külföldi vendégek szempontjából elmondható hogy a legfőbb küldő országok közé tartozik Lengyelország, Csehország, Szlovákia, hiszen ezek a vendégek szinte minden hónapban eltöltenek Miskolcon illetve környékén minimum egy vendégéjszakát. Ezen kívül a további leggyakrabban Miskolcra látogató küldő országok között van Románia, Ausztria, Németország és Oroszország.

3. Miskolctapolca vendégköre: Miskolctapolca iránti kereslet évről évre nő, ezt az idelátogató vendégek száma valamint az eltöltött vendégéjszakák is mutatják. Főként a belföldi vendégek mutatnak jelentős keresletet a település felé, vegyük például a 2013. évet, ahol szinte 101 ezer vendég volt évente, míg ezen túlmenően a 2014-es évben már 137 ezer vendéget köszönthettek Miskolctapolcán. Valamint a látogatók megfigyelése alapján elmondható, hogy általában a kisebb baráti társaságok illetve családok kedvelt helye a környék. Főbb turisztikai attrakció leginkább a

Barlangfürdő, számos vendég érkezik szinte csak a fürdő igénybevétele miatt. Általános trendként elmondható még hogy a SZÉP Kártyák illetve Bankkártyás fizetési módok megjelenését követően nagymértékben fellendült az idegenforgalom iránti kereslet.

1.2.2. Miskolctapolca turisztikai kínálata

Mivel Miskolctapolca egy kisebb üdülőövezet, így minden fontosabb alapszolgáltatás adott a vendégeknek, legyen szó élelmiszerboltról, gyógyszertárról, orvosi ügyeletről. Aki ide látogat, megtapasztalhatja a barátságos környezetet, családi légkört, hiszen minden korosztály megtalálhatja a neki szimpatikus kínálatot Miskolctapolca területén. Legfontosabb kínálati elemeit sorolom fel a következőkben:

- **Barlangfürdő:** Elsőként kell megemlíteni a barlangfürdő komplexumát, amely a legtöbb látogatót vonzza ide évente. Tapolca kihasználja az itt található gyógyvíz adottságait, jótékony klímájával és kellemes 30 fok körüli termálvízzel. A fürdőhely országszerte is híres, barlangban kialakított fürdőhely, melynek fő attraktivitása a beltéri meleg vizű medence. Leginkább ízületi betegségek kezelésére alkalmas, de szinte korlátlan ideig lehet benne tartózkodni ásványi anyag tartalom alacsonyága miatt, valamint jótékony klímája is elsődleges szempont. Egész évben látogatható a fürdő, így minden évszakban nagy vendégkör keresi fel.
- **Strandfürdő:** Jelenleg építési folyamatban van a Tapolcai Strandfürdő, amely egy plusz kínálatot jelentene a turisták részére. Az építési tervben egy sportmedence alakítása van kitűzve lelátóval valamint egy wellness-részleg napozóterasszal. Emellett ügyelnek a fák, növények, a környék természeti szépségének megőrzésére, így a fürdő egy természetvédelmi komplexum néven is ismertté válhat. Úgy gondolom, hogy a barlangfürdővel szemben nem mondható nagy konkurenciának, hiszen a barlangfürdőt gyógyvize miatt, a strandot pedig szórakozás céljából kínálják a látogatóknak.
- **Szálláshelyek:** Miskolc belvárosában csak pár szálláshely található, e téren kiemelkedőbb Miskolctapolca, ugyanis itt találjuk a legtöbb hotel, panziót, vendégházat. Mind kategóriában, mind árban széles választék közül válogathatnak a vendégek. A vendégházak és panziók óriási kínálatától kezdve a három és négy csillagos wellness hotelekig mindenki kiválaszthatja a számára legideálisabb szálláshelyet. A legtöbb szálláshely családbarát, ideális a gyermekkel érkezőknek, míg a nagyobb hotelek üzleti ügyben érkezőknek nyújtanak kedvezményes szobaárat.

- **Éttermek:** Érdeemes betérni a helyi éttermekbe megízlelni a helyi specialitásokat. Számos étkezőhely, valamint egyes szálláshelyek éttermei fogadják a vendégeket. Két leghíresebb helyi étterme van, az egyik a Kemencés kisvendéglő és Fogadó, amely főként magyaros specialitásokkal várja vendégeit. A másik étterem, amit kiemelnék a Bonfini étterem, amely a Kikelet Club Hotel*** saját étterme, illetve ahol a gyakorlatom végzem. Az étteremnek jó hírneve van, szinte az egyik legjobb étterem Miskolcon és környékén.
- **Kalandpark:** Szabadtéri szórakozási lehetőség is adott mind családoknak mind baráti társaságoknak. Magyarország egyik legnagyobb természetbeli kalandparkja, amely ráadásul környezetbarát technológiával került rögzítésre. Két pálya található, mindkettő más nehézségi fokú, így a kisebbeknek-nagyobbaknak egyaránt megtalálják a megfelelőt.
- **Bob pálya:** A bob pályát télen-nyáron igénybe vehetik az érdeklődők, amely nagyszerű környezetben, az erdős területben épült. Hossza 800 méter, amely kiváló környezetbe épült, közel a Barlangfürdőhöz illetve a Parkrendszerhez. Érdekessége, hogy a pályát akár az esti órákban is lehet használni, ugyanis a pálya kivilágított.
- **Parkrendszer:** Kedvelt séta-és pihenőhely mind az itt lakók mind az idelátogatók számára. Barátságos környezet, több növény-és fafajok díszítik a parkot. Játsszótérrel felszerelt terület, amelyen belül található a Barlangfürdő, illetve mellette a bob pálya vehető igénybe.
- **Csónakázó-tó:** Az előbb említett nagy parkban található egy hangulatos tó, helyi nevén Békás-tó, amely központi eleme a parknak. A tó partjainál kacsaetető automaták találhatóak így lehetőség van etetni a vízben úszkáló hattyúkat, vadkacsákat. Ezenkívül a tó egy részén nyaranta csónakázási lehetőség van, bővítve a parkban lévő szabadidős tevékenységeket.
- **Túrázás, barangolás:** Amint a fentiekben említettem, Tapolca rendkívül jó környezeti fekvésben található a Hejő-park völgyében, ezenkívül a Bükk-hegység közelsége is egy adottság a környék számára. Friss levegő, szép természeti kép várja az érdeklődőket. Egyes szálláshelyeken Nordic-walking bot is a vendégek rendelkezésére áll, amennyiben igényt tartanak rá. Biciklizésre, szabadidős sportokra alkalmas kihasználni a környéket.

Miskolc turisztikai központja törekszik az ide látogató turisták minél gazdaságosabb és élménytelt időtöltésére. Ezért is vezették be 2015 májusától a Miskolc Pass kártyát, melynek lényege, hogy Miskolc turisztikai látnivalóit a kártya megvásárlásával gyorsabban és olcsóbban tekinthetik meg a látogatók. A kártyák különböző időintervallumra szólnak, így eldönthetik a turisták, hány napos kártyák kívánnak vásárolni. Lehetőség van a kártya használatával múzeumok, fürdők, legfőbb látnivalók ingyenes megtekintésére, valamint a helyi szolgáltatások is kedvezményesebb áron vehetők igénybe.

2. A KÉT SZÁLLODA BEMUTATÁSA

2.1. A KIKELET CLUB HOTEL*** BEMUTATÁSA

A Kikelet Club Hotel*** Miskolctapolca központjában található, tízpercnnyire Miskolc belvárosától, illetve pár utcányira a Barlangfürdőtől. 2000 óta van magántulajdonban, Ostorházi Imre Úr és felesége úgy döntöttek megvásárolják a szállodát, azelőtt a Hunguest Vagyonkezelő Rt tulajdonában állt. 1998-ban Magyarországon elterjedt a gyógyturizmus fejlődése, így a szálloda megvásárlásakor ez is motiválta a tulajdonost. A „Kikelet” néven nem változtattak, hiszen országszerte ismert volt a szálláshely, nagy vendégkört vonzott főként a nyári üdülődőszakban. Továbbá a „Club” szó is a névbe került, hiszen RCI (Resort Condominiums International) klubtagok adták a vendégkör nagy részét. Az akkori üdülőhelyet nagymértékben átalakították, liftet építettek bele, illetve egy wellness részleget alakítottak ki.

A szálloda három csillagos, szolgáltatások és felszereltség terén is megfelel a szállodai követelményeknek. A hotel kívülről családias, barátságos kinézetű saját parkolóval, belülről az előtérben és a recepciónál középkort idéző kellékek találhatóak, így legfőképpen a reneszánsz stílust követi a szálloda megfelelő díszítőelemekkel, kellékekkel. A szálloda 21 szobával rendelkezik, főként apartman jellegű szobákkal, amelyek 2-5 fő elszállásolására alkalmasak összesen 60 fő elhelyezésére, külön ágyas illetve franciaágyas szobátípussal.



1.kép: A Kikelet Club Hotel* egyik apartman szobája**

Forrás: <http://www.kikeletclubhotel.hu/hu/galeria/apartmanokszobak>

Az apartmanokhoz nappali tartozik kisebb konyharésszel. Mindegyik szoba fürdőszobával rendelkezik, van, amelyikhez sarokkád tartozik. Kisgyermek számára gyerekágyat is tudnak biztosítani.

Szolgáltatások terén szinte a legkiemelkedőbb az étterem, amely nagy vendégek fogad nap, mint nap, legyen szó szállodai vendégektől, céges találkozókról vagy külső vendégekről. Az étterem szintén a szállodával azonos reneszánsz stílust ötvözi, nevét is történelmi alakról, Bonfiniről kapta. Szinte a szálloda legnagyobb attraktivitása, hiszen számos üzleti ebédet, céges csoportot fogad a vendéglátóhely. További szolgáltatáshoz sorolható a szálloda kisebb wellness részlege egy pezsgőfürdővel és két szaunával, amely minden nap várja vendégeit, valamint egy masszázsszoba is rendelkezésre áll a vendégek részére. Leginkább csomagajánlatokkal szerepel a szálláshely több honlapon is ahol könnyen megtalálhatják a szálláshelyet az érdeklődők. Különböző csomagajánlatok közül választhatnak a vendégek az egyes időszakokban, családi kedvezményekkel, ünnepi ajánlatokkal, így a szállodába leginkább csomagfoglalás alapján érkeznek vendégek. A szállodába legfőképpen kisebb családok érkeznek kikapcsolódás gyanánt, de sok céges vendég is megfordul a szálláson.

2.2. CALIMBRA ** HOTEL BEMUTATÁSA**

A szálloda szintén Miskolctapolca üdülőterületén található. Ahogy a Barlangfürdő folyamatos átalakítások, felújítások alatt állt, egyre több turistát vonzott a környékre, így szükségesnek látták még egy szálloda létesítését. Ezért is döntött úgy Ostorházi Imre Úr és családja, hogy beadnak egy pályázatot, ezáltal 2012. januárjában meg is nyílt a Calimera nevű négycsillagos Hotel, amelyet később a jelenlegi Calimbra névre cseréltek át. A szálloda jó helyen található, közel van a Barlangfürdőhöz, valamint a Bükk-lankáihoz, egyes szobákból szép kilátás tárul a tájra.

Megfelel a négy csillagos szállodai követelményeknek, illetve mivel főként wellness hotel, ez a részleg is jól felszerelt a követelményeknek megfelelően. 50 szoba található a szálláshelyen, típus szerint superior, családi superior, luxus superior, de luxe apartman valamint exkluzív apartman szobák találhatóak a hotelben. Az exkluzív apartmanok a legnagyobb szobák, két szintesek 3 szobával, így 6 fő elhelyezésére alkalmasak. Zömével két ágyas szobák találhatóak, illetve 8 apartman és egy mozgáskorlátozott szoba áll a vendégek rendelkezésére. A hotel fontos része a wellness részleg, a hotelben megszállóknak és a külső vendégeknek egyaránt nagy relaxációt kínál. Beltéren két medence található; egy 25

m²-es élménymedence, amely körülbelül 35 °C-os és egy 50 m²-es úszómedence, amely 28 °C-os. A kültéri medence 70 m²-es, amely mellett napozóterasz található, leginkább a nyári szezonban, időjárástól függően tudják használni a vendégek. A wellness központban több szolgáltatást vehetnek igénybe az idelátogatók, 2 db finn szauna, 1 fényterápiás infrasauna 1 gőzkabin, 1 db dézsazuhany és egy jégkása kút található. A hét egyes napján szauna szeánszot tartanak, napi két alkalommal. További szolgáltatások között található még konditerem, masszázsszobák, sókamra, valamint szolárium.



2. kép: A Calimbra Wellness Hotel** wellness részlege**

Forrás: <http://calimbrawellnesshotel.hu/galeria/szallodank/wellness>

A szálloda étterme 120 főt képes befogadni, legyen szó kisebb-nagyobb rendezvényekről, találkozókra, családi eseményekről. Szállóvendégek részére svédasztalos reggelit és vacsorát biztosítanak, emellett „a la carte” lehetőség is adott. Emellett megemlítendő még a hotel bárja, ahol különböző italokat, snackeket fogyaszthatnak kedvükre a vendégek. Továbbá kiemelkedő szolgáltatás a konferencia és rendezvényterem. 2 db nagy terem, köztük az egyik 100 a másik 130 fő befogadására alkalmas. Kiállítások, tárgyalások, partik, összejövetelek, és még sok más rendezvény lebonyolítása lehetséges, a megfelelő vendéglátással és technikai felszereltséggel. Fontos megjegyezni még, hogy, a hotel esküvők lebonyolítását is vállalja. Az előbb említett rendezvénytermekhez terasz is tartozik, így bármilyen fotózás is lehetséges a hely szép környezetéből, kilátásából adódóan. Emellett a hotel számos aprósággal kedveskedik az ifjú pároknak. A fent említett bemutatásból is látható, mennyi kikapcsolódási, és programlehetőséggel bír a hotel. A szálloda főként csomagokkal hirdeti magát, ugyancsak, mint a testvérszállodája, a Kikelet Club Hotel***, így a vendégek leginkább csomagfoglalással illetve ajándékutalvánnyal érkeznek a Calimbra Hotelbe. Mind üzletemberek, mind családok és baráti körök egész évben megszállnak itt.

3. A SZÁLLODÁK KÖRNYEZETÉNEK ELEMZÉSE

A szállodák működését, pozicionálását leginkább a külső és belső környezeti tényezők elemzésével tudjuk leginkább jellemezni. Makrokörnyezeti elemzéshez a STEEP tényezői szerint, míg a mikrokörnyezeti elemzéshez a Porter-féle 5 stratégiát szeretném alkalmazni.

3.1. A KIKELET CLUB HOTEL* ÉS A CALIMBRA WELLNESS HOTEL**** MAKROKÖRNYEZETI ELEMZÉSE**

3.1.1. Társadalmi környezet

A társadalmi környezet elemzése szempontjából fontos jellemezni, hogyan alakul a célcsoport nagysága, fizetőképessége, életszínvonala, minden egyes jellemezhető tulajdonság az adott célcsoportról.

Mindkét szállodáról elmondható, hogy nagy a célcsoport, amit meg kíván célozni a két hotel. A fiatal huszonéves korosztálytól kezdve az idősebbekig, minden korosztálynak kínálnak ajánlatot, különböző csomagajánlatok közül választhatnak a vevők, legyen szó a fiatal házasoknak szóló Nászúti ajánlatról, vagy akár az idősebb, pihenni kívánó generációnak egyes Wellness csomagokról. Ide tartozik a népesség jellemzése, hiszen mint tudjuk, Magyarország társadalma előregedő, egyre több idősebb párokat, vendégeket köszönthet a két szálloda az utóbbi időkben. Fontos számukra a biztonság, kényelem, ezért is keresnek olyan desztinációkat és szállodákat, ahol ezek adottak számukra.

Második irányvonalként jellemzem a fizetőképességet. Véleményem szerint mindkét szálloda jutányos áron kínálja jó minőségű szolgáltatásait, amit a kiválasztott célcsoport meg is tud fizetni. A Calimbra Hotel és a Kikelet Club Hotel például igyekszik olyan árakat szabni, amit az ide érkező családok, baráti társaságok meg tudnak fizetni. Fontos megjegyezni, hogy természetesen a célcsoport fizetőképesség szempontjából a középosztály, aki rendelkezik annyi jövedelemmel, amiből finanszírozni tudja a két hotel által kínált szolgáltatásokat, termékeket.

Mivel mindkét szállodában sok a céges vendég, elmondható hogy a magasabb iskolai végzettségű vendégek jellemzőek a vendégkörre. Ide vehetjük következő elemzési pontként, hogy a célcsoport – leginkább a magyarok- mennyire utaznak sokat, milyenek az utazási szokásaik. KSH adatok alapján elmondható, hogy a 2014. évben a magyarok mint-

egy 36%-a vett részt belföldi utazásokon, ezen belül leginkább az egy-két napos-leginkább hétvégi-utazások a legjellemzőbbek. Legfőképp a családtagok, barátok látogatása a főbb motiváció, ezt követi a sport, egészségturisztikai cél. Esetünkben elmondható, hogy az egészségturisztika iránti vonzalom a legfőbb ok, hiszen a miskolctapolcai Barlangfürdő az egyik legfőbb cél, amiért a vendégek a két szállodába érkeznek.

3.1.2. Technológiai környezet

A Kikelet Club Hotel*** rendelkezik minden olyan személyi és technikai feltételekkel, amelyek egy három csillagos szálloda működéséhez szükségesek. A hotel 60 fős étterme rendelkezik minden feltétellel, dolgozók és technológia terén is, így akár kisebb céges összejövetelekre az étterem egyik részében megfelelő eszközök mellett tarthatnak prezentációkat, bemutatókat.

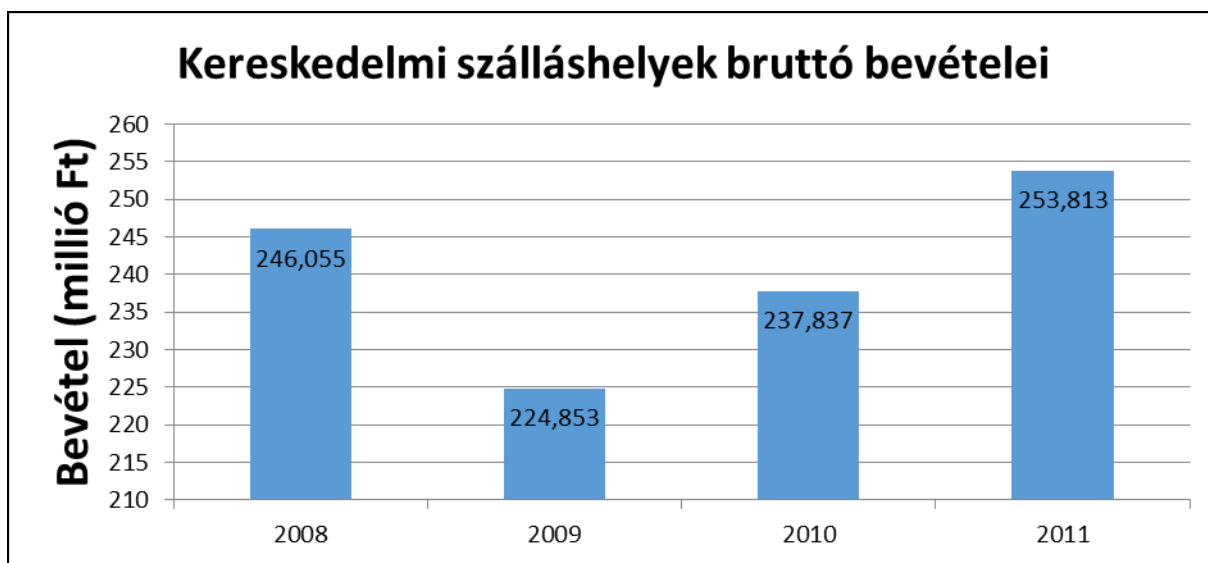
Természetesen a vezetőségnek vannak céljai a hotellel kapcsolatban, amit a jövőben igyekeznek megvalósítani. A szálloda vezetőjével folytatott beszélgetés alatt elmondta, hogy a „Turisztikai szálláshelyek bővítésére szánt pályázatot” szeretnék megcélozni, így a jelenlegi 21 szobát 50 szobára szeretnék továbbfejleszteni, valamint a három csillagot is négy csillagra szeretnék minősíteni. Mindezekből elmondható, hogy a minőségfejlesztésre törekednek, illetve a közösségi helyeket, mint az étterem, wellness, és recepció környékét is a jelenlegiről magasabb minőségre emelni. A Calimbra Hotel**** legfőképpen a wellness részleg fejlesztését kívánja célba venni egészségmegőrző és rekreációs tevékenységek fejlesztése terén. Tervben van, hogy a sóbarlangba egy légzésjavító készüléket tegyenek be, továbbá a konditermet szeretnék fejleszteni, a már három meglévő kardiógép mellé még kettőt szeretnének berakni, ezzel is szélesíteni az igénybe vehető gépek számát. A szálloda szobáit illetően jól felszereltek, modernek, a 4 csillagos követelményeknek megfelel.

3.1.3. Gazdasági környezet

A vállalkozások és cégek működésében fontos szerepet játszik az aktuális gazdaság mind az országos, mind a helyi tekintetben. Külföldi vendégek tartózkodásában az aktuális árfolyam alakulása nagy mérvadó, ez mindkét szállodára elmondható. Ezen kívül a 2012-től forgalomban lévő SZÉP Kártyák megjelenése egyre több vendéget ösztönzött szálláshelyek, vendéglátóhelyek látogatására, ez nagyban fellendítette az idegenforgalmat. Mind a Calimbra**** mind a Kikelet Hotel*** vendégforgalmán láthatóan több vendég érkezett a kártyák megjelenését követően. Ezen felül az interneten foglalható ajándékutalványok is

rengeteg vendéget ösztönöznek szálláshelyek látogatására, így rengeteg ajándékutalványos foglalás érkezik mind a két szálláshelyre.

Mivel a Kikelet Club Hotel**** több mint 15 éve működik, a szálláshely több hullámvölgyön keresztülment a gazdasági ágazatban, többek között a 2008.évben kezdődött gazdasági válság időszakán is. A recesszió hatása érezhető volt az adott évben eltöltött vendégéjszakák számán és a bevételek alakulásán, ez az alábbi ábrán is szembe-tűnő.



3. ábra: Kereskedelmi szálláshelyek bruttó bevételei 2008-2011-ig

Forrás:(saját szerkesztés KSH adatok alapján)

A Kikelet Club Hotel*** legnagyobb bevételét a szállodai részlegének köszönheti, majd ezt követi az étterem. Árat tekintve a többi Miskolci és Miskolctapolcai apartman hotelekhez képest hasonló árakon adja el és hirdeti magát a szálloda.

A Calimbra Hotel**** 2012 évi nyitása óta szinte dinamikusan fejlődő szálláshelynek tekinthető, fellendítette a miskolctapolcai vendégéjszakák számát, illetve az idegenforgalmi adó szempontjából is jelentős bevételi hányadot képez a város számára. Az idelátogató vendégek jutányos áron vehetik igénybe a szálloda jó minőségű szolgáltatásait. A hotel szállás részlegén kívül a wellness részleg, ami jelentős külső vendégkört fogad, ezzel is növelve a szálloda bevételeit.

3.1.4. Politikai/jogi környezet

Mindkét szálláshely betartja a vállalkozási működésre vonatkozó törvényeket és központi szabályokat. Mivel magánszálloda mindkét hely működésére szigorúan odafigyel a vezetés, betartja az ÁNTSZ által hozott szabályokat. A szálláshely-szolgáltatási tevékenység

folytatásának részletes feltételeit és a szálláshely-üzemeltetési engedély kiadásának rendjét a 239/2009. (X. 20.) Korm. Rendelet szabályozza, amely tartalmazza mindazokat az előírásokat, amelyek szerint egy szálláshelynek az adott kategóriában meg kell felelni, esetünkben a három és négy csillagos követelményeknek.

Továbbá említést kell tenni a Hotelstars Union minősítésről, amelynek mindkét szálloda minősített tagja, így a két különböző kategóriájú hotel a magához hasonló szállodákhoz tudja mérni magát. Politikai, szabályozási szempontból megemlítem még az idegenforgalmi adó mértékét, ami fontos minden Önkormányzat bevételeit illetően, esetünkben a miskolci önkormányzatnak. Az idegenforgalmi adó éjszakánként és személyenként aktuálisan 450 Ft Miskolcon.

3.1.5. Természeti környezet

Természeti környezet elemzésekor fontos elemzési szempont az adott desztináció természeti adottsága, vízrajza, domborzata. Először is a két legfontosabb környezeti attrakciót emelném ki Miskolctapolca környékén, mégpedig a Bükk-hegységet illetve a Barlangfürdő komplexumát.

Számos vendég érdeklődik a Bükk-hegység látnivalói felől, túrázni vágyóknak, természetkedvelőknek rengeteg túraútvonalat, látnivalót tudnak ajánlani a két hotel dolgozói. Legfőbb attrakciók a barlangok, például Szeleta-barlang, Anna-barlang, és még sok barlang, amik természetesen fokozott védelem alatt állnak. A Bükk-hegység rengeteg jelzett turistaúttal rendelkezik, jól nyomon követhetők kihelyezett térképek segítségével. Szintén a Bükk-hegység lábánál fekvő egyik legnagyobb attrakció Lillafüred, amit a Miskolc és környékére érkező vendégek nagy érdeklődéssel keresnek fel. Itt található az Erdei kisvasút, amely felől rengeteg vendég érdeklődik, valamint a lillafüredi Függőkert, ami szintén egy fontos természeti látnivaló. Második legfontosabb adottság a környéken a miskolctapolcai Barlangfürdő, hiszen ez az egyik legfontosabb egészségturisztikai szolgáltatás a termálfvízforrásoknak köszönhetően. Tapasztalataim alapján elmondható, hogy a két szállodában tartózkodó vendégek nagyobb hányada a Barlangfürdő megtekintése céljából érkezik a környékre, hiszen a fürdő egész Európában egyedülálló.

3.2. A KIKELET CLUB HOTEL* ÉS A CALIMBRA WELLNESS HOTEL**** MIKROKÖRNYEZETI ELEMZÉSE**

3.2.1. Versenytársak

Versenytársak elemzése szempontjából leginkább a környező miskolctapolcai szálláshelyeket elemezném, ugyanis Miskolc belvárosa is rendelkezik számos szállodával, így leginkább a közvetlen környezetét elemzem. Mivel a Kikelet Club Hotel*** három csillagos, a Calimbra Hotel**** pedig négy csillagos minősítésű, természetesen mások a versenytársaik.

A Kikelet Hotelnek legfőképpen a környéki három csillagos szállodák a legfőbb vetélytársai, hiszen hasonló minőségű szolgáltatást nyújtanak. Példaként ide sorolható a szintén Miskolctapolcán található Bástya Wellness Hotel***, a Kolibri Hotel***, a Hotel Kitty***, valamint az Alfa Hotel***superior.



3. kép: A Kolibri Hotel épülete

Forrás: <http://www.hotelkolibri.hu/>

A Kikelet Club Hotel egyik legnagyobb attraktivitása a híres Bonfini étterme, számos vendég keresi fel az éttermét, amivel szinte alig versenyzik más étterem a környéken. Esetleg az Ambrózia Szálláshely és Étterem nevezhető főbb konkurenciának, hiszen egy másik főbb étterem Miskolctapolcán. A Bonfini étteremnek már megvan az évek óta visszajáró vendégköre, így mindig köszönhet vendégeket a szálloda és az étterme. A vezetőség elmondta egy személyes beszélgetés során, hogy a korábban vezető szállodaként mi-

nősített Kikelet Club Hotel mára kissé veszített a vezető piaci helyzetéből, ezért is szeretné a vezetőség négy csillagra emelni a hotel besorolását, és minőségjavító fejlesztésekbe kezdeni.

A Calimbra Wellness Hotel esetében a négy csillagos környező szállodákat kell felmérni, azok szolgáltatásait és minőségét. Közvetlen közelében kettő szállodát említhető meg négy csillagos minősítéssel. Elsőként a Bástya Wellness Hotel rendelkezik négy csillagos részleggel, amibe a wellness szolgáltatások és néhány szoba tartozik. Második főbb vetélytárs a 2013-ban nyílt Aurora Hotel****, amely egy újonnan nyílt modern stílusú szálloda Miskolctapolcán. A Calimbra Hotel 2012 óta működik Miskolctapolcán, a szálloda jelenleg monopolhelyzetű, vezető szállodának nevezhető számos vendéggel az év során. Az újonnan kapott Superior elnevezés is a magasabb minősítésre utal, a miskolci négy csillagos szálláshelyek közül csak a Calimbra rendelkezik ilyen minősítéssel.

3.2.2. Vevők/Vásárlók:

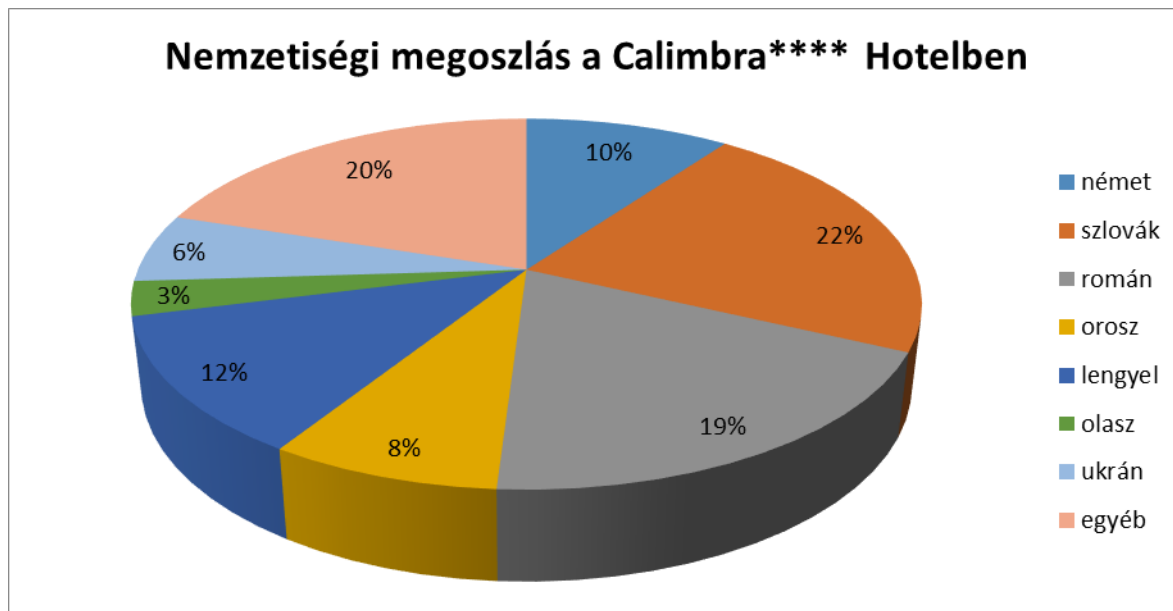
Átlagosan elmondható mindkét Hotelről, hogy rendelkeznek visszatérő, saját vendégkörrel. Elsőként a Kikelet Hotelt elemezvén meglátásaim szerint leginkább a középkorú és idősebb korú párok a jellemzőbbek, leginkább a 28-50 közötti korosztály látogatja. A vendégkört jellemezve a Hotelnek több céggel is kapcsolata van, így egyes cégektől számos vendég érkezik a hotelbe, illetve az étterembe találkozókra, megbeszélésekre, továbbá családok, házaspárok, fiatal párok alkotják a vendégkört. Nemet illetően elmondható hogy szinte azonos a nemek aránya a családok, párok miatt. Nemzetiség szempontjából 78-22 %-os arány írható le a vendégköri összetételből természetesen a magyar vendégek javára, kisebb hányadban pedig a külföldiek.

1. Táblázat: A Kikelet Club Hotel*** vendégforgalma

A Kikelet Club Hotel*** vendégforgalma				
	2011	2012	2013	2014
Belföldi vendégek száma	3736	3806	3897	4018
Külföldi vendégek száma	1060	1102	994	1197
ÖSSZESEN:	4796	4908	4891	5215
Belföldi vendégéjszakák száma	8481	8573	8823	9004
Külföldi vendégéjszakák száma	2772	2905	2993	2972
ÖSSZESEN:	11253	11478	11816	11976

Forrás: Saját szerkesztés a szálloda HostWare programja alapján

A Calimbra Hotel****-ről saját meglátásom szerint elmondható hogy korösszetétel szerint leginkább a 25-45 közötti korosztály látogatja a szálláshelyet, a fiatal korosztály is többször fordul meg a Calimbrában, talán a fiatalos, új stílusnak köszönhetően. Vendégek nemzetiségi összetételéről leírható hogy körülbelül 15% a külföldi vendégek megoszlása. Fontosabb küldő országok Románia, Szlovákia, Lengyelország, Németország.



3. ábra: Nemzetiségi megoszlás a Calimbra** Hotelben**
 Forrás: Saját szerkesztés a szálloda HostWare programja szerint

Továbbá a Calimbra Hotel**** a konferenciatermével is hozzájárul kisebb-nagyobb céges találkozók, rendezvények lebonyolításához. Az elemzés középpontjában az áll, mennyire fogadják el a vevők az adott cég –esetünkben a két hotel – szolgáltatásait. Ez alatt az ár-érték arányokat és a szolgáltatást elemzem.

Fontos megjegyezni az adott termékek és szolgáltatások egyediségét, azt a kérdést feltéve, miért különlegesebb a Kikelet Club Hotel és a Calimbra Hotel szolgáltatása, mint versenytársaiké. Természetesen mindkét hotel törekszik a minél változatosabb szolgáltatások nyújtására, ez leginkább a szálláshelyek értékesítésénél figyelhető meg. Mind a Kikelet és mind a Calimbra Hotel törekszik minél több csomagajánlat értékesítésére, amik közül a vevők kiválaszthatják a számukra legkedvezőbb és legkényelmesebb szolgáltatást. Mindkét szállodába leginkább csomagfoglalással lehet érkezni, a vezetőség és a marketinges munkatársak a legváltozatosabb csomagajánlatokról gondoskodnak, növelve ezzel a választékot a vevők felé. Úgy gondolom az árérzékenység alacsony a vevők körében, hiszen a Kikelet Club Hotel is jutányos és megfizethető áron kínálja apartman szobáit, illetve a Calimbra Hotel a wellness szolgáltatásait és a különböző fajtájú szobáit, legyen szó

Superior vagy éppen De Luxe apartman szobáról. Igyekeznek az árakat úgy alakítani, hogy azok a vendégeknek megfelelő és családbarát legyen. Továbbá minden cégnek fontos alapkő a vevők elégedettsége illetve véleménye az adott cégről. A vendégek véleménye fontos, a Calimbra Hotelben például minden szobában található egy kérdőív, melyet a megszálló vendégek tölthetnek ki, ezzel is segítve a szálloda működését. (1. melléklet)

A Kikelet Club Hotelben a vevők árérzékenységét vizsgálva elmondható, hogy mivel Miskolctapolcán több három csillagos szálloda található, ezért jobban oda kell figyelnie az árak szabására, hiszen a vevők igyekeznek a jutányosabb árú szolgáltatást igénybe venni. Ezért is kell folyamatosan nyomon követnie a konkurenciák ár-minőség szolgáltatását, hiszen fennáll a veszélye, hogy a vevők esetleg más szállodát választanak.

Mindkét szállodáról elmondható a visszatérő vendégek, ezek leginkább céges vendégek, de természetesen a családi, baráti társaságok is szívesen térnek vissza. A személyzet igyekszik a bentlakó vendégek minél jobb és kedvesebb kiszolgálására, mutatva a vendégszeretetet, illetve hogy a jövőben visszatérő vendégként köszönthessék őket.

3.2.3. Beszállítók:

Mivel mindkét szálloda azonos vezetés alatt áll, az egyes területek beszállítói valamint közvetítői azonosak, mint például a Front Office és az étterem beszállítói.

Elsőként a Front Office működését írnám le. Gyakorlat alatt beleláltam a recepciós munkakörbe, főként abba, hogy mely közvetítő oldalakkal áll kapcsolatban a két szálloda. Alapvetően online közvetítő oldalakkal tartják a kapcsolatot a hotelek, illetve utazási irodákkal. Legnagyobb közvetítő weboldal a Kikelet Club Hotel és a Calimbra Wellness Hotel saját honlapja, hiszen a legfőbb kapcsolati partner itt a Morgens Design, amely a két szálloda honlapját kezeli, a stílusát egyediségét megszabja. Ezen felül számos közvetítő honlap hirdeti a szállodákat, amelyek javarészt azonosak mindkét hotelben. Egy-két legfőbb online közvetítő oldalt neveznék meg, amelyekről átlagosan a legtöbb vendéget fogadhatják a hotelek, mint a szállás.hu, booking.com, HRS.com, vagy a hotelstart.hu. Nem online, azaz utazási irodákkal is tartja a kapcsolatot a két szálloda, egy külföldit említenék, mint az Avicenum, amely egy szlovák utazási iroda, valamint belföldi utazási irodákkal is kapcsolatban áll, mint a Neckermannal illetve az Ibusszal. Mindegyik közvetítővel természetesen szerződötve van a két szálloda.

Második főbb irányvonal a beszállítók terén az étterem, amely szintén sok beszállítóval tart kapcsolatot. A hét szinte minden napján több áruszállító cég érkezik mindkét

szállodába. Közel azonos étel-italszállító cégekkel tartja a kapcsolatot mind a Calimbra Hotel étterme, mind pedig a Bonfini Étterem. A vezetőség több nagykereskedelmi céggel tart kapcsolatot, amelyek biztosítják mindkét étterem megfelelő szükségleteinek kielégítését, hiány esetén pótlását. Naponta több kamion érkezik a két szállodához, hiszen biztosítani kell a konyhák számára az alapanyagokat, nyersanyagokat, valamint a bár részekbe minden szükséges kellékeket- főként italokat-.

3.2.4. Helyettesíthetőség:

A helyettesíthetőséget két főbb szempont alapján vizsgálom, mégpedig az egyik szolgáltatás szempontjából, tehát milyen más szabadidős tevékenységet választhat a vevő a hotel kínálatán kívül. A másik pedig a szállásnyújtás szempontja, tehát milyen más szálláshelyeket választhat a vevő, milyen hasonló besorolású helyek számítanak helyettesítő elemként. Ez a rész nagyban összefügg a versenytársak elemzésével, ugyanis figyelembe kell venni a környező három illetve négy csillagos szálláshelyeket.

Először is szolgáltatás tekintetében mind a Kikelet, mind a Calimbra Hotel tud nyújtani wellness lehetőséget. Erre egy óriási vetélytárs a Barlangfürdő, hiszen a legtöbb vendég erről érdeklődik, így egy nagy helyettesítő tevékenységnek számít. Természetesen nem hasonlítható össze a Barlangfürdő a két szálloda wellness-részlegével, de mint szabadidős tevékenység, megemlítendő.

Szállás tekintetében mindkét szállodának oda kell figyelnie működésére, hiszen nagy az esély arra, hogy a vendég egy másik szállodát válasszon. A Calimbra hotelt elemezvén jelenleg a szálloda monopolhelyzetben van, viszont a szintén Miskolctapolcán található Aurora Hotel**** jelenti a legnagyobb helyettesíthetőséget. Habár az Aurora Hotel**** még csak feltörekvőben van - hiszen új résztvevő a szállodapiacra - a Calimbra Hotelnek törekednie kell arra, hogy a jelenlegi piacvezető szerepét a közeljövőben is megtartsa. További helyettesítő szálláshelyek a Miskolc belvárosában található City Hotel**** és Lévy Villa Hotel****, amelyek szintén négy csillagos minősítésűek. A Kikelet Club Hotel esetében kissé más a helyzet, ugyanis több vetélytársa van Miskolctapolcán és élesebb a verseny, mint a Calimbra Hotel esetében. Éppen ezért a Kikelet Hotelnek jobban oda kell figyelnie vetélytársai kínálatára és aszerint nyújtani a szolgáltatásokat, abban a tekintetben, hogy új vevőket nyerjen meg, valamint a régiek is újra a Kikelet Hotelre válasszák.

3.2.5. Új belépők fenyegetése:

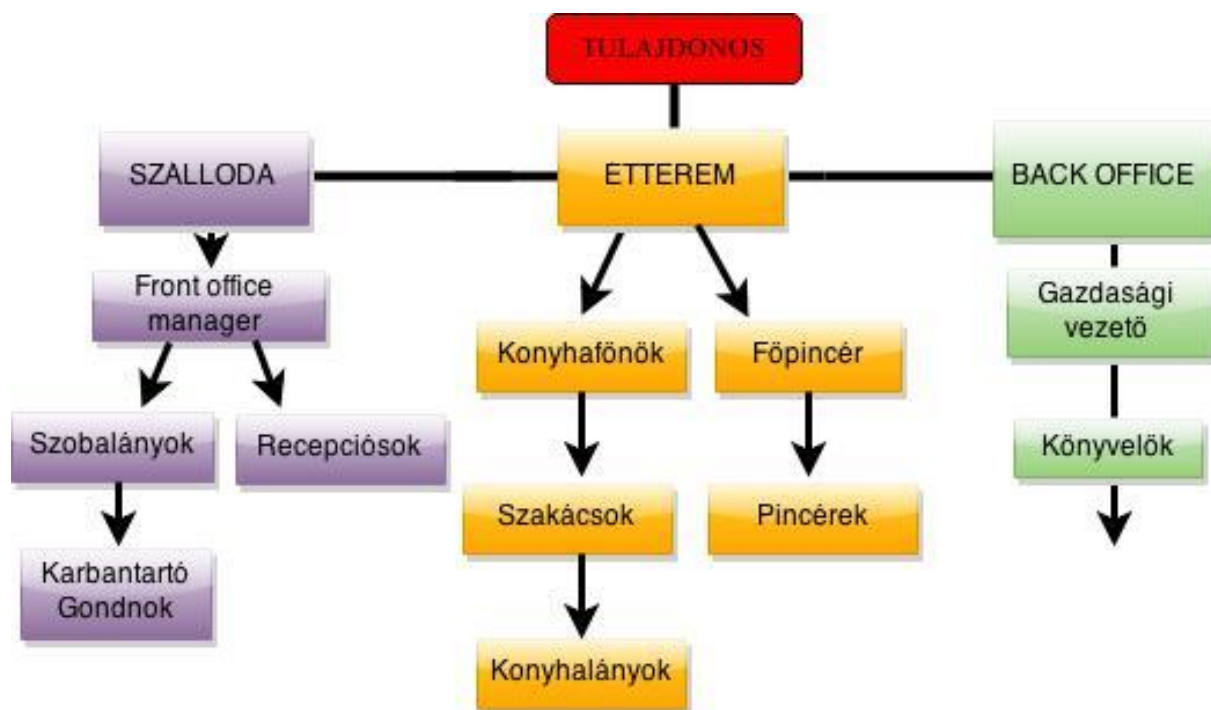
A jelenlegi piaci helyzetet elemezve Miskolctapolcán elmondható, hogy a szállodaipar területén telített a piac, rövidtávon a közeljövőben nem számítanak új szállodák létesítésére. Leginkább azt kell figyelembe vennünk, hogy mi az Miskolctapolcán, ami nagyobb mértékben ide vonzza a turistákat, illetve mi az, ami több látogatót vonzana. Fel kell mérni a lehetőségeket, mi az, amivel több turistát lehetne vonzani Miskolctapolcára, és így akár újabb szállodák létesítését is meg lehetne célozni.

Tudomásom szerint leginkább a már meglévő szállodák fejlesztésére törekednek a tulajdonosok, de kevésbé tervezik új szállodák létrehozását. Hosszútávon a jövőben elképzelhető egy ötszillagos szálloda projekt, ugyanis jelenleg a négyoszillagos szállodák a legmagasabb minőségű szolgáltatók. Természetesen egy ötszillagos hotel kivitelezése csak akkor lenne elképzelhető, ha a turistaforgalmat felmérve igény lenne rá. Mivel az utóbbi időkben Miskolc fejlődő tendenciát mutat, elképzelhető hogy a turizmus szektorában is fejlődések lesznek, amelyek akár egy ötszillagos szálloda belépését jelentenék a jelenlegi szállodapiacra.

4. 4. KIKELET CLUB HOTEL*** BELSŐ TÉNYEZŐI

Ebben a fejezetben a Kikelet Club Hotel szervezeti felépítéséről valamint tárgyi feltételeiről lesz szó. Az alábbi ábrán látható a szálloda felépítése az egyes területeken belül valamint jól láthatóak az alá-fölérendeltségi viszonyok. Három fő részre oszlik a szálloda, amit az alábbiakban jellemeznék.

4.1. SZEMÉLYI FELTÉTELEK BEMUTATÁSA



4. ábra: A Kikelet Club Hotel*** szervezeti felépítése

Forrás: Saját szerkesztés a vezetőség által kapott adatokból

A Kikelet Hotelben összesen 17 alkalmazott van három fő területen. Ezenkívül a vezetés területét jellemezném először. Két tulajdonos van, Ostorházi Imre Úr és felesége, akik együtt menedzselik a szállodát. Főbb tevékenységük körébe tartozik az egész szálloda felügyelete, helyes működése, illetve minden fontos, a hotellel kapcsolatos döntéseket ők hoznak meg. Természetesen belső szabályokat is hoznak, így vannak, amiket a vezetőség szab meg, mint például az ár-érték arány. A menedzsment szabja meg egyes termékek árpolitikáját, a szobák árát egyes időszakokban, illetve törekszik a minél megfelelőbb árat kialakítani, amit úgy gondol, hogy érvényesíteni is tud. A dolgozók, alkalmazottak tevé-

kenységeit is felügyelik, folyamatos ellenőrzés alatt áll a napi munkavégzés, a munkaköri leírást szigorúan betartatják.

Innentől áttérnék a hotel három főbb részlegére. Elsőként a szálloda részleget mutatom be. Amint az ábrán is látszik, jól elkülönülnek az egyes területek a Front Office területén belül. Mivel kisebb szállodáról van szó, nincs külön housekeeping részleg, szorosan kapcsolódik a recepcióhoz illetve a gondnokhoz. Először is a Front Office, azaz a recepció munkakört jellemzem. Négy alkalmazott dolgozik a recepción, nappali és éjszakai műszakban egyaránt, közülük az egyik a főrecepciós, aki a recepción folyó munkákat ellenőrzi, felügyeli. Alkalom adtán gyakornokok alkalmazása is növeli a recepció dolgozók létszámát. A dolgozók főbb feladatkörébe tartozik többek között az e-mailek megválaszolása, foglalás felvétele, telefonos érdeklődések fogadása. A recepción a HostWare számítógépes rendszert használják, ezen a programon keresztül vezetik a szobacapacitás értékesítését, megrendelésekkel, foglalásokkal kapcsolatos teendőket, valamint az egyes honlapokat ellenőrzik, illetve marketing feladatokat is végeznek. Fontos megjegyezni, hogy a szálloda wellness részlegében nincsenek beosztott dolgozók, így a wellnesszel kapcsolatos üzemeltetési – nyitási és zárási- feladatokat is legfőképpen a recepciósok végzik. Személyi feltétel a magas szintű nyelvtudás, főként angol és német nyelvből. Rugalmasság, jó emberismeret, türelem elengedhetetlen feltételei ennek a munkakörnek, hiszen nap, mint nap emberekkel találkoznak.

Szorosan ide kapcsolódik a szobaasszonyok, szobalányok munkája. A recepcióval folyamatosan kapcsolatban vannak, amit egy céges telefon segít elő, így egymás között lehetővé teszi, hogy a szobák aktuális állapotáról információt adjanak. Ezt a munkakört egy szobaasszony és két szobalány végzi el. Feladatuk a szálloda tisztán tartása, főként a szobákat, az éttermet, a közös helységeket, valamint a wellness részleget. A helyes munkavégzést a szobaasszony felügyeli, ellenőrzi az alapos munka lefolyását. Alapvető feladatuk a szálloda vendégszobáinak takarítása, amelyhez útmutatót használnak. Valamint a szállodai és éttermi textíliák mosása is a feladatkörbe tartozik, valamint a vasalása. Fontos megjegyezni, hogy egy szobalány masszőr képesítéssel is rendelkezik, hiszen a szállodában található egy masszázsszoba, ahova szükséges masszőr jelenléte.

A gondnok, karbantartó munkája is fontos a szállodai részlegen belül, hiszen az esetleges javításokat, a berendezések helyes működésének ellenőrzését ő hajtja végre. Ebben a munkakörben egy fő dolgozik a Kikelet Club Hotelben. Főként a szobaasszonyok neki továbbítják a műszaki és technikai hibákat, valamint a recepciósok is közlik az esetleges javítandó eszközöket. Főbb feladata a világítás, a technikai eszközök ellenőrzése, illetve

minden – a szálloda helyes működéséért felelős – eszköz karbantartása. Hibajelentésről, karbantartói munkálatok feljegyzéséről munkanaplót készít. Ezeken kívül ügyel a szálloda jó külső megjelenésére, a parkoló és egyéb külső területek tisztán tartására.

Áttérek a következő részlegre, a Back Office munkakörre. Ebben az irodai részlegben hárman dolgoznak, akik vezetési és könyvelési feladatokat látnak el. A vezetőséggel szorosan összefügg, hiszen legfőképpen innen indul az üzletvezetés, illetve minden adminisztrációs feladatot elvégzése. Főként itt tevékenykedik a gazdasági vezető, akinek főbb feladatai a pénzügyek kezelése, főként a szállodába érkező előlegszámlák felvétele, elszámolása. Bérszámfejtés, számlák kezelése, és további pénzügyi és gazdasági teendőket lát el. Emellett a könyvelők dolgoznak, akik könyveléseket, számviteli nyilvántartásokat végeznek el, illetve a gazdasági vezető általi feladatokat könyvelői, dokumentálják. Mindezen munkakörök fontosak a szálloda működését illetően, hiszen innen indul a Kikelet Hotel pénzügyi-számviteli üzemeltetése.

Ezt követően a szálloda második legnagyobb vonzerejét jelentő részlegről, azaz a Bonfini étterem személyi feltételeiről valamint munkaköreiről számolok be. Az étterem két fő részre osztható, az egyik a konyha részleg ahol az ételeket állítják elő, ők nincsenek személyi kontaktban a vendégekkel. A másik fontos hely az étterem, ahol a pincérek viszik ki a kedves vendégeknek az ételt, ők már tartanak személyes kapcsolatot a vevőkkel. A konyhában három szakácsot alkalmaznak, ők állítják elő a finomabbnál finomabb ételeket, specialitásokat. Egy konyhafőnökkel rendelkezik a konyha, aki összeállítja a napi menüválasztékot, a teabár harapnivalóit, a svédasztal választékát. Főbb feladatuk az alapanyagok előkészítése, majd a kért fogások elkészítése. Az ételek nagy része frissen készített, így nincs szükség nagy hűtőkapacitásra a félkész vagy kész termékekhez. A szakácson nagyon jól végzik a munkájukat, nagy vendégkörnek örvend a Bonfini Étterem, Miskolctapolca egyik legjobb étterméről van szó. Természetesen megfelelő szakácsi képességgel kell rendelkezniük, előny, ha már van tapasztalatuk a szakmában.

Ezen felül a szakácsok munkáját egy konyhalány és tanulók segítik. Ők készítik elő az edényeket, tányérokat, a mosogatást elvégzik, valamint előkészítik a felhasználni kívánt alapanyagokat a szakácsok számára.

Amint a konyhában elkészül az étel, a pincérek szolgálják fel a vendégeknek. Összesen három pincért alkalmaznak, közülük egyik a főpincér, aki a pincérek beosztását illetve munkájuk felügyeletét végzi, illetve a tanuló pincéreket koordinálja. A pincérek főbb tevékenységeibe tartozik a vendégek köszöntése, étel-italválaszték ismertetése, a rendelés felvétele, felszolgálása, majd a számla kibocsátása és a pénz átvétele. Mivel a vendéggel

ő tartja a kontaktust, elengedhetetlen a figyelmesség és a szolgálatkészség. Megjelenést illetőleg ápolt, tisztának kell lennie, ehhez a pincér egyenruhát- a Kikelet Club Hotelben fehér ing, fekete nadrág és mellény- viselniük kell. Ezentúl elvárás a nyelvismeret, hiszen egy szállodában rengeteg külföldi fordul meg, fontos hogy a vendégnek pozitívumot jelentsen a jó kommunikációs készségekkel rendelkező pincér.

4.2. TÁRGYI FELTÉTELEK BEMUTATÁSA

A szállodák- esetünkben a háromcsillagosak- működését törvények szabályozzák. Megszabják a működési és tárgyi feltételek meglétét.

Mivel a Kikelet Club Hotel tagja a Hotelstars Unionnak, így a legfőbb követelményeket a szálloda betartja, ami egy háromcsillagos szálloda működéséhez szükséges. Fontos már az elején megemlíteni, hogy minden szállodának alappillére a higiénia, tisztaság, ápoltság, a minél megfelelőbb környezet kialakítása a vendégeknek. A meglévő tárgyi adottságok szerint kapják a szállodák a minősítési pontot. A szálloda rendelkezik minden alapvető és szükséges tárgyi feltételekkel minden területen belül. Először is, ahogy a vendég belépnek a szállodába a hall fogadja őket. A stílusán látható a reneszánsz jegyek megléte. A hall rendelkezik egy ülőgarnitúrával és karosszékkel ahol a vendégek érkezéskor helyet foglalhatnak, illetve itt található a délutáni teabár helye is, továbbá itt található a személyfelvonó illetve lépcső, amivel meg tudják közelíteni a vendégek a szobákat. A hall részében található az egyik legfontosabb szállodai helység, a recepció. A recepción minden szükséges irodai kellék megtalálható, ami a helyes működéshez szükséges. A recepciós pultnál két számítógép található, szükség esetére egyik a pótszámítógép, hiszen egy recepciós dolgozik az adott műszakokban. Fontosak a megfelelő irodai kellékek, nyomtató telefon és fax, hiszen főként adminisztratív jellegű munkáról van szó, alapvetőek a megfelelő irodai kellékek, valamint a foglalások rendezéséhez szükség van mappákra. Másik fő kellék a recepción a kulcstároló szekrény, ami elengedhetetlen ebben a szállodában a kulcsok szobaszám szerinti rendezésére. A vendégek részére prospektusok, újságok találhatóak még itt, valamint térképek, turistaútvonalak. Ezenkívül a Back office, mint fontos vezetési részlege a szállodának, fontos hogy jól megközelíthető legyen, minden – a szálloda működéséhez elengedhetetlen- kellekkel, tárggyal rendelkezik.

A szálloda legfőbb alapegységei a szobák. Minden fontosabb bútor, kellék megtalálható a szobákban. Mivel a legtöbb szoba apartman, amerikai stílusú konyhai részleggel is rendelkezik a legtöbb szoba, amelyben villanytűzhely mosogató hűtőszekrény, mikrohullámú sütő valamint mellette étkező helyiség található. A szállodai szobákhoz nem tartozik

konyha. Mint minden szállodában, itt is megvannak az alapfelszereltségek, bútorok, amelyek egy hotelszoba alapkellékei. Megfelelő bútorok, technikai eszközök pl. telefon, TV, hűtőszekrény, ezek adottak a szobákban. Igény szerint gyerekágyat is tudnak biztosítani a legkisebbek számára is. Fontos része még a szobáknak a vizesblokk, amely fürdőkádakkal van felszerelve, illetve minden szükséges alapkellék, mint sampon törülközők, adottak. A szobákhoz a folyosók vezetnek ahol kisebb pihenők, található fotelekkel és asztalokkal.

A szálloda másik legnagyobb részlege az étterem, amely 60 főt képes befogadni, szintén rendelkeznie kell minden szükséges tárgyi feltétellel, ami a vendégek szükségleteit kielégíti. Fontos hogy helyet tudjon biztosítani családi összejövetelekre, vagy céges találkozókra ahol projektor, vetítő, laptop, minden szükséges technikai eszközt adott a vendégeknek. Mint tudjuk egy étteremnek a legfontosabb alapvető feltétele a higiénia, tisztaság minden tekintetben, hiszen fontos feltétel hogy a vendégeket tiszta, ápoltságban fogadják a dolgozók. Ezenkívül az étterem egyik legfontosabb kiindulópontja az Étlap és menü. Fontos hogy az étlapon szereplő ételeket, italokat biztosítani tudják, ehhez szükségesek a nyersanyagok, alapanyagok biztosítása, ami legfőképpen már a konyha részleghez tartozik. Az éttermek legfőbb tárgyi feltétele az étel és ital, illetve ezek lehető legjobb minőségben való tálalása. Természetesen az étel- italkínálat a szobákban is megtalálható. A szálloda következő részlege a wellness.

Mivel nem wellness szálloda, ezért alapszolgáltatások találhatóak a wellness részlegben. Feltétel egy háromcsillagos szálloda wellness részlegében egy medence, szaunák valamint nyári időszakra egy kinti terasz. Ezek adottak a wellness terén, valamint öltöző is található mellette. Ilyen szolgáltatás még a masszázs, hiszen egy masszázs szoba is rendelkezésre áll, amelyben szintén minden szükséges feltétel, illóolajok, zene és nyugodt hangulat megtalálható. Végül az egyéb feltételeket jellemezném. A szálloda területén internet hozzáférés adott, a vendégek jelszó nélkül férhetnek hozzá. Továbbá a szállodához kapcsolódik egy nagy parkoló, ami a szállod épületén belül található, kamerákkal felszerelve, ez is egy fontos feltétele a szállodának, hogy biztosítson helyet az autóval érkezőknek. Valamint teraszok, dohányzóhelyek vannak kialakítva.

5. CALIMBRA****HOTEL BELSŐ KÖRNYEZETE

Ebben a fejezetben, csakúgy, mint a Kikelet Club hotelnél, elemzem a Calimbra Hotel személyi és tárgyi feltételeit.

5.1. SZEMÉLYI FELTÉTELEK BEMUTATÁSA

Az elemzést a vezetőség elemzésével kezdem. A két tulajdonos a Calimbra hotel mindennapi működését is figyelemmel kíséri, mint a Kikelet Hotelben. A vezetőség szabja meg itt is szintúgy az árakat, az egyes területek partnerkapcsolatait, beszállítóit, mint a Kikelet Hotelben, hiszen a vezetőség mindkét szállodában szinte ugyanazokkal a partnerekkel tartja a kapcsolatot. A szálloda mindegyik főbb részlegét ellenőrzik, és figyelemmel kísérik. A Calimbra Hotelben öt fő részleg van, amit vezetniük kell, a Front Office, a Back Office, az étterem és konyha részleg, valamint a housekeeping részleg.



4. ábra: A Calimbra Wellness Hotel**** szervezeti felépítése

Forrás: Saját szerkesztés a vezetőség általi adatokból

A Calimbra Hotel housekeeping részlege két fő irányvonalban halad. Az első főbb irányvonal a szobaasszony és szobalányok munkája. 1 szobaasszony van, aki a szobalányokat koordinálja, kiosztja a takarítási feladatokat, főként ő tart kapcsolatot a recepciósookkal, a takarítható szobák miatt. A Manageren kívül 6 szobalány van, akik a szobák és folyosók, valamint közös terek tisztításáért felelősek. Egy séma szerint kell haladniuk a takarítással, amely alapján jól látható, hogyan kell az egyes helyeket alaposan takarítani, illetve mik a tennivalóik. A szobákban fel kell tölteniük a tisztálkodási szereket, valamint ellenőrzik a minibárt is, szükség esetén feltöltik.

A szobalányok kapcsolata szoros a karbantartóval. Egy fő végzi el ezt a munkát ebben a hotelben, ő felelős az esetleges károk, szobákban található bútorok, eszközök javításáért. További feladata még az elektronikai eszközök működésének vizsgálata, számítógépek valamint a rendszerek frissítése. A housekeeping részleghez tartozik még a gondnok. Ő a hotel külterületén esedékes munkákat végzi el, kerti munkák, a hotel körüli teendők elvégzése, kinti helységek tisztán tartása, valamint a hulladék megfelelő tárolásáért, kezeléséért felelős.

Következő fő részleg a Front Office. Itt egy Front Office Manager van, aki a recepciók feladatait ellenőrzi, illetve egyéb szállásfoglaló honlapokat kezel, kapcsolatot tart, valamint kisebb marketing ügyeket is végez. Fontos hogy felsőfokú végzettséggel rendelkezzen. Ezután vannak a recepciók, itt 5 alkalmazott van, éjjel-nappali műszakban. Legfőbb feladatuk a vendégek érkeztetése és utaztatása, ajánlatkérések megválaszolása, visszaigazolások készítése, a vendégekkel kapcsolat tartása. Fontos a jó nyelvtudás, minimum két idegen nyelv tudása elvárás, valamint a jó számítógépes ismeretek kommunikációs készségek, hiszen ők állnak a legfőbb kapcsolatban a vendégekkel. Elegáns öltözet az elvárás, nőknek kosztümkabát, fehér ing, fekete nadrág, férfiaknak öltöny, fekete nadrág fehér ing, valamint névjegytábla. A recepciók részlegén gyakornokokat is alkalmaznak.

A szálloda másik nagyobb részlege az étterem. 7 felszolgálót alkalmaznak, közülük egy a főpincér. Szintén elvárás a jó nyelvtudás, hiszen a külföldi vendégek felé is fontos a jó beszéd-készség. Ápolt, tiszta személyzet kell, hogy legyen, hiszen ők viszik ki az ételt a vendégeknek, és ők tartják a kontaktot velük. Ruházatot illetőleg fekete nadrág, fehér ing és mindenkinek egyforma, szürke mellény és névjegytábla. Kedvesség, barátságosság kell, jellemezze a pincéereket, illetve a gyors munkavégzés. A pincérek egyaránt dolgoznak az étteremben és a bárpultnál is.

A pincérek szorosan kapcsolódnak a konyhai dolgozókhöz. A konyhán összesen 9 fő dolgozik. Közülük egy a konyhafőnök, aki a menüket állítja össze, illetve a svédasztalon felszolgált fogásokat ő állítja össze. Mellette 5 szakács dolgozik. Fontos a szakács végzettség, és némi tapasztalat is. Középiskolás gyakornokokat is alkalmaznak a szakácsok mellett, segítve ezzel tanulmányaikat. A konyhán még 3 konyhalány dolgozik, főbb tevékenységük a tiszta edények biztosítása, illetve biztosítani a konyhán a higiéniát, megteremteni a tiszta környezetet, illetve a szakácsok munkáját segítik a zöldségek, alapanyagok előkészítésével.

Mivel főként wellness hotel, nagy wellness részleggel rendelkezik, ahol 4 fő dolgozik. Mind a négyen rendelkeznek masszőr végzettséggel. Fő feladatuk a wellness részleg

helyes működésének biztosítása, a wellness nyitása, valamint esti zárása. Napközben a vendégek felügyelete, biztonságuk biztosítása a főbb teendőjük.

Végül a Back Office személyi feltételeit jellemzem. Itt két könyvelő, egy gazdasági vezető és marketinges található. A könyvelőknek megfelelő végzettségük van ahhoz, hogy a szálloda minden könyvelési, adminisztratív jellegű feladatait el tudják végezni. Őket a gazdasági vezető koordinálja, ő adja ki a könyvelőknek a számviteli, adminisztrációs feladatokat. A gazdasági vezetőnek felsőfokú végzettsége van. Feladata legfőképpen a hotel pénzügyeinek kezelése, banki ügyek intézése. A Back Office-ben található még a marketinges, aki a szálloda csomagajánlatait állítja össze, kezeli a honlapokat, akinek szintén felsőfokú végzettsége van.

5.2. TÁRGYI FELTÉTELEK BEMUTATÁSA

A Calimbra Wellness Hotel szintén tagja a Hotel Stars Union egyesületének, a meglévő tárgyi adottságok szerint kapja a pontját. A szálloda tárgyi feltételeinek bemutatását a kültéri elemekkel, helyszínekkel kezdem.

Első és egyik legfontosabb rész a bejárat. Két bejárat is van, egy forgóajtós bejárat, valamint egy normál ajtó. A hotel külső tárgyi feltétele még a saját parkoló, amely sorompóval van ellátva. Egy nagy kerthelység is található a szálloda területén, amely kiváló esküvők, egyéb rendezvények helyszínének. Továbbá van két gazdasági bejárat, egyik a vezetőség és személyzet bejárata, a másik pedig áruforgalom lebonyolításának helye.

A szállodába belépve egy modernen felszerelt lobby fogadja a vendégeket, fotelekkel, asztalokkal, ez a szálloda földszintje. A vendégek érkezéskor itt tölthetik ki a bejelentőlapot, illetve helyet foglalhatnak az itt tartózkodásuk alatt. A délutáni teabárt is itt szolgálják fel. A lobby terében található a lift, és lépcső az egyes szintek megközelítéséhez.



5. ábra: A Calimbra Hotel** lobby helysége**

Forrás: calimbrawellnesshotel.hu/

A lobbyban található még a Front Office, azaz recepció, amely egyik legfontosabb része a szállodának. Három számítógép található a recepciónál, így egy gyakornok is könnyebben tud tanulni ezen a részlegen. Fontos megjegyezni, hogy elektronikus kártyák nyitják a szálloda szobáit, így a recepción írják meg minden szobára a megfelelő ajtónyitó kártyát, ami egyben a parkoló sorompóját is nyitja. Minden szükséges technikai és adminisztratív feltételek adottak, nyomtatók faxok, telefonok. A vendégeknek prospektusok, térképek vannak kirakva, illetve lehetőség van újságokat lapozgatni.

A földszinten található még a vezetőség irodája. Itt három számítógép áll a dolgozók rendelkezésére, illetve a szálloda minden részlege kamerákkal van megfigyelve, innen ellenőrzik a helyes működés menetét. További fontos helységek és tárgyi feltételek még a mosoda, ahol minden szükséges textíliák mosását végzik, valamint a vasalást is itt végzik. Szintén a földszinten található még az alkalmazottaknak biztosított férfi és női öltöző. Szintén a lobbyból közelíthető meg a Back Office, ami egy kisebb irodai helység, ami a könyvelők és gazdasági vezető munkafeltételeit biztosítja a szükséges technikai és irodai kellékekkel.

A recepciós pult mellett közelíthető meg a wellness részleg. Mivel ez egy wellness szálloda, jól felszerelt wellness központtal rendelkezik. Három medence tartozik a wellness részleghez, egy szabadtéri 70 m²-es, ami mellett napozóágyak találhatóak, valamint két beltéri, egy 25 m²-es élménymedence valamint egy 50 m²-es úszómedence. A vendégeknek adott a gőzkabin, finn szauna valamint infrasauna, jégkásakút és dézsazuhany. További feltételek még a wellness központban a szoláriumok, masszázs szobák, valamint a sókamra. A wellness edzőtermében különféle kondigépek, futópadok találhatóak.

A szálloda első emeletén található az étterem, ami 120 fő befogadására alkalmas. Tágas, svédasztalos részleggel, amely bármilyen találkozókra, esküvőkre alkalmas, nagy a befogadóképessége, hangulatos, elegáns terítéssel várja vendégeit. Egy külső terasz tartozik még az étteremhez, ahol melegebb, nyári időszakokban étkezhetnek a vendégek. Az étterem mellett található még a drink bár, nagy italválasztékkal, kávékülönlegességekkel, kisebb vinotékával felszerelve, így nagy italajánlat áll a vendégek rendelkezésére. A bárban kisebb asztalok mellett fogyaszthatják italaikat a vendégek, hangulatos, virágos díszítés mellett. Az étteremhez tartozó konyha két bejáratról is megközelíthető a személyzet számára. Egy a pincérbejárat, amely a svédasztal kínálat mellett található, fotocellás ajtóval felszerelve, míg a másik bejárat a szálloda többi dolgozóinak adott, illetve ez egyben a gazdasági bejárat is, ahol az áruszállítás folyik. A konyha tágas, nagy raktár és italtároló helyiségekkel. Két fő részből áll, legfőképp ahol az ételeket készítik a szakácsok, valamint a mosogatóhelyiségből.

Az első emeleten található még a konferencia terem, a szálloda egyik legfontosabb része. A légkondicionált terem maximum 130 fő befogadására képes. A terem rendelkezik projektorral, vetítővászonnal, pulpitussal, mikrofonokkal, illetve minden –az adott rendezvényhez szükséges- eszközökkel.



6. ábra: A Calimbra Wellness Hotel** konferenciaterme**

Forrás: <http://calimbrawellnesshotel.hu/>

Mint tudjuk, egy szálloda legfontosabb alapja a szobák. A szálloda négy szintes, a szobák a második és harmadik emeleten találhatóak. A lift és a lépcső a szintek közepén található, ebből az irányból találhatóak a szobák jobb és bal irányban. A folyosók egyértelműen vannak kitáblázva, az egyes szobák könnyen megtalálhatóak. A szállodában 50 szoba található, zömével kétágyas szobák, illetve apartman jellegű és egy mozgáskorláto-

zott szoba. Különböző szobatípusokkal rendelkezik a szálloda, 14 superior szoba, 27 családi superior szoba, 2 db luxus superior szoba, 4 de luxe apartman, és 2 db exkluzív apartman található a szállodában. A szobák stílusáról elmondható az elegancia, az otthonos körülmények érzete. A kisebb gyermekek számára gyerekágyat is biztosítanak. Minden szoba légkondicionált, négy csillagos minősítésnek eleget tesznek. Egyes szobákhoz erkély is tartozik. A vizesblokkok is modernek, zuhanykabinnal vagy fürdőkáddal felszereltek, valamint a szobalányok minden nap gondoskodnak a tiszta textíliákról valamint a tisztálkodó szerek meglétéről. Mindegyik szobában található TV, minibár, hűtőszekrény és széf. Az apartman szobákban kihúzható ágyak is találhatóak, illetve ezek a szobák több szintesek, akár 5-6 főt is kényelmesen el tudnak helyezni. A luxus superior szobák pezsgőmedencével rendelkeznek, ezekhez erkély is tartozik. A hotelben kisebb pihenőhelyek találhatóak, főként az első emeleten, itt egy számítógép is a vendégek rendelkezésére áll, internet hozzáféréssel. Fontos megemlíteni, hogy a szálloda minden részlegében fontos a higiénia, a megfelelő tisztítószeresek adottak az alkalmazottaknak.

6. A KÉT SZÁLLODA HELYZETÉNEK ÖSSZEHASONLÍTÁSA SWOT ANALÍZIS SEGÍTSÉGÉVEL

Ebben a fejezetben a két szállodát elemzem SWOT analízis segítségével. Ennek leírásával a két szálloda erősségeit, gyengeségeit, valamint lehetőségeit és esetleges veszélyeit lehet feltárni. Az alábbi ábrán szemléltetem a két szálloda tulajdonságait, amit az alábbiakban jellemzek is.

2.Táblázat: A két szálloda SWOT-elemzése

Erősségek	Gyengeségek
<p>Calimbra Hotel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jó ár-érték arány • Sokféle szolgáltatáskínálat • Kiemelkedő minősítés <p>Kikelet Club Hotel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nagy vendégkör, több éves múltra tekint vissza • Apartman szobák jutányos áron • Ismert étterme van, nagy vendégkört vonz 	<p>Calimbra Hotel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Piaci megjelenés hiányossága (lehetne több helyen reklámozni) • Kevés akadálymentesített szoba • Erős szezonális <p>Kikelet Club Hotel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Régi kulcsos rendszer kártyás helyett • Nem összefüggő a folyosók és szobák elrendezése • Nem gyermekbarát
Lehetőségek	Veszélyek
<p>Calimbra Hotel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ifjúság szélesebb körű megnyerése, fiatalos programok szervezése • Szezonális csökkentése, programok, akciók az év során • Visszatérő vendégek számára kedvezmények <p>Kikelet Club Hotel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Külföldi küldő piac megcélzása, külföldiek vonzása • Pályázati lehetőségek kihasználása • Fürdőváros- imázs kialakítása a hotel segítségével 	<p>Calimbra Hotel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Új versenytársak megjelenése • Borsod megye gazdasági helyzetének fenyegetése • Erős gazdasági recesszió miatt alacsonyabb kategóriájú helyet választhatnak a vendégek <p>Kikelet Club Hotel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A három csillagos versenytársak erősödése • Versenytársak jobb áron adják el magukat • Csökkenhet a külföldi és magyar vendégek száma

Forrás: Saját szerkesztés

6.1. ERŐSSÉGEK (STRENGTHS)

Az elemzést a két szálloda erősségeivel kezdem. Természetesen több erősséget is lehetne sorolni ebbe a fejezetbe, de csak pár fontosabbat emelek ki.

Fontos már az elején megemlíteni, hogy mindkét szálloda erősségeibe tartozik a jó ár-érték arány, hiszen a Kikelet Club Hotel, valamint a Calimbra Hotel is jó áron kínálja szobáit, szolgáltatásait., így a vezetőség törekszik a minél jobb ár kialakítására. A Calimbra Hotel erősségeibe tartozik még a sokrétű szolgáltatáskínálat. Ez nagy előnye a szállodának, hisz mind a hivatásturizmus, mind az egészség- és wellness turizmus kínálata a szállodának. Szolgáltatások között van a wellness centrum, a konferenciaterem, a nagy befogadóképességű étterem, valamint a többféle szobakínálat. Mivel Miskolctapolcán csak a Calimbra Hotel rendelkezik superior minősítéssel, ez is egy nagy előnye a szállodának, hiszen egyik versenytársa sem rendelkezik ilyen minősítéssel. A Kikelet Hotel esetében elmondható, hogy mivel már több mint tizenöt éve van a szállodapiacon, így nagy vendégkörnek örvend, több visszatérő vendéggel rendelkezik a szálloda. Másik nagy vonzereje a szállodában található Bonfini étterem, ami szinte az egész környéken híres finom ételeiről, ami szintén idevonzza a vendégeket, legyen szó egy családi összejövetelről vagy céges találkozóról.

6.2. GYENGESÉGEK (WEAKNESSES)

Úgy gondolom a Calimbra Hotel piaci megjelenése gyenge, több helyen illetve több módon lehetne reklámozni a szállodát, ezáltal nagyobb vendégkört és ismeretséget lehetne nyerni. Hiányosak a marketingtevékenységek, illetve a kommunikáció a vendégkör szélesítése felé, hiszen kevés az a tevékenység, ami által az emberek megismerhetnék a szállodát és szolgáltatásait.

Habár rendelkezik a szálloda akadálymentesített szobákkal, ennek száma mégis kevés, ami szintén egy gyengeségnek sorolható be. Valamint a szállodát erős szezonális jellemzi, ami részben a Kikelet Hotelre is igaz. Jellemzően a lakosság leginkább nyáron utazik, ami egy nyomós indok a szezonális kérdésre, hiszen télen nem igazán utaznak az emberek. Egyedül a konferenciák és a hivatás turizmus, ami vendégeket vonz egész évben a Calimbra Hotelben, de ezek sem hoznak jelentősebb vendégforgalmat minden időszakban. A Kikelet Hotel gyengeségeiként megemlíthető, hogy régi kulcsos rendszer van a modern kártyás helyett. Ez azért is gyengeség, mert a kártyás rendszer sokkal egyszerűbb,

illetve elvesztés esetén sem kell pótkulcsot csináltatni, hanem egy másik kártyát lehetőség van megírni az adott szobára.

Véleményem szerint a folyosók és egyes szobák nehezen megközelíthetőek, nem összefüggő a szobák elrendezése, ami sokszor eltéveszti a vendégeket, nem egy épület-szárnnyban vannak a szobák. Továbbá kevés a gyermekbarát szolgáltatások száma, hiszen sok család fordul meg a szállodában, így szükség lenne ilyen jellegű szolgáltatásokra.

6.3. LEHETŐSÉGEK (OPPORTUNITIES)

Fontos felmérni a két szálloda lehetőségeit, hiszen a szállodáknak lehetőségük van javítani az esetleges problémákat, hiányosságokat, ezért is előnyös a SWOT elemzés elvégzése.

Úgy gondolom, mindkét szállodának lehetősége van Miskolctapolca szállodapiacán fejleszteni szolgáltatásaikat, illetve hírnevüket. Észrevételeim szerint a Kikelet Club Hotelben például előnyös lenne, ha külföldi kapcsolatok növelésére törekedne, mint például több külföldi szállásközvetítővel, honlappal kellene kapcsolatot tartania. Mivel sok szlovák, román és lengyel vendég látogat Miskolctapolcára, előnyös lenne több külföldi kapcsolatra szert tenni, ezzel is bővítve a kapcsolatok, ezáltal a vendégek számát. Valamint a szálloda kihasználhatja a pályázati lehetőségeket, hiszen ezáltal javíthatja és fejlesztheti a szálloda szolgáltatásait, esetleg külső megjelenését. Harmadik elemként a fürdő imázs kialakítására gondoltam, hiszen Miskolctapolca a Barlangfürdőről híres, így a szállodával együtt lehetne reklámozni a fürdőt plakátokon, internetes hirdetésekben, esetleg újságokban. Illetve lehetne speciális csomagajánlat, amelyben a barlangfürdőzést kínálják jutányosabb áron.

A Calimbra Hotelben is rejlenek fejlesztési lehetőségek, mint például megcélozhatná a fiatalabb célcsoportot. Törekedhetne a fiatal korosztály szélesebb körű megnyerésére, például nekik szóló programokat, akciókat kialakítani, esetleg fesztiválok idején jutányosabb árat szabni a fiatal korosztálynak. Elmondható, hogy a szezonális még mindig nagymértékű a szállodában, ezt ki lehetne küszöbölni egész éves akciókkal, az árak olcsóbb kialakításával. Valamint egy fontos lehetőség lenne a visszatérő vendégek számára kedvezmény kialakítása, esetleg lehetne Calimbra kártyát kialakítani, ami kedvezményesebb szolgáltatáshasználatot jelentene a szállodában. Illetve törzsvásárló kártyát is egy lehetőség lenne a vendégeknek, hiszen például a céges vendégeknek, vagy a visszatérő vendégeknek nagyszerű ajánlat lenne egy ilyen kártya, amivel az étteremben és bárban kedvezményesebben étkezhetnének, vagy esetleg a wellness szolgáltatásra kapnának kedvezményt.

6.4. VESZÉLYEK (THREATS)

A Calimbra Hotelre nézve veszélyt jelenthet egy esetleges új versenytárs megjelenése Miskolctapolcán vagy Miskolcon. Mivel a barlangfürdő nagyszámú vendégeköt vonz, elképzelhető új szállodák nyitása, akár négy csillagos kategóriában is, ami a Calimbra Hotelnek még több versenytársat jelentene. Továbbá egy veszélyforrás Borsod megye gazdasági helyzete, hiszen ez azt is eredményezheti, hogy kevesebb turista látogat a városba, így visszaesést okozhat a vendéglétszám esetében.

Ugyanez a probléma levetíthető a Kikelet Club Hotelre is, hiszen a gazdasági helyzet ezt a szállodát is ugyanolyan mértékben érintheti. Továbbá veszélyt jelenthet még, hogy a vendégek alacsonyabb kategóriájú szálláshellyel is megelégednek, ami szintén a gazdasági recesszióból is eredhet. Mivel a Kikelet Club Hotelnek több vetélytársa van közvetlen közelében, amelyek hasonló kategóriájú szálláshelyek, veszélyt jelenthet a versenytársak erősödése. Ezalatt lehet érteni a jutányosabb árakat, esetleges fejlesztéseket, vagy minőségjavító projekteket, amelyek által erősödhet piaci pozíciójuk. Veszélyt jelenthet a vendéglétszám visszaesése, vagy a fogyasztók utazástól való elfordulása, amely kevesebb vendéget jelentene a szállodának.

7. KIKELET CLUB HOTEL* ÉS CALIMBRA***** HOTEL TEVÉKENYSÉGEINEK JELLEMZÉSE A MARKETINGMIX ALAPJÁN**

Az utolsó fejezetben jellemzem a két szállodára vetített marketingmix elemeket. Ez fontos a két hotel pozicionálásához, hiszen egy képet kapunk a piaci versenyben való helyes helytállásról, esetleges javítandó hiányosságokról.

7.1. TERMÉKPOLITIKA (PRODUCT)

Mivel szállodákról van szó, nem kézzel fogható, azaz leginkább szolgáltatást kínálnak a vendégeknek, kisebb mértékben termékeket. Mindkét hotel főbb szolgáltatása a szállásnyújtás, szobákat értékesítenek a vendégek számára, és ezek mellett vannak kiegészítő szolgáltatások, mint a wellness vagy az étterem. A Calimbra Hotel ezeken kívül az üzleti turizmusnak is teret ad a konferenciaterem meglétével. Egyedül az étterem részlegről mondható el, hogy termékeket adnak el a vevőknek, a szálloda többi részlegében szolgáltatást kapnak a vendégek. Az étteremben döntően nagy szerepe van az alkalmazottak munkájának is, főként a szakácsoknak, hiszen ők készítik el a terméket, igyekeznek minél jobb étkeket készíteni a vendégek számára.

Leginkább használati termékekről van szó a két szállodában, hiszen a vendégek fizetés ellenében ideiglenes ideig tartózkodhatnak az általuk kiválasztott szobában, illetve használhatják a szállodák által nyújtott egyéb szolgáltatásokat. Fontos azonban megjegyezni, hogy a hoteleknek törekedniük kell termékeik és szolgáltatásaik újítására, hiszen a versenyt tartani kell a környező szállodákkal. Ezért is tervezi a vezetőség mindkét szállodában az újításokat, illetve a szolgáltatások terét is szeretnék bővíteni. Ezért célozták meg például a wellness részlegek javítását és bővítését. A személyzet igyekszik nyomon követni a vendégek véleményét az adott szolgáltatásokról, termékekről, ezért igyekszik a személyzet megtudni a vendégek elégedettségét, felteszik a kérdést, hogy mennyire voltak elégedettek a szállodák szolgáltatásaival, ezzel is mutatva a személyes kapcsolat fenntartását. A vendégek személyes válaszaikból is kiszűrhetőek az esetleges javítandó hiányosságok.

7.2. ÁRPOLITIKA (PRICE)

Mint minden vállalkozás életében, az egyik legfontosabb egység az ár, ami a vendégek számára is nagyon fontos, hiszen a kifizetett összegért megfelelő minőséget várnak el. Az árak szabását több tényező is befolyásolja, mint például az egyediség, mennyire nagy a helyettesíthetőség, vagy esetleg a márkanév.

Mindkét szállodában megfigyelhetőek a szezonális árak, így az év során a nyári időszakban magasabbak az árak, míg az év többi időszakában pedig alacsonyabbak, valamint megfigyelhető, hogy a szobatípus szerint is változnak az árak. (2-3. melléklet). Gyermek elhelyezésére is különböző kedvezmények vannak mindkét szállodában, A Calimbra Hotelben 0-4 éves korig ingyenes, míg 4-14 éves korig 5.000 Ft a gyermekek elhelyezése, A Kikelet Club Hotelben 0-6 éves kor között ingyenes, valamint 6-12 éves korig 5.000 Ft a szobaár gyermekeknek. Fontos említést tenni a csomagajánlatokról. Ezek szinte azonosak mindkét szállodában, elsősorban ezeket értékesítik a szállodák. Mind a csomag fajtája és tartalma is hasonló. Különböző csomagajánlatok közül választhatnak a vendégek, az év eseményeihez, illetve időszakaihoz mérten. Ezek általában 3 nap/ 2 éjszakára foglalható ajánlatok félpanziós ellátással és különböző szolgáltatásokkal, masszázs-kuponnal, fürdőbelépővel- bővítve. Árszabásnál a céges vendégeknek is nagy szerepük van, hiszen a Kikelet Hotel és a Calimbra Hotel is a szobaárakat 15%-os kedvezménnyel kínálják, számukra speciális árakat szabnak meg.

A vezetőség szinte azonos áron kínálja éttermi fogásait valamint a wellness szolgáltatásokat mindkét hotelben, törekednek arra, hogy a vendégek minél jutányosabb áron jussanak a hotelek szolgáltatásaihoz, termékeihez. Az ár-érték arány jónak mondható, hiszen mindkét étteremben bőséges tál fogadja a vendégeket, valamint az italárak is középkategóriába sorolhatóak. Wellness részlegek terén elmondható hogy a Kikelet Club hotelben olcsóbb a wellness belépő díja, habár nincs sok szolgáltatás választék, mint a Calimbra Hotelben. Összességében elmondható az árakról, hogy természetesen a minőség figyelembe vételével, viszonylag jó árakkal rendelkezik a két szálloda, több részlegen is hasonló árakat kínál a vezetőség mind a Kikelet, mind pedig a Calimbra Hotel esetében.

7.3. ÉRTÉKESÍTÉSI UTAK POLITIKÁJA (PLACE)

A szállodákban a szobák és szolgáltatások értékesítése kétféleképpen történhet: lehet közvetett és közvetlen úton.

Közvetlen értékesítés útján a vendég maga foglalja le a szállást, bármi féle közvetítő nélkül. Ez történhet telefonon, e-mailben, vagy személyesen (walk.in vendégek esetében). Leginkább a Kikelet Hotel és a Calimbra Hotel saját honlapján keresztül foglalhatnak a vendégek, azaz online értékesítés formájában.

A közvetett értékesítési forma általában valamilyen szállásközvetítő segítségével történik, ilyenek például a szállás.hu , a booking.com –ami leginkább a külföldi vendégeket közvetíti-, vagy utazzitthon.hu, illetve hotelstart.hu, hiszen ezekkel az oldalakkal mindkét szálloda kapcsolatban van. Így mindkét hotelre a szállásközvetítő oldalak és a saját honlapon történő értékesítés a jellemzőek. Közvetett értékesítés körébe tartoznak még a belföldi utazási irodák, online és hagyományos formában, valamint a külföldi utazási irodák is, mint ahogy ezt a mikrokörnyezeti elemzés részben is leírtam. Elmondható, hogy az utazási irodák általi értékesítés aránya viszonylag kevés, a Calimbra Hotelben 10-12%-ra tehető az általuk érkezett foglalás, míg a Kikelet Hotelben 8-10% körül. A Calimbra Hotel esetében még fontosak az egészségpénztárak a wellness szolgáltatások terén, valamint hivatássturizmus kapcsán a konferencia és rendezvényszervezők. Mindkét szálloda több céggel is kapcsolatban van, az általuk érkezett foglalások aránya hozzávetőlegesen 10-15%-ra tehető. A Kikelet Club Hotelbe a legtöbb vendég a miskolci Bosch cégtől érkezik, míg a Calimbra Hotelbe a konferenciák megnövelik a céges partnerek általi foglalások számát. Úgy gondolom a szállodák több utazási irodával is tarthatnának kapcsolatot, növelve a kommunikációt több közvetítő szektorral.

7.4. KOMMUNIKÁCIÓ (PROMOTION)

A marketingkommunikáció célja hogy minél több irányba ismertesse magát a két szálloda. Mivel legfőképp szolgáltatást értékesítenek, ügyelni kell egy szolgáltatás megfelelő módú reklámozására, értékesítésére. Törekedni kell az egyediség bemutatására, miben és miért más ez a két szálloda, mint a többi versenytársai.

Fontos elemezni, hogy hogyan kommunikál a két szálloda, milyen eszközöket használnak reklámozásukhoz. A két főbb kommunikációs eszköz a médiakommunikáció valamint az interperszonális kommunikáció. Ezek belső illetve külső kommunikációra oszlanak. A belső kommunikáció a résztvevőkre vonatkozik a külső pedig a célcsoportokra,

akiket a szállodák megcélznak. Fontos szerepe van a külső kommunikációnak, hogy mit sugároz a két hotel magáról, illetve hogyan próbálják megnyerni a vendégeket. Mindkét szállodára jellemző, hogy leginkább interneten hirdetik magukat, az online reklámozás a legjellemzőbb. Mivel a mai világban az internet a mindennapi élet része, ezért is törekszik a két szálloda az internetes reklámozásra.

Megemlítendő még, hogy mindkét szálloda megtalálható közösségi oldalakon, de meglátásaim szerint a Kikelet Club Hotel nem igazán frissíti az aktuális információkat, habár a közösségi oldalak nagy befolyással vannak az emberekre. A Calimbra Hotel ezzel szemben törekszik arra, hogy az aktuális ajánlatok fenn legyenek a közösségi oldalakon, mint például Facebookon. A szállodák saját emblémával rendelkeznek, de ezeket leginkább csak a foglalásoknál, illetve e-mailezésnél használják. Ezenkívül fontos még az interperszonális kommunikáció, főként a szájpropaganda, hiszen mindkét szállodában fontos a vendég felé sugárzott kép. Külső kommunikáció terén fontosak még az ügynökök, közvetítők, akik szintén a két szállodáról közvetítenek információkat a vendégeknek, fontos hogyan jelenítik meg a szállodákat. Belső interperszonális kommunikációt jellemezve elmondható, hogy itt a személyzet és vendég áll a központban. Már a személyzet alapján is kialakulhat egy kép a vendégben, fontos a személyzet jó megjelenése, valamint a megfelelő személyiségjegyek, amik megléte fontos, hogy jó benyomás szülessen a vendégekben.

3. táblázat: Kommunikációs lehetőségek a szállodák esetében

	Médiakommunikáció	Interperszonális kommunikáció
Belső kommunikáció	<ul style="list-style-type: none"> • eladáshelyi reklám • embléma 	<ul style="list-style-type: none"> • személyzet • vendégek
Külső kommunikáció	<ul style="list-style-type: none"> • feliratok • információk • reklám • direkt marketing • internet 	<ul style="list-style-type: none"> • ügynökök • PR • szájpropaganda

Forrás: Veres Zoltán: Szolgáltatásmarketing (2005) alapján saját szerkesztés

7.5. EMBEREK (PEOPLE)

Fontos tényező a szállodák működésében a humán erőforrás szerepe, valamint mindent megtesznek annak érdekében, hogy megfelelő személyzettel rendelkezzenek. Mindezeken túl fontos a megjelenés és a viselkedés, továbbá a jó kommunikációs készség is, hiszen a vendég részéről a szállodáról kialakult kép megalkotásánál ezek a tulajdonságok döntően hatnak.

Mint ahogy a 4. és 5. fejezetben is elemeztem, a Kikelet Club Hotelben és a Calimba Hotelben egyaránt jól láthatóak a belső kapcsolatok, egyértelműek az alá-fölérendeltségi viszonyok. A Kikelet Hotelben összesen 17 alkalmazott, míg a Calimbra Hotelben 40 alkalmazott kíséri a mindennapos működést. Mindkét szállodáról elmondható, hogy az egyes részlegek közel vannak egymáshoz, így az alkalmazottak jól tudnak együttműködni más részlegekkel is. A két szállodában a vendégek először a recepción dolgozó személyzettel találkoznak, így meghatározó, hogy milyen az első benyomás, hogyan bánnak a vendéggel, hogyan fogadják őket. Ez meghatározza azt, hogy a vendég hogyan fogja magát érezni a tartózkodása alatt és, hogy visszatérő vendéggé válik-e, valamint nagymértékben ettől függ a szálloda, mint márkanév megítélése. A megfelelő kommunikáció a vendég és a személyzet között meghatározza az elégedettséget. Ezért fontos, hogy a recepción dolgozók megfelelő képzettséggel és szakmai tapasztalattal rendelkezzenek. A recepción dolgozóknak fontos hogy meglegyen a belső kommunikáció a többi részleggel, főként a housekeepinggel. Mindkét hotelben az egyik legfontosabb kapcsolati szál itt fut, hiszen a szobákról megfelelő információkat egymás felé jelezniük kell. Továbbá elmondható még az étteremmel folyó kapcsolat is, hiszen a vendégek legtöbbször éttermi fogyasztásukat a számlájukhoz íratják, így az étterem dolgozói is szoros kapcsolatban állnak a recepcióval.

7.6. FOLYAMAT (PROCESS)

A szolgáltatási folyamatban kiemelt szerepe van a panaszkezelésnek, hiszen ha elégedetlen a vendég, nem alakul ki jó kép a szállodákról. Az esetleges panaszok elkerülhetők, ha a szálloda minden dolgozója odafigyel a munkájára és megfelelően végzi feladatát. Nagyon fontos a panaszok megelőzése, ahhoz, hogy elégedett vendég hagyja el a Kikelet Club Hotelt, illetve a Calimbra Hotelt.

Természetesen panaszok mindenhol előfordulnak, amit igyekezni kell a lehető legjobban megoldani. A Calimbra Hotelben például kérdőív segítségével mérik fel, hogy a vendégek mennyire voltak megelégedve a szolgáltatásokkal, a személyzettel. Ezeket a

kérdőíveket a szobákba készítik be és kitöltésük önkéntes. (1. melléklet) A rendezvényeken résztvevő vendégeket az esemény után kérdezik meg személyesen a szolgáltatásokról, valamint elégedettségükről.

A Kikelet Club Hotelben pedig folyamatosan nyomon követik az egyes szállásközvetítő oldalakon a vendégek véleményét, illetve a szálloda pont szerinti minősítését hasonló honlapokon, mint a booking.com vagy a szállás.hu. Minderre azért van szükség, mert az elégedetlen vendég nem mindig panaszkodik magánál a szállodánál, hanem szájpropaganda útján híreszteli, vagy interneten osztja meg véleményét. Ha időben észleljük, hogy a vendég elégedetlen, azzal azonnal foglalkozni kell. Tehát fontos a felkészültség, hogy minden alkalmazott tudja, kihez kell fordulnia, illetve hogyan próbálja javítani az ilyen helyzeteket.

7.7. FIZIKAI MEGJELENÉS (PHYSICAL EVIDENCE)

A szolgáltatások fizikai jellemzőit minden vendég észleli, és azonnal kialakul véleménye a hotelekről, ezért fontos, hogy a környezet megfelelően legyen kialakítva.

A szállodába érkező vendég először az épület kialakításával, a tájékoztató jelzésekkel, környezetével találkozik. Ez döntő jelentőségű a vendégben kialakuló kép tekintetében. Nagy hangsúlyt fektetnek a szállodák megjelenésére, hiszen szép környezetben találhatóak, az épületek kialakítása stílusos, a parkolási lehetőség adott, a megjelenésük barátságos. A tárgyi elemekhez tartozik továbbá a szállodák belső kialakítása, a berendezések, a használati eszközök. Ezek alapján ítéltethető meg a minőség, valamint alakul ki egy kép a szállodáról. A személyzet öltözéke, a szobák kialakítása és felszereltsége szintén döntő befolyással bír. Mint már az előző fejezetekben is említettem, a Kikelet Club Hotelre a reneszánsz, mint sajátos stílus jellemző, a szállodába való belépéskor a középkori időket idéző díszítőelemek találhatóak a szálloda recepcióján. A Bonfini éttermére szintén ez jellemző. A Calimbra Hotel egy mediterrán, modern stílust célozott meg, ami a szálloda külső, és egyaránt a lobbyba lépve a belső kialakításon is látható. A szobák fizikai megjelenéséről mindkét szállodáról elmondható, hogy a szobák nagyon tágasak, otthonos teret nyújtanak a vendégek számára, valamint a bútorok is kényelmes érzetet biztosítanak, legyen szó a Kikelet Hotel egyik apartman szobájáról, vagy a Calimbra Hotel superior szobájáról.

8. ÖSSZEGRZÉS

Az elemzési módszerek alapján látható a két szálloda működésének menete, betekintést nyerhettem a mindennapi munkamenetbe. Mint ahogy a dolgozatomban is olvasható, rengeteg hasonlóság van a két szálloda működésében, mint például a beszállítók, a kapcsolatok, illetve hasonló belső szabályzatokkal működteti a szállodákat. Persze különbségek is vannak, ami érthető, hiszen az egyik három, a másik pedig négy csillagos szálloda. Akadnak különbségek a két szálloda méretét is illetőleg, hiszen a Kikelet Club Hotel*** 21 apartman szobával rendelkezik, míg a Calimbra Hotel egy nagyobb szálloda 50 szobával. Különbségek adódnak a szobatípusban is, hiszen a Kikelet Hotelben az apartman jellegű szobák konyha részleggel, míg a Calimbra Hotelben leginkább a superior szobákkal rendelkezik.

A tanult elemzési módszerek segítségével jellemezhető a szállodák erősségei, valamint javítandó területei, ahogy az a SWOT elemzésből is kiderült, hiszen a javaslatok megvalósításával tovább lehet fejleszteni a két szálloda minőségét. A Calimbra Hotel és a Kikelet Club Hotel is törekszik az alkalmazottak legjobb munkavégzésére, felügyelik őket, valamint a lehető legnagyobb vendégelégedettségre kívánnak szert tenni. A tulajdonosok közvetlenek, elmondható, hogy a vendégekkel barátságosak, illetve a vendégekkel jó kapcsolatot szeretnének kialakítani. Ügyelni kell a két szálloda gördülékeny működésére, hiszen mindkét szálloda más-más megközelítést igényel, mind három, mind pedig négy csillagos kategóriában.

Tapasztalataim alapján elmondható, hogy az egyik legnagyobb attrakció a Barlangfürdő, ami által nagy vendégkört köszönhet Miskolctapolca, illetve az itteni szálláshelyek. Valamint kiderült, hogy a Calimbra Hotel vezető szálláshelyként van minősítve Miskolctapolcán, szinte az egyik legjobb és legnagyobb szálláshely a 4* superior elnevezéssel. A Kikeletről viszont az derült ki, hogy ügyelnie kell a piaci versenyre, hiszen több vetélytársa van, mint a Calimbra Hotelnek.

Gyakorlatom során tapasztalatot szereztem a recepciós munkakör menetéről, feladatairól és legfőképp a vendég-alkalmazott viszonyról. A recepció a szállodák egyik legfontosabb területe, hiszen ők tartják a legfőbb kapcsolatot a vendéggel, döntő befolyással bír a recepciósok tudása, vendégszeretete, hiszen ez alapján is ítélnének a vendégek, mert itt zajlik a legtöbb kommunikáció a vendéggel. Tapasztalat továbbá, hogy a Kikelet Hotelben családiasabb a légkör, hiszen kisebb szálloda kevesebb alkalmazottal, a közvetlenebb kap-

csolat jellemzi a szállodát a vendéggel. Ezzel szemben a Calimbra Hotel nagyobb szálloda, tapasztalható az elfoglaltság minden részlegben, valamint a spontán érkező úgymond walk-in vendégek száma is nagyobb például a szálloda wellness részlege miatt.

9. IRODALOMJEGYZÉK

9.1. SZAKIRODALOM

- Aubert Antal: (2011) Turizmus-menedzsment. PTE. Pécs
- Bauer András- Berács József- Kenesei Zsófia: (2007) Marketing alapismeretek. Aula Kiadó, Budapest
- Győrffy Anna: (2004) Szállodatan I. Nemzeti Tankönyvkiadó Zrt., Budapest
- Győrffy Anna: (2004) Szállodatan II. Magyar Egyetemi Kiadó, Budapest
- Hofmeister-Tóth Ágnes: (2008) Fogyasztói magatartás alapjai. Aula Kiadó, Budapest
- Józsa László: (2000) Marketing. Veszprémi Egyetemi Kiadó, Veszprém
- Józsa László - Piskóti István - Rekettye Gábor - Veres András: (2005) Döntésorientált marketing. Akadémiai Kiadó Zrt, Budapest
- Kenesei Zsófia - Kolos Krisztina: (2007) Szolgáltatásmarketing és -menedzsment. Alinea Kiadó, Budapest
- Kotler, P.: (1993) Marketing management. Műszaki Könyvkiadó, Budapest
- Kotler, P. – Keller K. L.: (2006) Marketing menedzsment. Akadémiai Kiadó, Budapest
- Lengyel Márton: (2004) A turizmus általános elmélete. KIT Kft., Budapest
- Michalkó Gábor: (2004) A turizmuselmélet alapjai. Kodolányi János Főiskola, Székesfehérvár
- Michalkó Gábor: (2007) Magyarország modern turizmusföldrajza. Dialóg Campus Kiadó, Budapest
- Michalkó Gábor:(2012) Turizmológia. Akadémiai Kiadó Zrt. Budapest
- Papp Ilona: (2009) Szálloda- és vendéglátás menedzsment. Aula Kiadó, Budapest
- Szende Péter: (1994) Marketing a szállodaiparban. KIT Képzőművészeti Kiadó, Budapest
- Tasnádi József: (2002) A turizmus rendszere. Aula Kiadó, Budapest
- Törőcsik Mária: (2003) Fogyasztói magatartás trendek. KJK. KERSZÖV Jogi és Üzleti Kiadó Kft, Budapest
- Vágási Mária: (2007) Marketing – stratégia és menedzsment. Alinea Kiadó, Budapest
- Veres Zoltán - Szilágyi Zoltán: (2007) A marketing alapjai. Perfekt Kiadó, Budapest
- Filip Gabriella: (2010). Miskolc és a Bükk Well-Press Kiadó KFT.
- Dobrossy István: (2000) Miskolc írásban és képekben
- Michael E. Porter: (2006) Versenystratégia Akadémia Kiadó

Veres Zoltán: (2005) Szolgáltatásmarketing. KJK. KERSZÖV Jogi és Üzleti Kiadó Kft, Budapest

9.2. INTERNETES FORRÁSOK

[http://2010-2014.kormany.hu/download/9/8e/20000/eszak-](http://2010-2014.kormany.hu/download/9/8e/20000/eszak-Magyarország.pdf#!DocumentBrowse)

[Magyarország.pdf#!DocumentBrowse](http://2010-2014.kormany.hu/download/9/8e/20000/eszak-Magyarország.pdf#!DocumentBrowse)

<http://miskolc.hu/turizmus/latnivalok/miskolctapolca-es-kornyeke>

<http://turizmus.com/fokusz/kozel-felmilliardos-szallasdij-bevetel-novekedes-2014-ben-miskolcon-1127027>

www.ksh.hu

<http://www.barlangfurdo.hu/>

www.miskolctapolca.info/

<http://www.kikeletclubhotel.hu/>

<http://calimbrawellnesshotel.hu/>

http://szakmai.itthon.hu/documents/28123/121718/626_Turizmus_Magyarorszagon_2011_web.pdf/378ca0e9-2ef6-46f3-aff7-d0afb2deb72c

<http://alfahotel.hu/>

<http://www.hotelkolibri.hu/>

MELLÉKLET



Calimbra Wellness és Konferencia Hotel****

Kedves Vendégeink!

Sok szeretettel köszöntjük Önöket a miskolctapolcai Calimbra Wellness és Konferencia Hotelben!
Kérjük, az alábbi kérdőív kitöltésével segítsék további munkánkat annak érdekében, hogy Önöket és leendő Vendégtársaikat a lehető legjobban tudjuk kiszolgálni, pihenésüket, szórakozásukat maradéktalanul tudjuk biztosítani.

A szállásfoglalás menetének gyorsasága, pontossága:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Étkeink díszítése:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Szálloda felszereltsége, állapota:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Étkeink minősége:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Be- és kijelentkezés gyorsasága:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Étkeink mennyisége:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Recepció kolléga felkészültsége:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Étlap választéka:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Szobáink felszereltsége, állapota:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Felhasználók munkája:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A használati tárgyak megfelelő mennyisége (ágynemű, szék, stb.):	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Drinkbár, kávézó állapota:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Szobáink tisztasága:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Itallap választéka:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Étterem felszereltsége, állapota:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Wellness részleg állapota, tisztasága:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Terítés minősége:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Az üdülő személyzetének figyelmessége, udvariassága:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mindent egybevéve, hogyan értékeli szállodánkban eltöltött szabadságát:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Hogyan talált szállodánkra (internet, ismerős, stb.)? _____

Amennyiben szeretne legújabb ajánlatainkról értesülni, kérem, adja meg e-mail címét: _____

Várjuk továbbá ötleteiket a különböző területek munkájával kapcsolatban: _____

Calimbra Wellness és Konferencia Hotel****
3519 Miskolc, Bencések útja 9-11.
Tel: +36 46 / 799 20 | Fax: +36 46 / 799 201
E-mail: calimbra@calimbrahotel.hu | Web: www.calimbrawellnesshotel.hu

1. MELLÉKLET: A CALIMBRA HOTEL** KÉRDŐÍVE**
Forrás: Calimbra Hotel vezetősége által

Szobatípus	Árak főszezonon kívül		Árak főszezonban	
	Egyágyas elhelyezés	Kétágyas elhelyezés	Egyágyas elhelyezés	Kétágyas elhelyezés
Superior szoba	17 500 Ft	23 000 Ft	21 500 Ft	27 000 Ft
Családi superior szoba (erkélyes)	19 500 Ft	25 000 Ft	23 500 Ft	29 000 Ft
Luxus superior szoba (pezsgőmedencés)	29 500 Ft	35 000 Ft	33 500 Ft	39 000 Ft
De lux apartman (két szobás)	23 000 Ft	28 500 Ft	27 000 Ft	32 500 Ft
Exkluzív apartman (három szobás)	27 000 Ft	32 500 Ft	31 000 Ft	36 500 Ft

2. MELLÉKLET: A CALIMBRA WELLNESS HOTEL** SZOBAÁRAI EGYES IDŐSZAKOKBAN**

Forrás: Saját szerkesztés a szálloda honlapja alapján

Szobatípus	Kivéve kiemelt időszak	Kiemelt időszak
1 fős szoba	10.500,- Ft	13.900,- Ft
2 fős szoba	14.500,- Ft	18.900,- Ft
1 fős apartman	13.500,- Ft	16.800,- Ft
2 fős apartman	17.500,- Ft	21.800,- Ft
3 fős apartman	24.400,- Ft	27.900,- Ft
4 fős apartman	32.400,- Ft	35.900,- Ft
5 fős apartman	40.400,- Ft	43.900,- Ft
Sarokkádas lakosztály 2 fő részére	23.500,- Ft	27.800,- Ft
Gyermekek 0-6 év	gratis	gratis
Gyermekek 6-12 év	5.000,- Ft /fő/éj	7.000,- Ft /fő/éj

3. MELLÉKLET: A KIKELET CLUB HOTEL* NAPI SZOBAÁRAI EGYES IDŐSZAKOKBAN**

Forrás: Saját szerkesztés a szálloda honlapja alapján