

OTDK-dolgozat

2025

**DEBRECENI EGYETEM
GAZDASÁGTUDOMÁNYI KAR**



**CSALÁDBARÁT SZOLGÁLTATÁSOK A FOGYASZTÓI
ELVÁRÁSOK TÜKRÉBEN A HUNGUEST HOTEL SÓSTÓ
PÉLDÁJÁN**

**FAMILY-FRIENDLY SERVICES IN THE LIGHT OF CONSUMER
EXPECTATIONS - THE EXAMPLE OF HUNGUEST HOTEL
SÓSTÓ**

Mátyás Dorina

Konzulens: Dr. Vargáné Dr. Csobán Katalin

Kézirat lezárásának dátuma: 2024. április 22.

Tartalomjegyzék

BEVEZETÉS	1
1.TÉMAVÁLASZTÁS	2
2. SZAKIRODALMI ÁTTEKINTÉS	3
2.1. Turizmus és család	3
2.2. A szálloda, mint szálláshely szolgáltatás.....	5
2.3. A szálloda minősítése.....	6
2.4. Család és gyermekbarát szolgáltatások	8
2.4.1.A családbarát szálláshely értelmezése	9
2.4.2.Gyermekbarát szálláshely értelmezése	10
2.5. Családbarát szálláshely védjegy	11
2.6. Minősített családbarát szálloda jellemzői.....	15
2.7. Gyermekbarát program a szálláshelyen, animáció	17
3.ANYAG ÉS MÓDSZER	20
4.EREDMÉNYEK ÉS AZOK ÉRTÉKELÉSE	22
4.1. Hunguest Hotel Sóstó bemutatása	22
4.1.1.Mikrokörnyezete, elhelyezkedése	22
4.1.2.Fizikai adottságai, kialakított belső terei	23
4.1.3.A hotel által nyújtott szolgáltatások	24
4.2. Vendégkör	26
4.3. A szálloda marketing és értékesítési tevékenysége	27
4.4. Gyermekbarát szolgáltatás a fogyasztó szemszögéből vizsgálva.....	28
4.4.1.A családok utazási szokásai	30
4.4.2.Gyermekbarát szolgáltatással kapcsolatos elvárások.....	34
4.5. Hunguest Hotel Sóstó által nyújtott gyermekbarát szolgáltatások	38
4.5.1.Gyermekbarát szolgáltatás értékelése a szálloda saját mérése alapján	42
4.6. A szálloda gyermekbarát szolgáltatása a szolgáltató megítélése szerint	43
4.7. A szálloda SWOT analízise.....	46
5. KÖVETKEZTETÉSEK ÉS JAVASLATOK	50
SZAKIRODALMI JEGYZÉK.....	57
MELLÉKLETEK.....	60

Táblázatok jegyzéke:

1. táblázat: Gyermekek száma korosztály szerinti megosztásban	27
2. táblázat: Egyéb információk a kutatásban résztvevő személyekről	29
3. táblázat: Szálloda SWOT analízise	47

Ábrajegyzék:

1. ábra: Szállodák minősítése a teljesített kritériumok alapján.....	8
2. ábra: Családbarát és gyermekbarát szolgáltatás összekapcsolódása.....	11
3. ábra: Vendégéjszakák megoszlása.....	27
4. ábra: Vendégszobák kihasználtsága.	28
5. ábra: Válaszadók nem szerinti megoszlása.....	29
6. ábra: Válaszadók végzettség szerinti megoszlása.....	29
7. ábra: Utazási gyakoriság és az alkalmanként átlagosan eltöltött napok száma.....	30
8. ábra: Család jelenlegi utazásának fő motivációja.....	31
9. ábra: Szálláshely választásának főbb szempontjai.....	33
10. ábra: Gyermekbarát szállodával szemben szülői elvárások.....	34
11. ábra: Szállodai élmény gyermekszemmel nézve	36
12. ábra: Családbarát védjegy ismertsége a szülők körében.....	37
13. ábra: Hunguest Hotel Sóstó szálláshely választás indokai.....	38
14. ábra: Gyermekbarát szolgáltatással szembeni elvárás és tapasztalat találkozása.....	39
15. ábra: Szolgáltatásokkal szembeni elégedettség	41

Képjegyzék:

1. kép: Családbarát - KidsOasis védjegy	13
2. kép: Családbarát Szálloda védjegy tanúsítvány	15
3. kép: Szálloda külső környezete	23
4. kép: Gyermeksarok.....	26
5. kép: Tigi a szálloda kabalafigurája.....	26
6. kép: TIGI barátkozik.....	50
7. kép: Kötődés az animátorhoz	51

BEVEZETÉS

A turizmus a nemzetgazdaság meghatározó szektora, a nemzeti össztermék előállítás, a foglalkoztatás és a fizetési mérleg egyensúlya tekintetében egyaránt kiemelt jelentőségű.

A családok életében is jelentős szerepet tölt be, mivel a szabadidő eltöltésének leghasznosabb módja, élményértéket adó cselekedet és napjainkban a közös családi élmények iránti kereslet folyamatosan növekszik. Dolgozatomban a turizmus családbarát szolgáltatásait mutatom be a Hunguest Hotel Sóstó példáján keresztül. A családi kirándulás, az utazás ma már nem luxusként van jelen az emberek életében, hanem alapvető szükségletté vált, beépült a hétköznapi élet igényeibe. A köznapi életben gyakran használjuk ennek a tevékenységnek a megnevezésére a nyaralás, az üdülés kifejezéseket is.

Hasonlóan, mint a gazdaság más szolgáltatói ágában itt is óriási verseny folyik a fogyasztók megnyeréséért. A magas színvonalú ellátás biztosítása azonban nem feltétlenül elég, szükség van valami pluszra, egyedi dologra, amivel a versenytársak fölé lehet kerekedni, ilyen például a családok részére nyújtott gyermekbarát szolgáltatás. Ennek keretén belül a szolgáltatóhelyen rendelkezésre kell állni a kicsik ellátásához szükséges személyi, tárgyi feltételeknek, biztosítani kell számukra megfelelő szórakozási lehetőségeket azért, hogy az egész család gondtalanul, kényelmesen pihenhessen.

A családi turizmus a társadalom alapegységeként kezeli a családot, ami több elemből áll, összetett rendszert képez. A családi kirándulások alkalmával legalább két generáció együttes igényei, elvárásai jelenik meg egy időben. Beleértendő a gyereké, aki nem utazik egyedül és ezzel kapcsolatos saját döntéseket sem hoz. Idetartozik a szülő, senior (nagyszülő) korosztály igényei, akik együtt kirándulnak a kicsikkel, de nekik is megvan a maguk szükségleteik, amelyek családbarát elvárásokká alakulnak, ezért a turizmus gyermek és családbarát szolgáltatásait együtt célszerű vizsgálni.

Témaválasztásom jelentőségét abban látom, hogy bemutatom mit vár el a család a gyermekbarát szolgáltatás keretén belül a szálláshely szolgáltatóitól. A mindennapokban mennyire találkozik egymással a nyújtott és az elvárt szolgáltatások köre és minősége.

Szeretnék rávilágítani, hogy a szálláshelyeknek, mint a turizmus legnagyobb szolgáltatóinak szüksége van arra, hogy a gyermekekkel kiemelten foglalkozzanak, mert az a hely, aki a gyermekbarát profilt felveszi egy nagylétszámú szegmenset tud magának vendégként megnyerni, és ami élményt nyújt egy családnak, az hasznot hoz a szolgáltatónak.

1. Témaválasztás

A dolgozatom témaválasztásában meghatározó szerepe volt annak, hogy kiskoromban rendszeresen jártam gyermekbarát üdülőbe. Az elmúlt években pedig Nyíregyháza egyik négycsillagos szállodája gyermekanimátorként foglalkoztatott a nyári hónapokban. Mindezek által megismertem és tapasztalatot szereztem ezen a területen a fogyasztói és a szolgáltatói oldalról egyaránt. Szemtanúja lehettem annak is, hogy a kereslet hogyan alakítja át a hotel jellegét, egy wellness és konferencia szálló, miként válik az ország egyik legkedveltebb családbarát szállodájává.

Aktuálisnak tartom napjainkban ezzel a témával foglalkozni, egyrészt a 2020 év elején kialakult pandémia helyzet következményeként jelentősen megváltozott a turizmus piaca, mások lettek a fogyasztói szokások, elvárások.

Másrészt a mindennapok során rendszeresen halhatjuk Magyarország kormánya is sokat tesz annak érdekében, hogy a családbarát jelleg a szolgáltatóhelyeken, így a turizmusban is természetes legyen. Fontosnak érzi, hogy társadalmunkban megerősödjön és általánossá váljon családbarát értékrend, melynek megvalósulásában a szolgáltatások kulcsfontosságú szerepet töltenek be.

A (MTÜ, 2022:11) kiadványa a családbarát turizmussal kapcsolatban a következő képpen fogalmaz: „több generáció közös élmény szerzését lehetővé tevő turisztikai attrakciók megvalósítása, a szálláshelyek, vendéglátóhelyek és a közlekedési infrastruktúra családbarát szempontoknak megfelelő fejlesztése a cél.

A dolgozatom terjedelmi korlátai miatt a szálloda, mint szálláshely által nyújtott család,- gyermekbarát szolgáltatásokat elemzem részletesen.

A kutatásom során a következő kérdésekre keresem a választ:

1. A családi utazások alkalmával milyen turisztikai terméket keresnek a családok.
2. A szülőnek milyen elvárásai vannak egy gyermekbarát szállodával szemben, mikor tekinti úgy, hogy megfelelt a család igényének.
3. A szálloda által nyújtott gyermekprogramok milyen mértékben járulnak hozzá, hogy a gyermekek élménnyel gazdagodva térjenek vissza az otthonukba.
4. Miért hirdeti egyre több szálloda gyerekbarátnak magát a piacon, és miért éri meg számukra gazdaságilag önálló keresettel nem rendelkező rétegre alapozni az arculatát.
5. A szálláshelyek kihasználtságát milyen mértékben befolyásolják a családok jelenléte.

2. SZAKIRODALMI ÁTTEKINTÉS

2.1. Turizmus és család

A turizmus nemcsak egy gazdasági ágazat, hanem az emberi élet szerves részét képező társadalmi-gazdasági jelenség. Lehetőséget biztosít a világ felfedezésére más kultúrák, különböző emberek megismerésére, mindennapjaink részévé vált, ahogy (Lengyel, 2004) fogalmaz: a turizmus korunk jelensége.

A turisztikai utazáson belül a munka és a szabadidő viszonyát tekintve, két turizmus csoport különíthető el, a hivatás és szabadidő-turizmus. A szabadidős utazások piacának kb. 30 %-át teszi ki az egyik legnagyobb állandó keresletet generáló turisztikai ágazat a családi turizmus (Ásványi et al., 2018).

Dolgozatomban a gyerekek turizmusban elfoglalt helyét vizsgálom, amelyben ők a családdal együtt vesznek részt, ezért fontosnak tartom, szociológiai szempontból áttekinteni milyen sajátosságokkal rendelkezik a családi szegmens. „Családnak nevezzük a szociológiában az olyan együtt élő kiscsoportot, amelynek tagjait házassági kapcsolat, vagy leszármazás, más szóval vérségi (kivételes esetben örökbefogadási) kapcsolat köti össze (Andorka, 2006:273)” megfogalmazása szerint. Három családtípust különböztet meg a szociológus: a házaspárt, házaspárt gyermekkel és egyszülőt gyermekkel. Egy másik megközelítés alapján: lehetnek nagycsaládok, ami több generáció együttélését jelenti és a legkisebb egység a kiscsaládok (nukleáris családok) apa, anya és a gyerekek.

Napjainkra a hagyományos, házasságon alapuló családmodell egyre kevésbé jellemző, vagyis visszaszorult. A jelentős számú válás és a megváltozott párkapcsolatok következményeként új családi együttélési formák jelentek meg. Ilyen az egyszülős család, a nem házasságon alapuló két szülős család. Jellemző családmodell még a mozaik család, ahol az új partner már egy működő szülő-gyerek kapcsolathoz csatlakozik gyermekével. Ezzel összefüggésben a közösen eltöltött szabadidő is értékesebb lett és más szerepet tölt be. Kutatások igazolják, hogy a családban együtt eltöltött „minőségi idő” pozitív hatást gyakorol a lelki egészség megőrzésére, a problémák eredményes leküzdésére, a pozitív emberi kapcsolatok kialakítására (Czeglédi, 2017).

A (Mikrocenzus 2016, 2018) adatai alapján 2016-ban 2 millió 743 ezer család élt Magyarországon. A családban élő személyek száma megközelítette a 7 millió 768 ezer főt.

A gyermekes családok 51%-ában, 882 ezer családban volt 15 évesnél fiatalabb gyermek.

A KSH 2022 évi népszámlálási adata alapján a 14 év alatti gyerekek száma Magyarországon 1.393.232 fő, arányuk 2011 óta nem változott. Korcsoport szerinti megoszlásuk: a 3 évnél

fiatalabbak és az óvodáskorúak is egyaránt 280 ezren vannak, az általános iskoláskorúak száma 833 ezer.

Erre a rétegre az idegenforgalmi szakemberek is figyelnek, mert ők egy jelentős keresletet generálnak a turizmus piacán, mivel egyszerre több személy, illetve különböző korosztály igényeit jelenítik meg egyidőben. Nem hagyható figyelmen kívül az sem, hogy a szállodaipar számára is a gyermekek jelentik a jövőt. Azok a kiskorúak, akik most vendégként fordulnak meg ott, vélhetően a jövő lehetséges fizetőképes vendégkörét fogják alkotni.

A családi turizmus szakirodalmi definíciója: „A családi turizmus egy céltudatosan együtt töltött idő a család számára, amely a normál rutintól való eltérő tevékenységet jelent, mely szórakoztató, de ugyanakkor kompromisszumokat és konfliktusokat rejt magában” (Schanzel, 2010 idézi Ásványi, 2018:12). Az általánosan elfogadott meghatározás szerint azokat a családi utazókat (legalább 1 gyermek és 1 felnőtt) tekintik családi turistának, akik több mint 24 órát töltenek szabadidős turisztikai céllal az állandó lakóhelyükön kívül. Legfontosabb céljuk a kikapcsolódás, fizikai, szellemi felfrissülés, regenerálódás, feltöltődés, egészségmegőrzés (Ásványi et al., 2018).

Hazánk kormánya és turisztikai szolgáltatói is aktívan részt vesznek abban, hogy minél több család útnak indulhasson és barangoljon az országban, élhessen át csodás élményeket az iskolai vakációk ideje alatt.

A Magyar Turisztikai Ügynökség családok tízezreinek tette költségtakarékosabbá kirándulásait azáltal, hogy 2019-ben családbarát turisztikai szolgáltatásként bevezette a Kajla útlevelet, melyet a Magyar Turisztikai Szövetség, a Klebelsberg Központ és az Oktatási Hivatal közreműködésével minden magyar alsó tagozatos iskolához eljuttatott a tanév végén a bizonyítványosztással egy időben.

Felmutatásával a gyerekek ingyen utazhatnak az egész ország területén az iskolai szünidő alatt meghatározott turisztikai helyszínekre a MÁV-START, Volánbusz, GYSEV, Bahart és a Mahart belföldi, helyközi járatain, a családok pedig egyéb kedvezményeket vehetnek igénybe. A gyermekek a kampány segítségével nem csak a kötelező tanórai keretek között tanulhatnak az ország látványosságairól és természeti kincseiről, hanem Kajlát, a kíváncsi magyar vizsla kölyköt követve virtuálisan és személyesen is kifürkészhetik Magyarország érdekes látnivalóit. A fiataloknak szóló, országos szintű turisztikai program célja, hogy a családok felfedezzék a belföldi családbarát turisztikai programlehetőségeket. A gyermekek játszva ismerjék meg Magyarország megyéit és nevezetességeit úgy, hogy azt ne érezzék kötelező tanulásnak, hanem a mindennapos mesék és játékok világába burkolva bővítsék tudásukat (MTÜ, 2024).

A 2020 tavaszán kezdődő világjárvány jelentősen megváltoztatta, illetve átalakította a családok kirándulási szokásait. Az utazások gyakorisága, időpontja, hossza, célja, főbb motivációi, az együtt utazók köre, valamint a választott szálláshelyek tekintetében jelentős különbség mutatkozik a korábbi évekhez képest (Behringer et al., 2021).

Az utazással kapcsolatos döntéseket alapvetően befolyásoló tényezővé vált, hogy az emberek egyre inkább igénylik a megbízhatóságot a turisztikai szolgáltatók és az egyes desztinációk vonatkozásában. Felértékelődött a biztonságérzet jelentősége, amit befolyásol a COVID-19 járvány idején kialakult félelem, a szomszéd országban dúló orosz- ukrán fegyveres összecsapás a nagymértékű gazdasági infláció megjelenése (Péter, et al., 2018).

A mai digitális világban mielőtt a családok útnak indulnának, lehetőségük van az úticélként kiválasztott térségről vagy szálláshelyről sok információt szerezni, tájékozódni, más családok visszajelzéseit megismerni. Tudatosan döntenek, a költségekre különösképpen figyelnek. Olyan szolgáltatásokat keresnek, amelyek kielégítik a családhoz tartozó különböző korosztály igényeit. A motiváció elsősorban az élményérték szerzése az együttlét, közös emlékek megélése lett. Leginkább a jólétben felnövő generáció vár el több élményt a nyaralástól. Egy közös út jó lehetőség a családi kötődés erősítésére és a kapcsolatok elmélyítésére is. Leggyakrabban a sajátos szórakozási élményeket nyújtó, megfelelő családi programokat kínáló, aktivitást, tanulást biztosító helyeket részesítik előnybe. Figyelembe véve a kiválasztott térség turisztikai vonzerejét, ami olyan természeti és kulturális erőforrás melynek megismerése a terület felkeresésének elsődleges oka (Puczkó & Rátz, 2011).

A turisztikai szolgáltatók oldaláról nézve a családi turizmus, a családok számára nyújtott szolgáltatások kínálatát jelenti.

A turizmus legjelentősebb szolgáltatói a szálláshelyek, a turisztikai kínálat fontos részét képezik, nélkülözhetetlenek az ágazatban. A piaci részesedésük megóvása és növelése érdekében arra törekednek, hogy szolgáltatásaikat a családok igényeinek megfelelően alakítsák, bővítsék és fokozzák a vendégelégedettségét, ami a családi szoba, az ellátás és a szolgáltatások igényekhez való formálásában valósul meg.

2.2. A szálloda, mint szálláshely szolgáltatás

Az utazások során a szállodában tartózkodás legtöbb esetben nem motivációs tényező, csupán egy eszköz, hiszen amikor a turisták több napra útra kelnek és ellátogatnak valamilyen célból különböző desztinációkba, kénytelenek eltölteni az éjszakát valamilyen szálláshelyen.

239/2009. (X. 20.) Korm. rendelet szabályozza a szálláshely-szolgáltatási tevékenység folytatásának részletes feltételeit és a szálláshely-üzemeltetési engedély kiadásának rendjét.

Ez alapján „szálloda az a kizárólag szálláshely-szolgáltatás folytatása céljából létesített szálláshelytípus, amelyben a szálláshely és reggeli szolgáltatása mellett egyéb szolgáltatásokat is nyújt a szálláshely-szolgáltatás keretében, és ahol a hasznosított szobák száma legalább tizenegy. „ Az általa nyújtott szolgáltatásokon a vendéglátó egység különböző részeiben a személyzete vagy tárgyi eszközei által a vendég elvárásainak, a felmerülő igényeinek, magas színvonalon történő kielégítését értjük. Fő alapszolgáltatása a szálláshely és a vendéglátás biztosítása. Fontos elem még a vendégek biztonságának megőrzése, ami kiterjed a hozott csomagok és értékek biztonságára is (Jávor, 2005).

A szolgáltatások minőségét tárgyi és a személyi feltételek egyaránt befolyásolják.

A tárgyihoz tartozik általában maga az épület állapota, a szobák kialakítása mérete, felszereltsége, dizájnja.

Személyi feltételhez pedig a vendégekkel kapcsolatban kerülő munkatársak hozzáállása, viselkedése a szolgáltatás vendégközpontúsága valamint a hangulat, a szállodai személyzet és a vendégek által közösen kialakított légkör, amely a maradandó élményt is befolyásolja.

A szolgáltatások sajátosságai:

- Nem tárgyasult, kézzel nem fogható.
- A fogyasztói döntés alapvetően a bizalmon múlik.
- A szolgáltatást nyújtóktól és az azokat igénybe vevőktől függő a minőség.
- A termék előállítása és fogyasztása egy időben történik, és annak a vevő is részese (Töröcsik, 2011).

Az igénybe vevők számára fontos a kiszolgálás minősége, melyet meghatároz:

- a személyzet és a vendég illetve a személyzet tagjainak egymás közötti kommunikációjának hangvétele,
- az elvégzett munka szakmai színvonala és tapintata,
- a dolgozók munkához való hozzáállása (Papp, (2017).

A fogyasztó elégedettségét azt tükrözi, hogy mennyire felel meg a kapott szolgáltatás az elvárásainak. Amennyiben a minősége meghaladja az elvárásait elégedett lesz, különben pedig elégedetlen (Kenesei & Kolos, 2014).

2.3. A szálloda minősítése

Már évtizedekkel ezelőtt felismerésre került, hogy a különböző komfortú, felszereltségű, eltérő minőségű szolgáltatást nyújtó szállodákat meg kell különböztetni egymástól.

Nemzetközi szinten is foglalkoztatta a szakembereket, hogy szükséges kialakítani egy egységes szállodaminősítési rendszert, mert a tapasztalatok szerint az egyes országok azonos osztályú szállodái által nyújtott szolgáltatások között nagy eltérések mutatkoztak (Holczerné et al., 2022). Ez a felismerés vezette az Európai Unió szálloda és vendéglátó szövetségeinek szervezetét, a HOTREC-et, amikor a minősítési rendszerek egymáshoz való közelítésének előkészítésével kezdett el foglalkozni. 2009-ben 7 ország (Ausztria, Csehország, Németország, Magyarország, Hollandia, Svédország és Svájc) szállodaszövetségeinek részvételével megalakult a Hotelstars Union szállodai minősítési rendszer, amelynek ma már 17 európai ország a tagja. A szervezet harmonizált követelményrendszert hozott létre, egységes követelményekkel és szabályozással (Szállodai Kategorizálás 2021 – 2025, 2024).

2022. január elsejétől valamennyi magyarországi szálláshelynek kötelező a Hotelstars Nemzeti Szállodai Tanúsító Védjegy minősítést megszerezni és a minősítési folyamatot 3 évente megismételni.

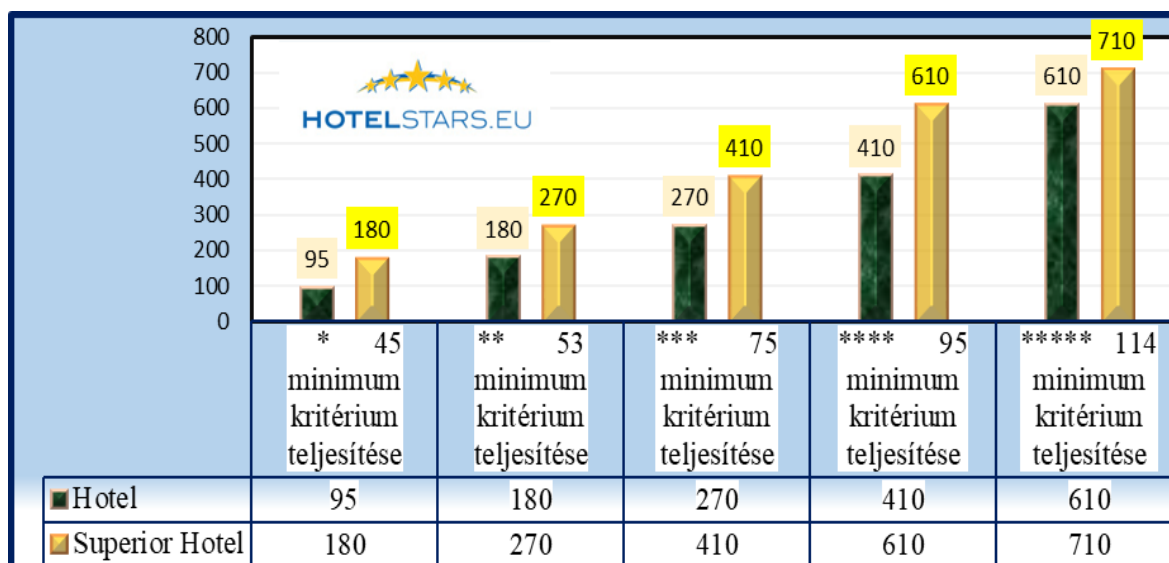
„A nemzeti szálláshely-minősítő rendszer szállodákra vonatkozó szakmai kritériumai a Hotelstars Union által kidolgozott rendszer 247 feltétel teljesítésén alapszik (Holczerné et al., 2022:3).” Első lépésben mindenkinek önmagát kell értékelni a szálláshelyminősítés.hu honlapján keresztül, amit majd a Magyar Turisztikai Minőség Tanúsító Testület általi auditálási folyamat követ.

„A meghatározott kritériumokat és pontszámokat az alapvető elvárások, recepció és szolgáltatások, szobák, gasztronómia, rendezvények, szabadidős szolgáltatások, minőség és online tevékenység területén kell teljesíteni (Holczerné et al., 2022 :19).”

A besorolás 1-5 csillag, illetve 1-5 csillag superior kategóriába történik, ami meghatározza a szolgáltatások élményértéket a szobák, belső terek hangulata, a gasztronómia, belső programok, wellness, fitness, animáció, gyógyászati szolgáltatás területén. A sikeres ellenőrzés utána a szálláshely megkapja a minősítést.

A kapott csillagok száma a szállodáknak és a vendégeknek egyaránt fontos. Minél magasabb minősítéssel rendelkezik a hely, annál jobb fizetőképességű vendégréteget tud elérni (Jávor, 2005).

Meghatározásra került, hogy a feltételből legalább hányat kell teljesíteni és minimum hány pontot kell elérni a különböző minőségi fokban történő besoroláshoz, alsó határok az 1. sz. ábrán láthatóak.



1. ábra: Szállodák minősítése a teljesített kritériumok alapján

Forrás: Saját szerkesztés a Szállodai Kategorizálás 2021 – 2025 adatai alapján

Ma már a szállodaiparban is a vendégközpontú hozzáállást kiegészítette a gazdaságossági szemlélet, a vendégekért folytatott harc óriási ezért ahhoz, hogy gazdaságosan üzemeljen meg kell találni azt a célcsoportot, amely a profiljában illeszkedik, és legkönnyebben magához tud vonzani. Amennyiben a család,- gyermekbarát jelleget felveszi, megnyerhet magának egy új vendégkört, a családokat.

2.4. Család és gyermekbarát szolgáltatások

Egyre gyakoribb belföldi és külföldi viszonylatban egyaránt, hogy a szálláshelyek honlapjukon családbarát vagy gyermekbarátként reklámozzák önmagukat. Ezt bármelyik szolgáltatóhely megteheti, mivel nincs egy minimum elvárás és felszereltség meghatározva, amelynek megléte kötelező lenne azok számára, akik üzleti fogásként így szólítják meg a családokat.

Hányan használják magukra vonatkozóan ezt a jelzőt ma Magyarországon arról a szálláskereső portálok lekérdezésének eredményeként tudunk információt szerezni. Például a Szállásvadász. hu (2024) adatai alapján 606 szálláshelyből 256 családbarátként hirdeti szolgáltatását.

Ezek közül bizonyosan vannak olyanok is, akik csak marketing eszközként öltik magukra a címet. A mindennapi szóhasználat során gyakran keveredik a családbarát és gyermekbarát fogalom használata igaz, hogy tartalmukban sok átfedés van, de jelentésük nem ugyanaz.

A családbarát szálláshelyek a családot helyezik középpontba a különböző generációkra, vagyis az egész családra együtt fókuszálnak, úgy igyekeznek kellemes kikapcsolódást biztosítani. Addig a gyermekbarát helyek esetén a gyerek van a centrumban, részükre törekedik a

szolgáltató megteremteni annak a feltételeit, hogy a nyaralásuk ideje alatt jól érezzék magukat. Nem csupán kényelmes elhelyezést kínálnak, hanem olyan extra szolgáltatásokat is biztosítanak, mint például a játszószoba, gyermekanimációs programok. A dolgozók szemléletében pedig kiemelten megjelenik a gyermekcentrikusság (Jászberényi & Ásványi, 2023).

A szolgáltatók elsősorban a kedvezményes árak alkalmazásával igyekeznek meggyőzni a fogyasztókat család vagy gyermekbarátságukról. Élnék azzal a lehetőségükkel, hogy gyerekkedvezményeket adnak. Egyre gyakoribb, hogy a szállásdíj fizetésétől hatéves korig eltekintenek és 12–14 éves korig 50 százalékos kedvezményt nyújtanak.

Megjelentek a családi csomagárak is, ami azt jelenti, hogy a szülőkkel együtt érkező, meghatározott korú (szállodánként eltérő is lehet) gyerekek amennyiben egy szobában kerülnek elhelyezésre a felnőttel, nem kell külön fizetni értük. Alapesetben „két felnőtt + egy, illetve két gyerek” felállásnak kedveznek ezek a tarifák. A csomag előnye még, hogy megkönnyíti az egyes szállodák ajánlatainak összehasonlítását és a szoba árán kívül, egyéb plusz szolgáltatásokat is tartalmazhat, például belépőjegyet az állatparkban vagy az élményfürdőbe. Nem előnyös viszont a nagycsaládok számára vagy az 1 felnőtt + 1 vagy 2 gyerekkel szállásfoglalók esetén.

2.4.1. A családbarát szálláshely értelmezése

Csordás és szerzőtársai szerint (2018:26) „Az a szálláshely családbarát, amely már teljesített más, hasonló helyzetű fogyasztóknál, specifikusan gyermek- és/vagy bababarát fizikai környezetet, kiegészítő szolgáltatásokat és üzleti/emberi hozzáállást biztosít annak érdekében, hogy lehetővé tegye az odalátogató specifikus célcsoport minden tagja számára a valódi kikapcsolódást. „

Külföldön hogyan értelmezik a családbarát szálláshely fogalmát, arra példaként a szomszédos országot, Ausztriát említem. Ott az egyik legnagyobb családbarát szálloda hálózat az Osztrák Idegenforgalmi Közösség védnöksége alatt működő, tökéletes családi nyaralást kínáló Kinderhotels Europa. A páneurópai szállodaszövetkezet mind a 30 Kinderhotelje családi kézben van. Ezzel a márkanévvel négy országban (Ausztriában, Németországban, Olaszországban, Horvátországban) 30 gyermekbarát szállodát üzemeltet. A családi vállalkozások tudják, hogy a családok első sorban a gyerekek mit szeretnek csinálni nyaralásuk alatt. Filozófiájuk, hogy a gyerekszállodáknak a család egészére kell összpontosítani, kiemelten a közös élmények szerzésére.

A tagszállodák házigazdái kötelességüknek érzik, hogy érdekes, változatos és biztonságos gyerektérket alakítsanak ki. A gyermekekre vonatkozó legmagasabb biztonsági előírások betartása ugyanolyan fontos számukra, mint a szülők pihenése, kikapcsolódása. Tisztában vannak azzal, hogy az a felnőtt tud csak pihenni egy üdülés alkalmával, aki látja, hogy nem unatkozik a gyermeke, van szórakozási lehetősége és amennyiben ő nincs mellette, megfelelően vigyáznak rá (Jászberényi & Ásványi, 2023).

A szülők saját tapasztalataik valamint az online felületen megjelent információk, barátok és munkatársak véleménye, marketingszakemberek ígéretei alapján alakítják ki várakozásaikat a családbarátságra vonatkozóan (Kotler, 2000).

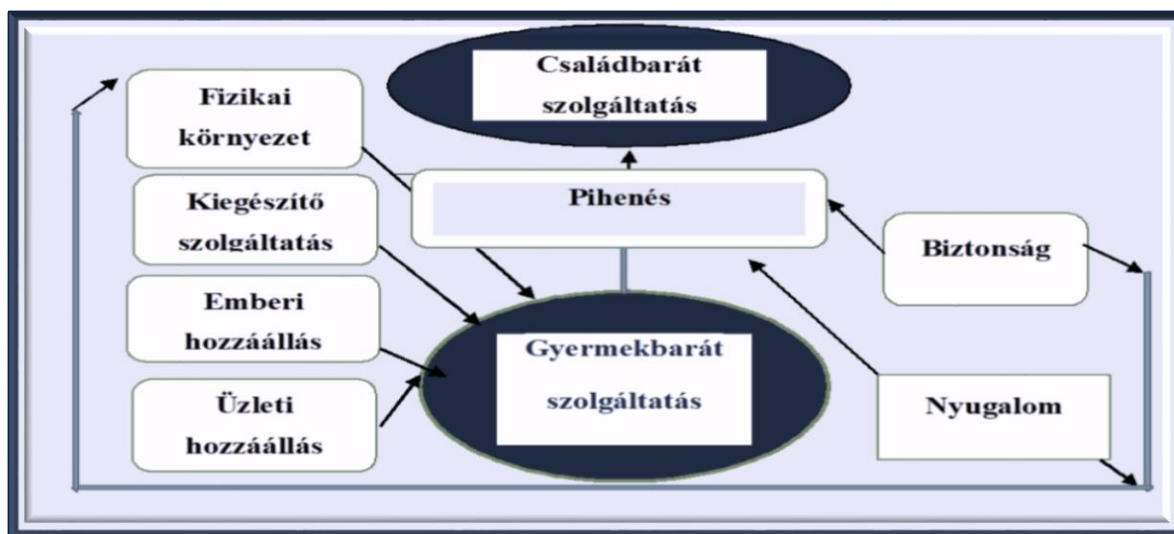
A családi nyaralás alkalmával az egész család pihenésre, nyugalomra, stresszmentes napokra vágyik. Ehhez, pedig elsősorban az kell, hogy a szálláshelyen a szolgáltatás gyermekbarát legyen, vagyis a szülők ez irányú elvárásai teljesüljenek. Kialakuljon egy olyan érzés, hogy jó helyen van itt a család, mert a hely a gyermekek igényeihez igazodik, gyermekközpontú és amennyiben ő jól érzi magát akkor az egész családnak kellemes lesz az itt tartózkodás.

2.4.2. Gyermekbarát szálláshely értelmezése

A családok szálláshelyen történő elhelyezése nem mindig egyszerű feladat. Figyelembe kell venni, hogy a szobák mérete, felszereltsége megfeleljen az igényeknek, és a gyermekbarát szemlélet nemcsak a gyerekekhez, hanem a szülőkhöz való hozzáállásban is megmutatkozzon. Akkor érzi a szülő a szálláshelyet gyermekbarátnak, amennyiben:

- A fizikai környezete és a tárgyi eszközei a gyermekek számára megfelelőek.
 - A szobák alkalmasak családok elszállásolására, berendezésük a gyermek életkorához igazodik.
 - A gyerekek részére van megfelelő tér a mozgáshoz, játékhöz.
 - A dolgozók emberi magatartása, felkészültsége, figyelmessége biztonságot áraszt a szülő felé, érzi, a gyerekeket szívesen fogadják.
 - Olyan kiegészítő szolgáltatásokat szórakozási lehetőségeket biztosít ahol a gyerekek szülő nélkül is részt tudnak venni.
 - A szálloda üzleti hozzáállása kedvező a gyerekek számára (Csordás et al., 2018).
- Tulajdonképpen a gyermekbarátság egy érzés a családbarátság központi része, amennyiben a gyerek jól érzi magát a szülő is elégedett. Egy gyermekbarát szálláshely, ha küldetését komolyan veszi, és valóban kiemelt figyelmet fordít, a gyerekekre, akkor egyben a családbarát hotel szerepét is betölti, hiszen a kettő nem létezik egymás nélkül.

A családbarát és a gyermekbarát fogalom összekapcsolódását a 2. ábra szemlélteti. Látható, hogy négy alapvető feltételnek kell megfelelni ahhoz, hogy gyermekbarátnak nevezhető lehessen a szálláshely.



2. ábra: A családbarát és gyermekbarát szolgáltatás összekapcsolódása

Forrás: Saját szerkesztés (Csordás et.al., 2018:22)

A COVID-19 világjárvány óta megnőtt a tudatosság és az egészségügyi biztonság jelentősége különösen a gyerekes családok körében (Péter et.al., 2018). Nagyobb jelentőséggel veszik figyelembe, hogy a szálláshely csak mondja magáról és marketing tevékenységként használja vagy garanciával, hivatalos tanúsítvánnyal is rendelkezik arról, hogy az általa nyújtott szolgáltatás tényleg gyermekbarát.

2.5. Családbarát szálláshely védjegy

Napjainkban egy olyan digitális világban élünk, ahol mindent online módon igyekeznek elintézni az emberek, amennyiben utazni készülnek a szállásfoglalásnak is általában ezt az egyszerű módját választják. Mielőtt azonban a foglalást megtennék tájékozódni a kiszemelt szálloda honlapján keresztül az általa nyújtott szolgáltatásokról. A családok körében pozitívként kerül értékelésre és vonzóbbá válik az a hely ahol a gyermekbarát vagy családbarát logó megjelenik az ajánlatok között. Ezért a tanúsítvány megszerzése fontos, versenyelőnyt jelent a védjegy használatára jogosultnak, mivel pozitív társadalmi üzenetet hordozó érték.

A nemzetközi szakirodalom szerint kétféle megjelenítése lehet a családbarát szállodának. Vannak országok, ahol nemzeti szinten határozzák meg, arra is van példa, hogy egy alulról jövő kezdeményezésként maguk a turisztikai vállalkozások fognak össze és döntenek el, hogy mit jelent

a családbarát jelző használata. Hazánkban mind a kéttípusú minősítés (védjegy) megszerzésére van lehetősége a szálláshelyeknek.

Az első hazai családbarát védjegy-rendszer, a KidsOasis bevezetése a 2014. márciusi Utazás Kiállításon történt meg. A családbarát szálloda fő hangsúlya bár a kisgyermeken van, de ebben a koncepcióban a tinédzserek és a felnőttek, nagyszülők szórakoztatása is jelen van (Magyar, 2004).

A minősítési rendszert a Családbarát – KidsOasis védjegyet 2013-ban alulról jött kezdeményezésként Gyetvai Zováth Anikó egyrészt személyes, másrészt szakmai indíttatásból és dr. Puczkó László nemzetközileg elismert turisztikai szakértő alkották meg.

Egy olyan kezdeményezésként indult el, amely felkarolja a családok érdekeit és közvetítő szereplőként van jelen a turizmus képviselői és a turizmusban résztvevők között. Alapjául az európai szintű családbarát szálláshelyeket összefogó szervezet a Kinderhotels minősítési rendszere szolgált. A bevezetésével az volt a céljuk, hogy megkönnyítsék azoknak a családoknak a helyzetét, akik interneten keresnek és foglalnak szálláshelyet a nyaralásukhoz.

Alapfeladatai:

- „Otthoni kényelem, kaland és játék a nagyobbaknak,
 - pihenés és feltöltődés a szülőknek, élmény és különleges törődés az egész családnak
- KidsOasis.hu honlap, 2024.”

A védjegy megszerzéséhez szigorú, több mint 60 pontból álló feltételnek kell megfelelni és az üzemeltetés során folyamatosan biztosítani.

Főbb szempontok a következőkre vonatkoznak:

- a szálláshely egészére és a környezettudatosságra,
- gyermekek biztonságára,
- családi szobák fürdőszobák kialakítására és felszereltségére,
- ellátás és étterem felszereltségére, a szolgáltatások biztosítására.

A szolgáltatók maguk kezdeményezhetik, hogy csatlakozhassanak a védjegy tulajdonosokhoz. Egy ellenőrköből álló csapat helyszíni bejárással megállapítja, hogy melyek azok a pontok, amelyeknek eleget képes tenni a szolgáltatóhely. Attól függően, hogy a maximális feltételeknek milyen arányban képes megfelelni, szélforgóval jelölt kategóriába kerülnek besorolásra, ami lehet 3, 4 illetve 5 forgós. A legtöbb kritériumot teljesíteni képes hely az 5, legkevesebbet pedig a 3 forgós kategóriába kerül. A védjegy (*1. kép*) odaítélésé után a szálláshely feltüntetheti a

weboldalán az új minősítést, majd a KidsOasis weboldal is meghirdeti partnereként a frissen csatlakozott egységet.



1. kép: Családbarát - KidsOasis védjegy

Forrás: KidsOasis.hu, honlap (2024)

Azok a helyek, akik a KidsOasis adatállományban bekerülnek, nem csak saját megítélésük szerint hívják magukat családbarátnak. Egy szakértőkből álló csapat minősítése és rendszeres ellenőrzése eredményeként élvezheti a megtisztelő cím előnyeit. Napjainkban hivatalosan 12 szálláshely rendelkezik ezzel a védjeggyel. Három szélforgós kategóriába 3, négy szélforgós kategóriába 7, öt szélforgós kategóriába 2 szálláshely tartozik (KidsOasis. hu, 2024).

Felülről induló kezdeményezésként került nemzeti szinten bevezetésre a „Családbarát Szálloda” védjegy mely üzemeltetése jelenleg szünetel.

Az önkéntes minősítést 2022. január 1-től felváltotta a Magyar Turisztikai Minőség Tanúsító Testület által üzemeltetett kötelező minősítési rendszer, amelynek a szállodára vonatkozó kritériumai közül négy pont tér ki a gyermekbarát szolgáltatásokra.

Ezek a következők:

- biztosítva legyen szakképzett személyzettel saját gyermekfelügyelet (hétköznapiakon, legalább 3 órán keresztül),
- legyen a gyermekeknek játszótér/játékszoba,
- babafelszerelést kérésre (például babaszék, ételmelegítő, babamatrac, bébiőr) tudjon adni a szálloda,
- animációs program lehetőség álljon a gyerekek rendelkezésére

(Jászberény & Ásványi, 2023). Ahhoz, hogy a vendég hazai és nemzetközi viszonylatban egyaránt, valóban azt kapja, amit elvár a családbarát jelző hallatán közös meghatározás és feltételrendszer kialakítása szükséges hasonlóan a szállodák minősítéséhez (Ásványi et al., 2018).

Ez vezérelte 2018-ban az Emberi Erőforrások Minisztériumát mikor egységes, átlátható, fenntartható és fejleszthető értékelő rendszer létrehozását szorgalmazta a turisztikai szolgáltató

szektorban. Azért érezte, hogy szükséges mert, ahogy bővült a családok szegmensét kiszolgáló hazai piaci szereplők száma, úgy mutatkoztak egyre nagyobb különbségek az általuk kínált szolgáltatások minőségében.

Magyar Szállodák és Éttermek Szövetsége a Hotelstars Union szállodai minősítési rendszer hasonlóságára egy Családbarát Szálláshely Minősítést dolgozott ki. Olyan értékelési rendszert, amely a szálloda teljes működésére és szemléletére kiterjed, ez alapján 91 féle feltételnek kellett megfelelni. A követelmények összeállításánál figyelembe vették a német és osztrák tapasztalatokat, illetve a legjobb külföldi gyakorlatokat (Pintér, 2019).

Többek között:

- Családbarát stratégiával kell rendelkezni. A gyerekek biztonságához kapcsolódó szigorú előírásokat be kell tartani.
- A családok kényelmes elhelyezéséhez megfelelő szobát és babafelszerelést kell biztosítani. Külön jelzéssel kell feltüntetni a gyermekmenüt a főétkezésekhez (ebéd és vacsora) az a la carte étlapon, ami nem lehet egyenlő a felnőtt ételek 50-70%-os mennyiségével.
- A közösségi terekben, az étteremben és a wellnessben is fel kell készülni a fiatal vendégek kiszolgálására, szigorú előírások vonatkoznak az animációra, a játszósobára.
- A gyermekfelügyeletet, animációs programot tartó munkatársnak elsősegélynyújtó tanfolyamot végzettnek kell lenni (Családbarát Szálláshely Tanúsító Védjegy Szabálykönyv, 2019).

A kritériumrendszer a családbarát szállodákat három szinten különbözteti meg, bronz a belépési, ezüst a fejlett, arany pedig az érett szintet jelöli.

Az értékelést a Hotelstars minősítéssel már rendelkező szállodák önkéntesen kérhették, először a bronz fokozatra lehetett pályázni, ami ingyenes volt.

Egy előszűrő kérdőív kitöltése után a kiválasztott szervezetnél helyszíni auditvizsgálat történt, melynek keretén belül ellenőrizték, hogy a pályázó szolgáltatóhely milyen mértékben felel meg a meghatározott elvárásoknak.

A Családbarát Magyarország Központ, amely kormányhatározat alapján végezte a szervezetek minősítését, pozitív megítélés esetén odaítélte a védjegyet, (2. kép) kiállította erről az erről szóló tanúsítványt.

A Magyar Szálloda és Étterem Szövetség 2024 évi adatai alapján 30 szálloda birtokosa a védjegynek.



2. kép: „Családbarát Szálloda”védjegy tanúsítvány

Forrás: HOTELSTARS_Családbarát_kritériumok

Ez a minősítés jelenleg is kifejezi, hogy a hely elkötelezett családbarát szemléletű és ezért, az alapvető intézkedéseket megtette illetve folyamatosan fenntartja. A tulajdonosa büszkén használhatja akár marketing tevékenységre is a címet mivel hitelesen bizonyíthatja vele, hogy családbarát szolgáltatást nyújt.

2.6. Minősített családbarát szálloda jellemzői

Ebben az alfejezetben összefoglaltam a hétköznapi gyakorlatban melyek a családbarát védjeggel rendelkező szálláshelyek legfontosabb ismérvei.

Filozófiája: Olyan lehetőséget kell teremteni, hogy a család minden tagja találja meg saját maga számára a megfelelő szórakozást, kikapcsolódást.

Kiemelt figyelem irányul személyzet családbarát hozzáállására, az akadálymentes és biztonságos környezet kialakítására.

- Nagyobb fokú rugalmasságot biztosít a családoknak, hiszen a gyerekekkel mindig történhet valami. A foglalást könnyen, egyszerűen lehet módosítani.
- A családok extra igényét is kiszolgálja.
- Csecsemőkkel, kisgyermekkel utazóknak nem kell, mindent otthonról cipelni ahhoz, hogy ellátásához szükséges eszközök rendelkezésre álljanak. A tárgyi eszközök között a babaágy, az etetőszék, a pelenkázó, a bili, a vécéülőke, fellépő természetes dolog. A szekrények gyermek magasságúak, éjszakai fény vagy kislámpa van a szobában. Van, ahova még a babakocsit sem kell vinni, mert az is kölcsönözhető.
- A szobákba előzetes igényfelmérés alapján pótágy, gyerekágy elhelyezhető.
- A szállodában található Baba-mama konyha, mely elsősorban a pici babákkal érkezők számára jelent segítséget a napi többszöri étkezés megoldásában.

- Bébiétel elkészítésére mikrohullámú sütő, vízforraló, az étkezési időszakokon kívül is rendelkezésre áll.
- A gyerekek ízlése az étlap összeállítása alkalmával figyelembevételre kerül.
- Az étteremben a gyerekek színes műanyag étkezészetekből fogyaszthatják el a számukra külön készített gyermek adagokat. Azok a gyermekek számára, akik valamilyen intoleranciával rendelkeznek, kérésre speciális ételt készítenek a konyhai dolgozók.
- A gyerekbüfében bébiételek vásárolhatók.
- Nem jelent gondot a gyerekzsivaj, a rohangálás, a fröcskölés a medencében.
- Kiemelt fontosságú a gyerekek biztonsága, az egész üdülő területén. A balesetek lehetőségét is minimalizálják például nincsennek üvegasztalok.
- Az ilyen típusú szállodákban gyermekzsúrok lebonyolítására is adottak a körülmények. Kérésre a díszítéstől kezdve, a programokon át mindent elintéznek a szállodai animátorok. A party idején ők felelősek a szórakoztatásért.
- A szállodához tartozik zártkert, játszótér, fedett gyermekjátszó, ahol szabadon lehet szaladgálni és a szakképzett felügyelet biztosított.
- A gyermekek szórakoztatása kulcsfontosságú. A szállodáknak saját kabala figurája van, sok gyermek a kedvelt kabala miatt szeretne visszatérni az adott szálláshelyre legközelebb is.
- Ezekben a szállodákban rossz idő esetén sem maradnak elfoglaltság nélkül a gyerekek, hiszen nagyon sok játék, baba, építő, terepasztal várja, hogy játszanak velük.
- Különböző korcsoportú gyerekek igényének megfelelő gyermekanimációk, játszóterek állnak rendelkezésre.

Számos szálláshely korcsoportra bontva biztosít programokat kicsiknek és nagyoknak. Babaúszás, babamasszázs, baba-mama jóga, a legkedveltebb a kisbabás szülők körében.

A nagyobbak már inkább a kézműves, barkácsolós foglalkozásokon vesznek részt szívesen. Népszerűek az arcfestés, sütikészítés, mesenézés, mini diszkó, sportolási lehetőségek, pecsétgyűjtő kalandok.

Legtöbb helyen külön X-box szoba, csocsó, biliárdasztal és számos társasjáték kínálja az élményekkel teli időtöltést.

- Kölcsönözhető kerékpárok, játékok, műanyag kismotorok.

- Nagyon fontosnak tartják az ilyen típusú szálláshelyek, hogy ne csak a gyerekek, de a szülők igényei is ki legyenek elégítve. Általában a gyermekfelügyelet külön fizetett szolgáltatásként megoldható.

2.7. Gyermekbarát program a szálláshelyen, animáció

A gyermekközpontúságon, fizikai és tárgyi feltételek meglétén kívül egy gyermekbarát szálloda nélkülözhetetlen szolgáltatása az olyan szórakoztató program, ahol kellemesen el lehet tölteni évszaktól és napszaktól függetlenül a szabadidőt. Erre jó az animáció, ami a modernkori turizmus hazánkban is egyre nagyobb jelentőségű és ismertségű tevékenysége. A rendszerváltást követően, leginkább a 21. század elején kezdett elterjedni a turisztikai színtereken.

Napjainkban a Nemzeti Turizmusfejlesztési Stratégia 2030 is foglalkozik ennek a szolgáltatásnak a jelentőségével. Három szintjét különbözteti meg a családbarát fejlesztéseknek, aminek egyike az animáció. „1. a családbarát eszközök biztosítása, 2. a tárgyi feltételek adekvát működtetése és minőségének fenntartása, valamint 3. a vendégelégedettség növelését kiváltó többletszolgáltatások, mint az animátorok alkalmazása (Magyar, 2004:45).”

A szónak többféle jelentése ismert a szakirodalomban.

A turizmusban használt jelentése szerint: „Az animáció annyit jelent, mint egy közösséget és személyenként annak tényleges és lehetséges tagjait mozgósítani, lelkesíteni valamilyen tevékenységre (Kollarik, 1995:77).”

(Magyar, 2004:18) megfogalmazása alapján: „a turisztikai animáció kereskedelmi szálláshelyeken, szabadidő-centrumokban, sportlétesítményekben, faluházakban és egyéb idegenforgalmi helyszíneken megvalósuló szolgáltatás.” Célja a vendégeknek maradandó élményt nyújtani emberek közötti kapcsolatok kiépítésén és játékos programok lebonyolításán keresztül.” Lényege: Egy szállodán belüli szórakozási lehetőség, melyen, önkéntes alapon, bárki részt vehet, csoportokban valósul meg, kellemes kikapcsolódási lehetőség.

Az ilyen jellegű programokat animátor irányítja. Ő tölti be a házigazda szerepet. Alapvető elvárás vele szemben a barátságos udvarias viselkedés, jól tudjon kommunikálni, életvidám, szellemes, szívélyes és ötletekben gazdag legyen. Rendelkezzen kellő bátorsággal, a vendégekkel való kommunikációhoz és rögtönzéshez. Folyamatosan figyelje a környezetét, készen állva arra, hogy segítsen a vendégeknek.

Nemcsak a vendégnek, de a szállodának is szüksége van az animációra. Azért, mert minden piacon lévő szállodának az a célja, hogy a lehető legtöbb vendéget bevonzza, ezáltal az egész év során kapacitáskihasználtsága megközelítse a maximálist. Ennek érdekében kínálatának

széleskörűnek kell lenni. Fontos figyelni arra, hogy a különböző üdülési szezonban érkező vendégek nem ugyanahhoz a szegmenshez tartoznak. Olyan szórakozási lehetőséget kell biztosítani, ami általában véve minden korosztálynak megfelel. Erre az animáció bizonyul a legmegfelelőbbnek, rugalmas és a keretén belül, gyermekek és felnőttek számára programokat lehet kínálni (Kollarik, 1995).

Jelenlétének előnyei:

- Fokozza a vendéglégedettséget, a szervezett programok által növelhető a visszatérő elégedett vendégek száma.
- Gazdasági nyereséget hoz, amennyiben a szállodában szervezett rendezvényeken részt vesznek az ott tartózkodó emberek és ott többet költenek.
- Többféle turistacsoport igényeit ki lehet így elégíteni.
- Marketingeszközként is funkcionálhat. A szálloda imázsának pozitív kialakítását segíti.
- Az animátor a szálloda araként népszerűsíti szolgáltatásait, ezáltal árbevétel növekedés érhető el.
- Családokat vonz a szolgáltatás, növeli a szálloda kihasználtságát.
- Mint turisztikai termék, jelentős versenyelőnyt eredményezhet a konkurenciával szemben (Magyar, 2004).

A szakirodalom, animáció szempontjából leggyakrabban a szálláshelyek vendégeit gyermek valamint felnőtt korcsoport szerint különbözteti meg. A dolgozatom témája a gyermekbarát szolgáltatások bemutatása, így a felnőtt animációra nem térek ki.

A gyermekanimációs programokon legjobban a 3 és 12 év közötti korcsoporthoz tartozó gyerekek szórakozási igényeit lehet kielégíteni.

A családok igénylik ezt a szolgáltatást, mert:

- a gyermekek kellemesen el tudják tölteni azt az időt, amíg a szülők kikapcsolódnak,
- szállodán belüli ismerkedési lehetőséget biztosít a gyerekeknek és szülőknek egyaránt,
- nem időjárás függvénye a kötetlen szórakozás, élményszerzési lehetőség kicsiknek, nagyoknak.

Ahhoz, hogy ez a szolgáltatás betöltse, szerepét nagy jelentősége van az animátor személyének, akinek a megjelenésének is olyannak kell lenni, hogy mindenki felé bizalmat árásszon és tudjon a gyerekek nyelvén kommunikálni. A szülőknek az első benyomása olyan legyen róla, hogy rá merje bízni a gyermekét. Az ő feladata a heti programok összeállítása, gyermekek szórakoztatása, felügyelete és az ösztönzése is, hiszen nem mindenki szeret elsőre bekapcsolódni a meghirdetett rendezvénybe, ezért kedves stílusban, különböző mozgósítási

technikával (rábeszélés, mosoly, bemutató), neki kell a bizonytalanokat arra biztatni, hogy csatlakozzanak a tét nélküli, kudarcoktól mentes szórakozáshoz (Kollarik,1995).

Az animációs programokon résztvevő gyermekeket életkori sajátosságukból adódóan két csoportba sorolhatjuk a 3-6 évesek és a 7-12 évesek.

Az óvodások nagyon mozgékonyak és bátrak, kevés bennük a félelemérzet, ezért a felügyeletük nagyobb odafigyelést igényel. Őket leginkább az olyan játékok kötik le, ahol a szabályok rugalmasan alkalmazkodnak az adott szituációhoz. Számukra nagy élmény a szálloda kabalafigurájával történő közös tevékenység.

Az iskolásokat már a szórakozás és a különböző versenyeken való részvétel érdekli jobban. Kedveltek a mozgásos feladatok, egyéni versengések, erőjátékok, sor-, váltó-, állóversenyek, a labda és különböző csoportjátékok, vagyis azok a tevékenységek, ahol kihívást éreznek a feladat elvégzésére, melyekre általánosan jellemző a játékoság, egyszerűség, érthetőség, könnyedség, változatosság. Mind a két korcsoportnak kellemes időtöltést biztosít a kreatív kézműves foglalkozásokon való részvétel, mivel az elkészített tárgyakat haza is lehet vinni, ami egy emlék marad számukra.

Népszerűek még a tematikus programok, amelyen örömmel, lelkesen vesznek részt épp úgy, mint az esti mini-discoban, ami felejthetetlen élményt tud nyújtani.

Fontos, hogy egy versenyként meghirdetett eseményen jutalmazás is történjen bármilyen formában, oklevél, kisebb reklám tárgy vagy édesség adásával. A gyermekek ezt egyfajta örömként élik meg, hiszen a teljesítményükért dicséretet is kapnak, a szálloda nevének feltüntetésével pedig reklámhordozó is lehet a kapott díj. Egy jól sikerült programra szívesen gondol vissza, sokáig megmarad az emlékei között és amennyiben lehetőség adódik, ismét fel szeretné keresni azt a helyet ahol jólérezte magát.

A családbarát szállodákban általában nem csak a kedves személyzet várja a gyerekeket, hanem egy életnagyságú kabala gondoskodik az örömteli hangulat megteremtéséről, akivel minden nap lehet találkozni akár a gyermekprogramokon vagy az étterembe is. Szívesen készítenek vele közös képeket a családok. Olyan helyek is vannak ahol kicsinyített mását plüss figuraként értékesíti a szálláshely.

Ezáltal a szolgáltató szempontjából bevételnövelő, illetve reklámhordozó a gyerek számára pedig ajándék és emlék a szállodából.

3. ANYAG ÉS MÓDSZER

Szakedolgozatom témáját a Hunguest Hotel Sóstó szállodán keresztül dolgoztam fel. Azért esett a választásom erre a helyre, mert kettő évig gyermekanimátorként foglalkoztatott és a szakmai gyakorlatom egy részének a helyszíne volt. A szakedolgozatom elkészítéséhez személyes tapasztalat szerzésére is itt volt lehetőségem.

Annak érdekében, hogy a választott témát pontosabban és jobban megismerjem elsődleges (primer) saját magam által összegyűjtött és másodlagos a primer kutatáshoz szükséges háttérelméletet biztosító szekunder kutatás végeztem.

Szekunder információ gyűjtésem első lépése a vonatkozó szakirodalom tanulmányozása volt. A mai digitális világban nem hanyagolható el az internetes honlapokról szerzett ismeretek összegyűjtése sem, mivel kulcsszavak segítségével könnyű rákeresni a témával kapcsolatos oldalakra és értékes anyaghoz juthatunk ezáltal is.

Ezt követően a Hunguest Hotel Sóstó szálloda vendégforgalmát elemeztem a szálloda Hostware rendszerében található statisztikai adatok alapján, majd a szálloda Reviews rendszerén keresztüli vendégelégedettség mérés eredményeit tanulmányoztam. Adatot gyűjtöttem még a Központi Statisztikai Hivatal (KSH) honlapján elérhető adatbázisból is.

A primer kutatásom során három fő összetevőre koncentráltam: a személyes tapasztalatomra, kérdőív alapján szerzett adatokra valamint az interjúk során elhangzottakra.

Ahhoz, hogy számszerűsíthető, statisztikailag értékelhető adatokat gyűjtsék kvantitatív módszert (kérdőív kitöltést) alkalmaztam. Adatgyűjtésem 2023. június és október hónap közötti időszakban történt. 100 vendég véleményét sikerült megismerni. Célcsoportom a 14 év alatti gyerekkel érkező családok voltak. Felmérésem nem reprezentatív, nem alkalmas arra, hogy a családi szegmens egészére vonatkozóan következtetéseket vonjak le, azonban megmutatja a Hunguest Hotel Sóstó szállodában megszállt kisgyermekes családok egy részének milyen igényei vannak egy családbarát szálláshellyel kapcsolatban.

Az önálló adatfelvétel során közvetlen kapcsolatba kerültem a munkámat segítő személyekkel és eredményeként több, hitelesebb információkhoz jutottam.

A kérdőívem három részre tagolható összesen 11 kérdésből állt.

Az első részben a kitöltők demográfiai adataira kérdeztem rá, az alábbi információkat kívántam begyűjteni: nem, kor, lakhely és a szálloda közötti távolság, legmagasabb iskolai végzettség, a családhoz tartozó legkisebb gyerek életkora. Az itt kapott adatok hozzájárultak a kutatási eredmények kiértékeléséhez, összefüggések felállításához.

Második részben a válaszadók utazási szokásaira, a gyermekbarát szolgáltatással kapcsolatos elvárásaira, mi jelenti a szállodai élményt a gyermeke számára témakörben érdekelt a véleményük.

Harmadik részben vizsgáltam, miért a Hunguest Hotel Sóstó szállodát választották pihenésük, kikapcsolódásuk helyszínéül, mennyire érzik gyermekbarátnak és az elvárásaik milyen mértékben teljesültek kérdéskört.

Olyan zárt kérdéseket igyekeztem feltenni, ami számítógépes program segítségével kiértékelhető. Altípusai közül a feleletválasztós kérdéseket alkalmaztam. Ezek előnye, hogy könnyű őket kiértékelni, hiszen a válaszadónak válaszait saját megítélése alapján az előre megadott lehetséges válaszokból kell kiválaszthatta vagy az elemeket meghatározott feltétel szerint számozással sorba állítani.

A kitöltött kérdőíveket kódoltam, a kapott válaszokból adatbázist hoztam létre, aminek a sorait a kérdőív válaszai, oszlopait a kérdései adták. Microsoft Excel táblázatkezelő szoftver segítségével statisztikai elemzést végeztem, számoltam százalékot, számtani átlagot, egyszerűbb statisztikai műveleteket. Az eredményeket grafikonon szemléltetem.

A kérdőív kitöltő vendégek egy részével, strukturált interjút készítettem, akiknek ezáltal a válaszaik mögötti „miérteket” is megismerhettem. Az adott témával kapcsolatban szabadon elmondhatták véleményüket, nem csupán az előre megadott válaszlehetőségek közül választhattak.

Szakértői interjút készítettem a szálloda értékesítési igazgató asszonyával 2024. év január hónapban annak érdekében, hogy a szolgáltatást biztosító szálláshely véleményét is megismerjem, ne csak a vendégköről szerzett források befolyásoljanak a következtetéseim levonásában. A beszélgetés az általam kiválasztott szempontrendszer alapján történt. Kérdésköröm három irányban terjedt ki: Az első részben: megkérdeztem, hogy mit tart a szálloda vonzerejének, az üzleti és családi turizmus között milyen párhuzamot lát valamint véleménye szerint miben nyilvánul meg a szálloda által nyújtott gyermekbarát szolgáltatás.

Másik témakörömet: A gyermekanimációs programokok jelentősége köré csoportosítottam.

Az interjú harmadik fő témáját az adta, hogy kíváncsi voltam arra, hogy milyen módon méri a vendégek elégedettségét és megítélésük alapján mennyire elégedetten távoznak a kisgyermekes családok.

4. EREDMÉNYEK ÉS AZOK ÉRTÉKELÉSE

4.1. Hunguest Hotel Sóstó bemutatása

Nyíregyháza Szabolcs-Szatmár-Bereg vármegye székhelye, hazánk keleti részén három határ - szlovák, ukrán, román - közelében fekszik. Az ország hetedik legnagyobb városa, több mint 120 000 lakossal.

Turisztikai szempontból nézve gazdag múzeumi gyűjtemények, hagyományőrző rendezvények, magas színvonalú színházi - köztük szabadtéri - előadások várják az idelátogatókat. Színes szórakozási lehetőséget kínáló közművelődési és sport intézményekkel, festői szépségű Sóstóval büszkélkedhet.

Itt épült fel a megyei jogú városok fejlesztését célzó Modern Városok Program keretében 2019. október 25-én átadott Hunguest Hotel Sóstó. Annak a Hunguest Hotels szállodaláncnak lett a legújabb egysége, amely három ország (Magyarország, Ausztria, Montenegró) 21 szállodájában várja vendégeit, szolgáltatások és programok bőséges kínálatával.

A szálló megnyitása után rövid időn belül, 2020 tavaszán kirobbant a COVID-19 világjárvány, amely a társadalmi, politikai, gazdasági és technológiai környezetben eddig sosem látott változást okozott. A járványveszély miatt kialakult helyzet kapcsán a Kormány 2020. március 11-én bevezette a veszélyhelyzetet (40/2020. [III. 11.] Korm. rendelet veszélyhelyzet kihirdetéséről). Ennek a szükségszerű lépésnek a turizmusra gyakorolt hatása eddig soha nem látott, drasztikus visszaesést okozott. Az intézkedések korlátozták a közösségi helyeken való tartózkodást, az emberi kapcsolatok tartását, közlekedési lehetőségeket, a határ zárok pedig a szabad utazást akadályozták. A turistákban megnőtt a bizonytalanság érzete, így motivációjuk is visszaesett, a szabadidős turizmus szinte ellehetetlenült (Csapó & Lőrincz, 2020). Ez a külső körülmény nehezítette a vendégforgalom zökkenőmentes indulását.

4.1.1. *Mikrokörnyezete, elhelyezkedése*

A 21 századhoz méltó modern stílusban épült 4 emeletes építmény, alapterülete 9 ezer négyzetméter. Magyarország Kormánya több mint 3 milliárd forinttal támogatta a 4 milliárd forintos idegenforgalmi beruházást.

A megyeszékhely legkomplexebb idegenforgalmi szolgáltatását nyújtó, négycsillagos superior szállodát a természet által adott gyönyörű 5,6 hektáros tölgyerdő veszi körül (3. kép).

Típusa: wellness és konferencia szálló, besorolása 4 csillagos superior.



3. kép: Szálloda külső környezete

Forrás: Hunguest Hotel Sóstó hivatalos honlap (2024)

Környékén nagyszerű programok szervezhetők fiataloknak, időseknek egyaránt. Alig 5 percnyi sétával elérhető Magyarország legnagyobb regionális szabadtéri múzeuma a sóstói Múzeumfalu. Itt belecsöppenhetünk, egy XIX. századi falusi környezetbe megismerhetjük, hogyan éltek az emberek ebben a korban. Végig sétálhatunk a műhelysoron, ahol betekinthetünk a kovácműhelybe, borbélyüzletbe és a falu központjában lévő fakazettás templomba.

Gyönyörű zöld környezetben kellemes kikapcsolódást biztosít a szálloda közvetlen közelében lévő többgenerációs fürdőnek is nevezet AQUARIUS Élményfürdő. Az egész évben nyitva tartó komplexum és a nyáron üzemelő Parkfürdő összesen 10 hektárnyi területén 22 medence található. A város rekreációs nemzeti gyógyhelye elmondhatja magáról, ha élményekre vágysz, itt mindent megtalálsz!

A térség kiemelt attrakciója Európa egyik legnagyobb állat állományával rendelkező Állatpark, gyalog 10 percnyi távolságra van a szállodától. A 30 hektáros területen világárszék fogadják az idelátogatókat. Be lehet járni az egész Földet, meg lehet figyelni miként él a különböző földrészek honos közel 5000 állat. Amennyiben ide betérünk, úgy érezzük, magunkat mintha egy vadregényes tájon kalandoznánk. Egy igazi földkörüli kirándulást élhetünk át.

4.1.2. Fizikai adottságai, kialakított belső terei

A szálloda 4 éves múltra tekint vissza, így a kialakítása és felszereltsége, korszerű és modern. 285 vendég befogadására alkalmas, elszállásolásukra 123 szoba áll rendelkezésre.

Az épület első szintjén található étterme egyszerre, 145 személy részére nyújt kényelmes étkezési lehetőséget, de szükség esetén bővíthető 195 ideérkező turista számára is. Ugyancsak

ezen az emeleten található egy 200 fő részére is megfelelő konferenciaterem, amely igény szerint akár négy részre osztható, vagyis üzleti megbeszélések, tárgyalások, illetve magán és céges rendezvények kiváló helyszíne lehet.

Az ingyenes parkolási lehetőség egyszerűen, könnyen megoldható. Kamerával felügyelt 90 férőhelyes mélygarázs és 63 felszíni parkoló tartozik az épülethez.

Az épületbe belépve a lobbyba érkezünk, amely valamennyi ügyfélkapcsolati tevékenység lebonyolításának helyszíne. Az első személyes benyomás itt alakult ki a szállodáról. Kialakításában tükröződik a szálloda hangulata, arculata a bútorok, dísznövények és a díszburkolat által. Hozzá kapcsolódik a lobby bár, ahol a vendégeknek lehetőségük van kellemesen eltölteni idejüket.

4.1.3. A hotel által nyújtott szolgáltatások

A szálloda megítélését, vendégköre összetételét nagymértékben befolyásolja az általa nyújtott szolgáltatások összessége és minősége. A legeredményesebb szolgáltatás az, ha a turista elvárásait felülmúlja a saját maga által tapasztalt minőség. Az általam bemutatott helyen figyelnek arra, hogy az itt szállást foglalók ne távozzanak csalódva.

Recepciószolgálat:

Ezen a szolgáltatáson keresztül történik az ügyfélkapcsolati tevékenységek lebonyolítása.

A recepció az a hely ahol az első személyes kapcsolat kialakul a vendég és a szálloda dolgozója között. Ezért kímélt figyelem irányul az itt dolgozók megjelenésére, kommunikációjára. Elengedhetetlen követelmény velük szemben az ápoltság és a megfelelő öltözet viselése a különböző illem és etikett szabályok betartása az előzékeny és kedves viselkedés.

24 órán keresztül műszakonként olyan személy látja el a feladatot, aki idegen nyelven beszél. Információs szolgálatást nyújt a szállodán belüli szolgáltatásokról, a környék látnivalóiról, a városban zajló kulturális és sportesemények helyszíneiről.

A gyerekek számára külön öröm, mikor érkezésükkor észreveszik, hogy nem csak kedves személyzet fogadja őket, hanem egy életnagyságú kabala is ott járkal, aki gondoskodik az élményszerzésről és az örömteli hangulat megteremtéséről, segít abban, hogy felejthetetlen legyen a szállodában eltöltött idejük.

A vendégek szálláshelyen történő elhelyezése:

Többféle típusú szoba foglalására van lehetőség. Legáltalánosabb a 30 m² alapterületű standard kétágyas szoba. Az ilyen típusú szobákban lehetőség van egy db babaágy vagy utazóágy elhelyezésére is. Tágas tere a meleg színű berendezéssel kellemes hangulatot áraszt. A nagyobb létszámú családok fogadása sem okoz gondot, mivel 60 db összenyitható.

Valamennyi rendelkezik erkéllyel, fürdőszobával, televízióval, internettel, bárral, hűtőszekrénnel, kombinációs szobai széffel.

Foglalható még executive kétágyas szoba, a családok által kedvelt 50 m² alapterületű apartman valamint két légtérű lakosztály, melynek alapterülete 61 m².

2 db 43 m² alapterületű szoba akadálymentesnek van kialakítva, alkalmas mozgáskorlátozott vendégek kényelmes elhelyezésére, 3 szoba állatbarát, kisállattal érkezők igényeinek megfelelő kialakítású.

Gasztronómia szolgáltatás:

A vendéglátás legfőbb eleme az étkezés, erre reggel 7-től este 22 óráig légkondicionált étterem áll rendelkezésre. Az ételkínálatban alapvetően a nemzetközi ízek jelennek meg, de külön figyelmet fordítanak a séfek a regionális konyhára is. Rendszeresen vannak tematikus hétvégék, melyek alkalmával bizonyos ünnepekhez kötődnek az alapanyagok vagy az ételek.

A legfiatalabb életkorú vendégek részére is biztosítottak a tárgyi feltételek ahhoz, hogy kényelmesen étkezzenek. Kisszék, magasító, etetőszék, műanyag étkezészet áll rendelkezésükre, hogy otthonosan tudják elfogyasztani a finom falatokat. Gyerekmenü minden étkezésnél található, így kedvükre valót az ételkínálatból általában találnak is.

A reggeli: 07:00 - 10:00 óra között, svédasztalos formában, az ebéd „à la carte” étkezés keretében történik. Az étlapon szereplő kínálatból lehet kiválasztani az egyes fogásokat.

A vacsora 18.00 – 21.00 közötti időintervallumban biztosított. Romantikus, gyertyafényes svédasztalos, 3 fogásos menüsorral lehet zárni a napot.

Wellness szolgáltatások:

A szállóban pihenő vendégek két helyen tudják kihasználni a wellness kényeztetéseket.

Egyrészt a szálloda 4. emeleten található saját „mini-wellness-ben, amely egy családi jakuzzit és 4 félé szaunát foglal magába. Nagy hátránya, hogy kicsi a befogadó képessége és a felnőttek valamint a gyerekek részére sincs medence.

Másik lehetőség, külön belépőjegy váltása nélkül egy zárt folyosón közvetlenül átsétálva az 5 csillagos minősítéssel rendelkező AQUARIUS fedett Élmény és Parkfürdő szolgáltatásainak igénybevétele. A vendégek itt, 34-36-38 Celsius fokú gyógyvizes kültéri és beltéri, medencéket találhatnak pezsgőággal, hátmasszírozóval.

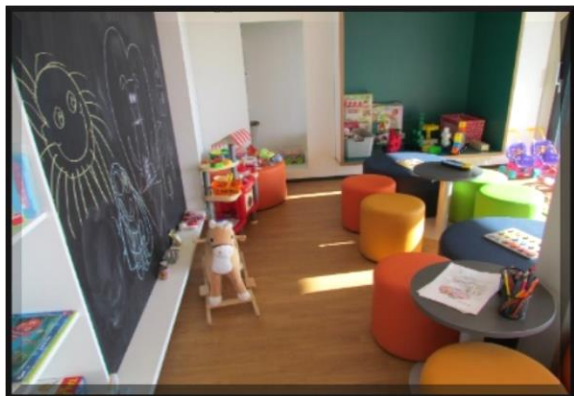
Ezenkívül szaunavilág, Kneipp medence, pezsgőfürdő szolgálja a kényelmet, valamint magas színvonalú fürdőgyógyászati, balneoterápiás és fizikoterápiás kezelések vehetők igénybe.

A fiatalokat élményvilág várja hullámmedence, óriás csúszda nyújt jó szórakozást számukra.

A legkisebbeket mesés gyermekvilág hívogatja kalauz kapitány kincses szigetére.

Gyermekanimáció

A szálloda nyitásakor még nem volt, 2022. áprilisában a vendégelégedettség fokozása érdekében bevezetésre került a gyermekanimáció, aminek az épület negyedik emeletén 8:00 - 20:00 óra között nyitva tartó gyermeksziget a helyszíne (4. kép). Tigi (5. kép) a kabalafigura ettől az időponttól várja a gyermekprogramok résztvevőit.



4. kép: Gyermeksarok



5. kép: Tigi a szálloda kabalafigurája

Forrás: Hunguest Hotel Sóstó hivatalos honlap (2024)

A nyári főszezon teljes ideje alatt, egyéb időszakokban hétvégeken animátorok gondoskodnak arról, hogy a gyerekek jól érezzék magukat. Az ő feladatuk előre összeállítani a heti gyermek animációs programot, melyet a szállodában több helyen kifüggesztenek, így a rendezvény iránt érdeklődő gyerekek felkészülhetnek arra, hogy érdeklődési körüknek melyik felel meg legjobban és melyiken szeretnének részt venni. A szolgáltatás indításakor saját dolgozó szórakoztatta a kicsiket, jelenleg egy külső a Club Aloha Budapest központú cég alkalmazottai látják el a feladatot, így az animátor személye nem állandó.

4.2. Vendégkör

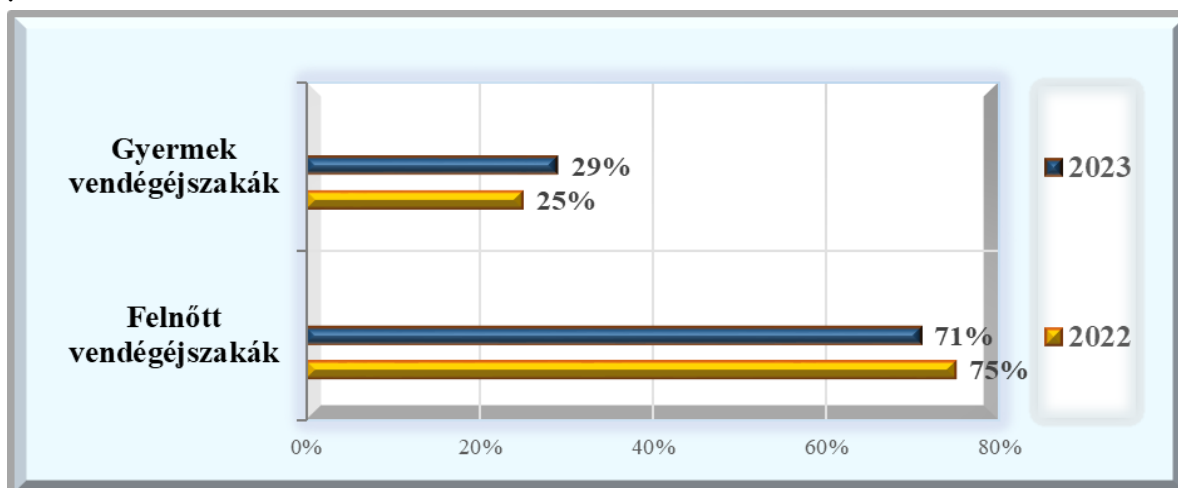
A szálloda dolgozói folyamatosan elemzik a pihenni, kikapcsolódni vágyók összetételét. Igyekeznek meghatározni, hogy a külföldről vagy belföldről, egyénileg illetve csoportosan érkezőknek mi jelent élményt, értéket, mivel lehet a különböző vendégtípusokat idevonzani.

A vendégek összetételét a szálloda Hostware rendszerének adatai alapján elemeztem.

Nemzetiség szerint vizsgálva, megállapítottam, hogy 2022 és 2023 évben körülbelül hasonló arányban, jellemzően belföldi turisták vették igénybe a szálloda szolgáltatásait.

Az összes vendég 17-20 %-a volt külföldi, közülük legtöbben Románia, Szlovákia, Csehország, Lengyelország területéről érkeztek.

Az elmúlt két év adatai alapján a felnőtt illetve gyerekek közötti vendégéjszakák %-os megoszlását a 3. ábrán szemléltetem.



3 ábra: A vendégéjszakák megoszlása

Forrás: Saját szerkesztés a szálloda Hostware rendszerének adatai alapján

Megfigyelhető, hogy a vendégéjszakák számának közel egy harmada a gyermekek által biztosított. Az életkor szerinti megoszlásukat a 1. táblázatban foglaltam össze.

1. táblázat: Gyermekek száma korosztály szerinti megoszlásban

Év	0-3 év között	3-12 év között	12-18 év között	összesen
2022	3.723	7.766	8.049	19.538
2023	3.646	7.528	9.770	20.944

Forrás: Saját szerkesztés a szálloda Hostware rendszer adatai alapján

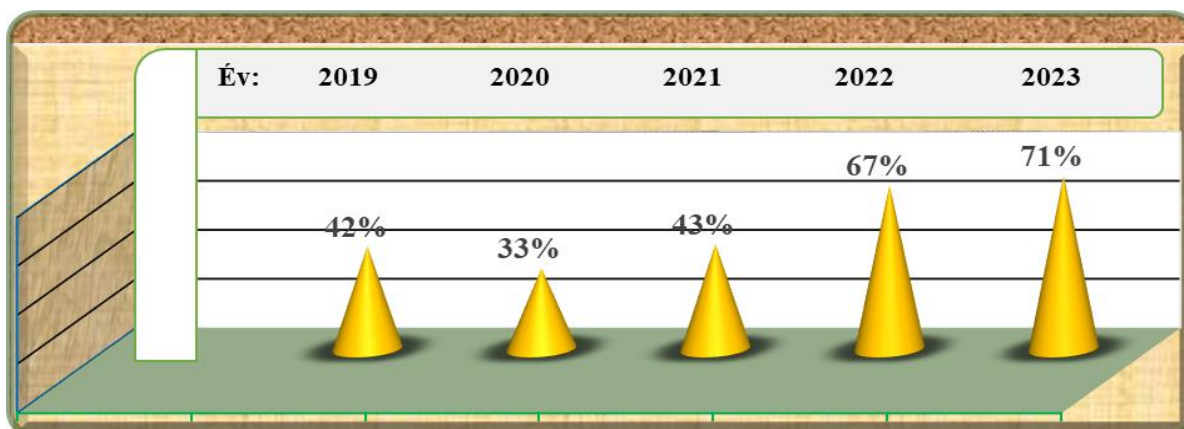
Látható, hogy a gyerekek életkor szerinti megoszlása mind a két vizsgált évben hasonló. Legkevesebben a 3 év alattiak voltak, a másik két korcsoporthoz tartozók aránya szinte egyforma. Véleményem szerint ez azért alakult így, mert az óvodásoknak ugyanúgy élményt tud nyújtani, az egyes szállodai szórakozási lehetőség, például a szállodai animációs program, vagy az élményfürdő szolgáltatásai, a közelben lévő állatkert meglátogatása, mint az idősebb gyerekeknek.

4.3. A szálloda marketing és értékesítési tevékenysége

A hotel marketing eszközként Google hirdetési rendszerét, közösségi médiát, Facebook-ot, Instagram-ot, E-mail marketing-et használja.

A szállodai szolgáltatás értékesítése direkt és indirekt módon történik. A saját honlapon keresztüli értékesítés célja, hogy általános képet adjon az érdeklődő számára a szálláshelyről. Győzze meg a szállást kereső turistát arról, hogy miért lenne kedvező számára a szálloda szolgáltatásait igénybe venni. Különböző kedvezmények adásával arra törekszik, hogy ezen az oldalon történő foglalások számát növelje, mivel ez a szálloda számára a leggazdaságosabb. Jelentős a foglalások száma közvetítő partnerek portáljain keresztül is. Fő közvetítők a Szállás.hu, Utazok.hu, Szállásvadász.hu, Booking.com. Bár figyelembe kell venni, hogy az ezzel foglalkozó hirdető portálok jutalékrendszer alapján dolgoznak, ezért nem feltétlenül tekinthető költséghatékony eljárásnak. Használatuk viszont nélkülözhetetlen, mivel a szobafoglalások több mint fele innen érkeznek.

A marketing és értékesítési tevékenység eredményét a vendégszobák kihasználtságát a 4. ábrán mutatom be.



4 ábra: Vendégszobák kihasználtsága

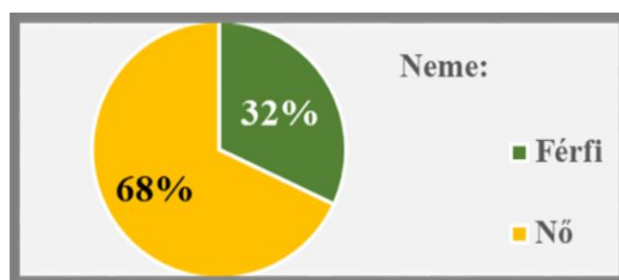
Forrás: Saját szerkesztés a szálloda Hostware rendszerének adatai alapján

A külső körülmények miatt (covid-19 járvány) az első 3 év adataiból nem lehet következtetést levonni, viszont 2022 és 2023 évi forgalom alapján a kihasználtság jónak mondható, ehhez hozzájárul a gyerekekkel érkező családok jelenléte is.

4.4. Gyermekbarát szolgáltatás a fogyasztó szemszögéből vizsgálva

A kutatási kérdésekre kapott válaszokat feldolgoztam. Először a családok utazási szokásait, milyen turisztikai terméket keresnek, illetve a gyermekbarát szolgáltatással kapcsolatos elvárásaikat mutatom be. Ezt követően a Hunguest Hotel Sóstó által nyújtott gyermekbarát szolgáltatást prezentálom.

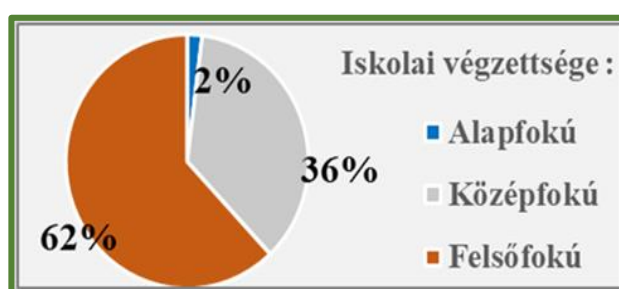
A kutatásban résztvevő személyek összetétele: A kérdőívet kitöltők nemek szerinti megoszlása (5. ábra) alapján megállapítható, hogy 68% nő 32 % férfi.



5. ábra: Válaszadók nemek szerinti megoszlása

Forrás: Saját adatgyűjtés (2023)

A válaszadók között legkevesebben (6. ábra) az alapfokú iskolai végzettséggel rendelkezők voltak (2%). Legtöbben (62%) magasabb, felsőfokú tanulmányokat végeztek.



6. ábra: Válaszadók végzettség szerinti megoszlása

Forrás: Saját adatgyűjtés (2023)

A szállodai szobaárakat figyelembe véve, ebből az arányból arra következtettem, hogy leginkább a magasabb iskolai végzettségű szülők mennek 4 csillagos hotelbe nyaralni családjukkal. Úgy gondolom, anyagilag ők engedhetik meg legjobban maguknak, hogy ilyen kategóriájú szállodában pár napot eltöltsenek.

2. táblázat: Egyéb információk a kutatásban résztvevő személyekről

Milyen távolságról érkezett a szállodába:		
100 km alatt	100 km – 200 km között	200 km felett
15 %	50%	35%
Hány gyerekkel:		
1	2	3 vagy több
48%	45%	7%
Legkisebb gyermek életkora: (több gyerek esetén)		
0 - 3 év között	3 év felett – 7 év alatt	7 év felett -14 év alatt
22 %	37 %	41%

Forrás: Saját adatgyűjtés (2023)

A válaszadók fele (50%) 100 km és 200 km közötti távolságról, a másik része pedig megoszlik (35%) 200 km feletti, (15%) 100 km alatti körzetből üdül a szállodában (2. táblázat).

Gyermekeik számát tekintve (2. táblázat) jellemzően 1 vagy 2 gyerekkel érkeztek a családok pihenni a hotelben. Nem reprezentatív felmérésem alapján megállapítható, hogy nagycsaládosok kevesen vannak a szállóvendégek között.

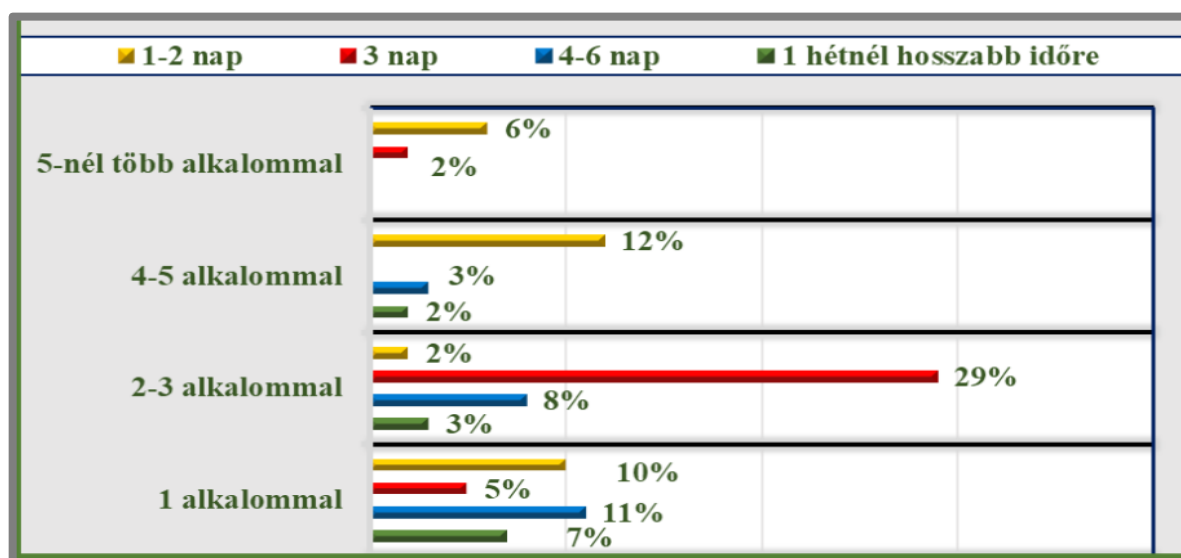
Véleményem szerint ez azzal magyarázható, hogy a szálloda családi csomagjának ára nem kedvező a kettőnél több gyermekkel nyaralók számára.

A különböző korcsoporthoz tartozó gyerekek szüleinek mások az elvárásai a gyermekbarát szolgáltatással szemben, így szükségesnek éreztem rákérdezni a család legkisebb tagjának életkorára, mivel általában az ő igényéhez alkalmazkodik leginkább a család.

A válaszadók közül (2. táblázat) legtöbben 41% (7 -14 év közötti), 37% (3 év feletti - 7 év alatti), illetve a legkevesebb 22% (0-3 év közötti) gyerekekkel van a hotelben.

4.4.1. A családok utazási szokásai

A megkérdezett családok utazási szokásai közül két elemet, a gyakoriságot és az időtartamát vizsgáltam. A 7. ábrán látható, hogy családjukkal együtt a válaszadók, évente milyen gyakran és alkalmanként hány napra utaznak turistaútra.



7. ábra: Utazási gyakoriság és az alkalmanként átlagosan eltöltött napok száma

Forrás: Saját adatgyűjtés (2023)

Gyakoriság szerint: Legtöbb család (42%) 2-3 alkalommal utazik. Ebből legjellemzőbb (29%) 3 napra, (8%) 4-6 napra, (3%) 1 hétnél hosszabb időre, (2%) az, aki 1-2 napra megy pihenni.

Legkevesbé jellemző (8%) mikor 5-nél több esetben hagyják el otthonukat pihenés miatt egy évben. Ebből (6%) egy-egy alkalommal általában 1-2 napra, illetve (2%) az, aki 3 napot tölt kikapcsolódással.

Eltöltött napok szerint: Legtöbbször (36%) 3 napra, (30%) 1-2 napra, (22%) 4-6 napra, (12%) 1 hétnél hosszabb időre.

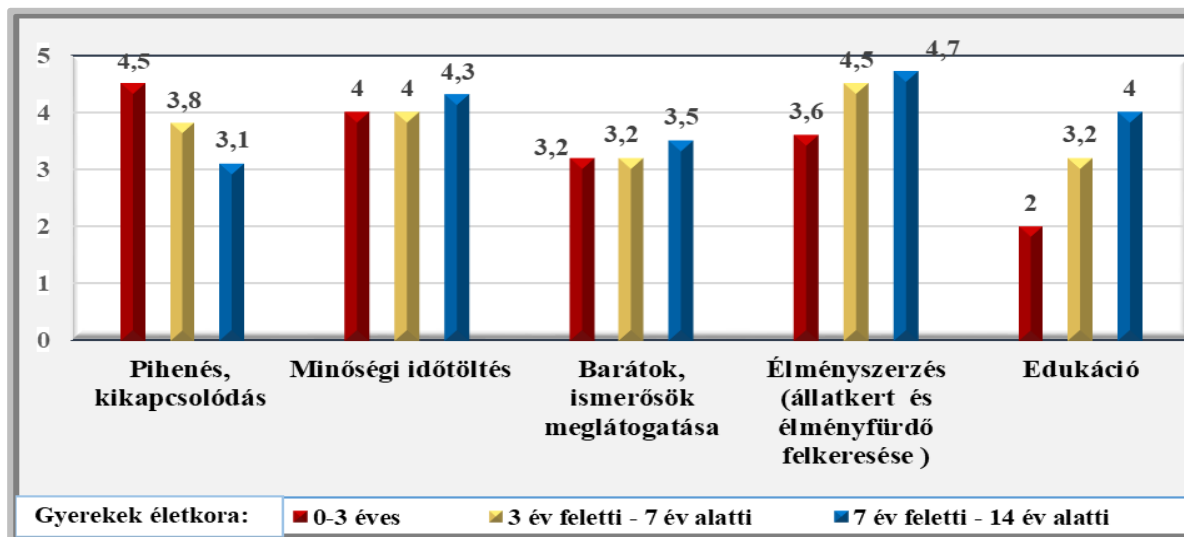
Felmérésem eredményét a 2019 évi KSH adattal tudtam összehasonlítani, amikor a többnapos belföldi utazások száma elérte a 14,4 milliót, amelynek 73,9%-a 1–3 éjszakás, csak 26,1%-a volt 4 éjszakás vagy annál hosszabb út (KSH, 2019).

Megállapítható, hogy kutatásom eredménye hasonló a KSH által közölt adatokkal, és megegyezik a jelenlegi utazási trenddel, ami szerint rövidebb időtartamra és inkább gyakrabban utaznak a családok. Legtöbbször évente 2-3 alkalommal 1-3 napra mennek pihenni, kikapcsolódni.

A családok jelenlegi üdülésének fő motivációi:

A kérdőív 4. pontjában megadott lehetséges utazási motivációkat értékelték 1-től 5-ig terjedő skálán a válaszadók. A számukra legfontosabb 5 és a legkevesbé 1 értéket képvisel.

A válaszokat a gyermekek életkora szerint három csoportra bontottam és annak megfelelően dolgoztam fel. Az átlagszámítás eredményét a 8. ábrán szemléltetem.



8. ábra: Családok jelenlegi utazásának fő motivációi

Forrás: Saját adatgyűjtés (2023)

A 8. diagramról leolvashatjuk, hogy a 3 év alatti gyermekekkel érkező szülőket leginkább (4,5) értékkel a pihenés, kikapcsolódási lehetőség motiválta. Ezt követte a minőségi időtöltés a családdal (4) pontértékkel, majd az attrakció (állatkert, élményfürdő) felkeresése (3,6) ponttal. Barátok ismerősök meglátogatása (3,2) pont.

A fontossági sorrendben és legkevésbé motivációs tényező az edukáció (2) volt számukra.

3 év feletti - 7 év alatti gyermekek esetén: Ebben az életszakaszban már gyakran előfordul, hogy külön válik a szülő és a gyerek utazási motivációja, de a családnak közös döntést kell hozni, hogy hova utazzanak. A szülők elmondása szerint 80-90%-ba a gyermek akarata érvényesül.

A válaszok alapján megállapítottam, hogy valamilyen attrakció, jelen esetben az élményfürdő és az állatkert felkeresése a fő motiváció (4,7). Ezt követi a minőségi időtöltés (4,3), majd a pihenés, kikapcsolódás (3,8). Legkevésbé motivációs tényező a barátok felkeresése, illetve a térség megismerése, egyformán (3,2) értéket kapott.

7 év felett és 14 év alatti gyermekkel üdülők esetén szintén az állatkert felkeresése, fürdőzés áll az első helyen (4,7), majd a minőségi együtt töltött idő (4,3) a motivációs tényező. Az edukáció a harmadik helyen áll (4). Legkevésbé lényeges a barátok, ismerősök felkeresése (3,5), illetve a pihenés, kikapcsolódás (3,1).

Az interjú adók és a kérdőívet kitöltő szülők véleménye szerint az utazási szándékot és a döntést sok tényező befolyásolja, de függetlenül a családmodelltől, hogy hagyományos, egy szülő vagy mozaikcsalád, szinte minden esetben, a motiváció középpontjában a gyerekeknek való örömszerzés áll. Ez látszik a kérdőív alapján kapott válaszokból is, legmagasabb értéket (4,5 és 4,7) élmény és a parkfürdő valamint az állatkert felkeresése kapta mind a két korosztály esetén.

A családok által preferált turisztikai termékek

Interjú alanyaim megfogalmazása alapján elsősorban olyan szolgáltatásokat keresnek, amelyek a család különböző generációhoz tartozó tagjainak igényeit egyformán kielégítik.

Fontos a közös élményszerzési lehetőség, ami felejtethetetlen emlékként örökre megmarad.

A kérdőív 5. pontjában megadtam 7 olyan kritériumot, ami a véleményem szerint szálláshely választásnál döntést befolyásoló tényező lehet. A válaszadók 1-től 7-ig terjedően sorrendben állították. Eredményét a 9. ábrán bemutatom, ahol megfigyelhető, hogy az egyes kritériumok értékei nagyon közel vannak egymáshoz.

Ebből arra következtettem, hogy minden szempont majdnem egyformán lényeges számukra. Legfontosabb döntést befolyásoló tényezőnek az ár/érték arányt tartották, mivel a legmagasabb értéket (6,2) kapta.

Ez mindenki számára fontos, mert napjainkban elég költség igényes egy családi nyaralás.



9. ábra: Szálláshely kiválasztásának főbb szempontjai

Forrás: Saját adatgyűjtés (2023)

Ezt követi a kényelem feltételeinek megléte (6 érték). Az interjúk alapján úgy gondolom, hogy ennek a fogalomnak a hallatán nem mindenki ugyanarra gondol. Vannak vendégek, akiknek a kényelmet a teljes körű kiszolgálás jelenti, másoknak pedig, ne legyen zsúfoltság, kényelmesen pihenhessen a család.

A felsoroltak közül harmadikként döntést befolyásoló tényező a szálloda szolgáltatásainak figyelembevétele (5,8 érték). Elmondták a szülők, hogy például nem mindegy, hogy van-e az egész család számára program lehetőség. A kérdőívek kitöltése során kiderült számomra, hogy többen az AQUARIUS fedett Élményfürdő wellness szolgáltatásait is szállodai szolgáltatásként értelmezik, mivel a két létesítmény egy folyosóval össze van kötve.

Az sem lényegtelen szempont a családok számára, hogy mennyire gyermekbarát a hely, negyedik helyre sorolódott a rangsorban 5,5 értékkel. Főleg azoknál a szülőknél fontos ennek a szolgáltatásnak a megléte, akik 3 év alatti gyerekekkel utaznak. Nekik van legjobban igényük arra, hogy a gyerekek megkülönböztetett módon legyenek kezelve és rendelkezésükre álljon az ellátásukhoz szükséges alapvető eszköz a szálláshelyen.

Ötödikként került figyelembevételre hogy a családnak élményt nyújtson a szálláshelyen való tartózkodás (5,3 érték).

Ez a tényező nagyon szubjektív, másképp befolyásolja a döntést azoknál a családnál, akik először járnak 4 csillagos szállodában, mint akik rendszeresen megfordulnak ilyen minősítésű hotelekben.

Hatodik helyet foglalja el a rangsorban gasztronómiai szolgáltatás minősége (5. ponttal.) Ezzel kapcsolatban eltérő az igény kis és nagyobb gyermekkel érkezők esetén.

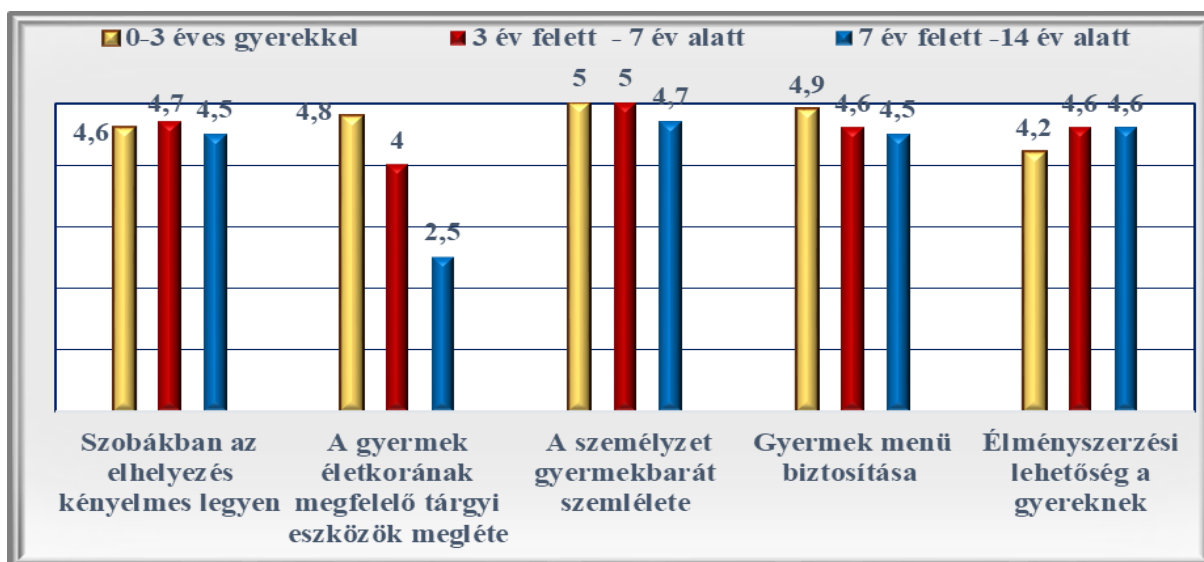
Utolsó helyre került, de nem lényegtelen szempont, hogy milyen a szálloda elhelyezkedése kritérium (4,9 értéket kapott). Vannak családok, akiknek ez a tényező is fontos, például azért, hogy gyalog rövid sétaúttal könnyen megközelíthető legyen a számukra fontos attrakció.

Az eredmények alapján megállapítottam, hogy a családok számára, melyek a legfontosabb szempontok szálláshely választás alkalmával az szubjektív megítélésen alapszik.

4.4.2. *Gyermekebarát szolgáltatással kapcsolatos elvárások*

Kérdőíves kutatások során vizsgáltam, hogy mi szükséges ahhoz, hogy a szálláshelyet gyermekebarátnak érezze a szülő. Az általam előre megadott legjellemzőbb kritériumokat a válaszadók saját megítélésük alapján 5 fokozatú Likert skálán értékelték, ami feltétlen fontos tényező az 5 pont, 4 a fontos, 3 közepesen, 2 nem túl fontos és 1, ami legkevésbé lényeges. Nem sorrendet állítottak fel, több elem is kaphatott egyforma értéket.

Mivel a gyermek életkora nagymértékben meghatározza, hogy a szülőnek ezzel a szolgáltatással kapcsolatban milyen elvárásai vannak, így az értékelésnél a kicsik életkora alapján három csoportot képeztem.



10. ábra: **Gyermekebarát szállodával szembeni szülői elvárások**

Forrás: Saját adatgyűjtés (2023)

A fogyasztó egyéni megítélésén alapszik, hogy az adott helytől mit vár el ennek a szolgáltatásnak a keretén belül. A teljesülés mértéke pedig a szubjektív érzésén alapul, ami

nagymértékben függ az otthoni életkörülményétől, mivel általában ahhoz viszonyítja a szolgáltatással szembeni igényét.

A 10. ábrán bemutatott eredmény alátámasztja a szakirodalomban megfogalmazottakat, mely szerint a különböző életkorú gyerekek szüleinek más az egyes kritériumok fontossága, ez látszik az ábra alapján is. Azonban vannak elemek, amelyek megléte a gyermek életkorától függetlenül mindenkinek egyformán nagyon fontos, mert az 5-höz nagyon közeli értéket kapott

A legkisebbek esetén 3 éves korig a legfontosabb a szállodai dolgozók gyermekbarát hozzáállása 5 „nagyon fontos” értékelést kapott. A „miért” kérdésemre több esetben is elhangzott, hogy azért, mert az ők pozitív hozzáállása nélkül nem működik a szolgáltatás.

A következő kettő a gyermekmenü és a tárgyi eszközök biztosítása szintén alapvető, egyformán nagyon fontos (4,9 és 4,8). Ennek a korosztályú gyerekeknek az ellátásához van legnagyobb szükség az általános szállodai berendezésen kívüli tárgyi eszközök meglétére és az általuk kedvelt ételek biztosítására. Ezt követi a szobákban történő kényelmes elhelyezés majd a fontossági sorrendben az élményszerzési lehetőség.

A 3 és 7 év közötti gyerekek szüleinél szintén az első helyre „nagyon fontos 5” a gyermekbarát szemlélet került. Másodikként a szobákban történő elhelyezés kényelmes legyen (4,7 pont értékkel). Ezt azért tartják lényegesnek, mert legtöbb esetben pótlag kerül a szobában és nem mindegy, hogy az milyen kényelmes.

A gyermek menü biztosításának és az élményszerzési lehetőségnek egyformán (4,6) az értéke. A tárgyi eszközök megléte került az utolsó helyre a fontossági sorrendben.

A 7 év feletti gyerekek esetén a szülők számára közel azonosan fontosak az egyes kritériumok, Legkevesbé lényeges számukra a speciális tárgyi eszközök megléte (2,5), mert ők már általában külön igényt nem támasztanak erre vonatkozóan.

Összefoglalva megállapítható, hogy legfontosabb szülői elvárás bármilyen életkorú a gyerek, hogy legyen gyermekközpontú a szálláshely. Legnagyobb szóródás az elvárások között pedig a gyermek életkorától függő fizikai, tárgyi eszközök biztosítása esetén van. Az élményszerzési lehetőséget 3 évtől -14 évig minden gyerek számára egyformán lényegesnek tartják.

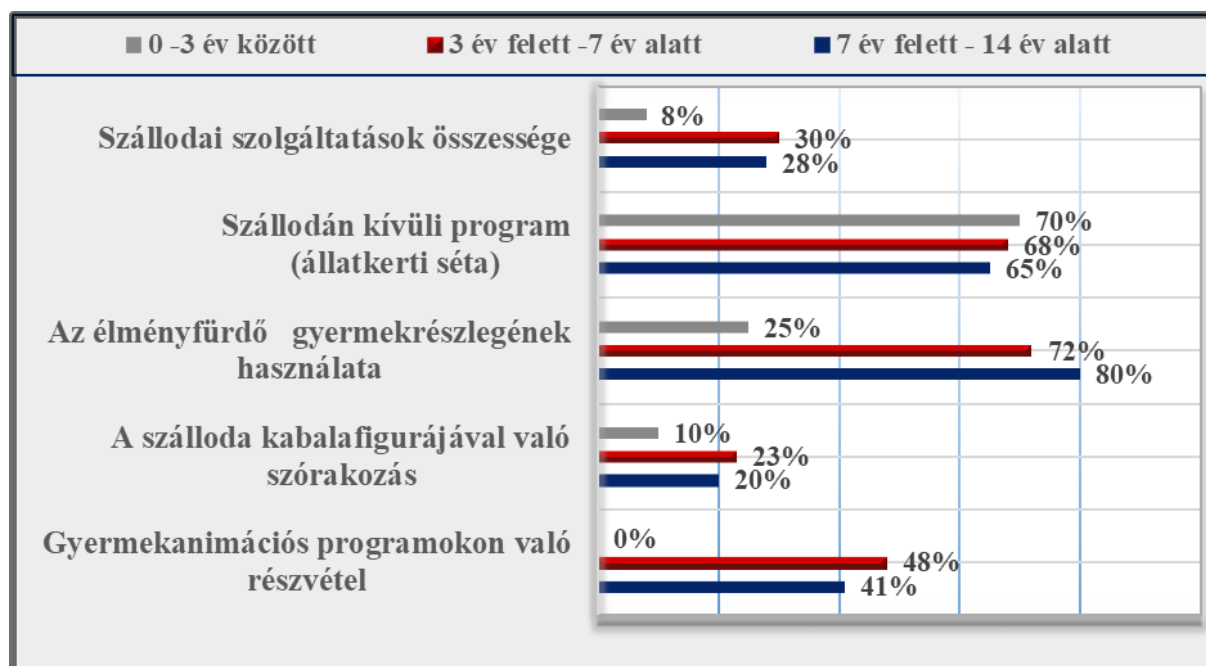
Az is látszik a 10 ábrán, hogy több kritériumnak együttesen kell teljesülni, mivel egyformán fontosak ahhoz, hogy gyermekbarátnak érezze a szálláshelyet a szülő.

Érdekelt a szülők véleménye arról, hogy a gyermekeik fejével gondolkodva a kérdőív 8. pontjában megadott szempontok milyen mértékben jelentenek gyermekeik számára szállodai élményt.

A válaszadókkal történt beszélgetések során megállapítottam, hogy erre a kérdésre adott válaszok nemcsak a gyermek életkorától függnek nagymértékben, hanem attól is, hogy milyen gyakran jár szállodában és mennyire jelent újdonságot számára az ott tapasztaltak.

Kértem, hogy 1-5-ig terjedő skálán értékeljék a felsoroltakat.

Legnagyobb élmény 5, legkisebb 1 értéket képvisel. A pontok átlagát (5 = 100%) %-ban átszámolva a 11. ábrán mutatom be.



11. ábra: Szállodai élmény gyermekszemmel nézve

Forrás: Saját adatgyűjtés (2023)

Megállapítható, hogy az egyes lehetőségek a két idősebb korcsoportú gyerekek számára nagyon kis eltéréssel, szinte hasonló %-ban okoznak örömet.

Az Élmény és Parkfürdőben történő szórakozás az óvodás korúak esetén 72%-ban, az általános iskolásoknál 80%-ban, ezt követte a szállodán kívüli program, itt elsősorban az állatkert felkeresése (68%, 65%) volt élményforrás.

TIGI kabalafigura minden korosztálynál körülbelül hasonló %-ban (65 %,67%,62%) szerezz felejthetetlen pillanatokat.

A gyermekanimációs program az óvodások esetén 48% -ban, míg az iskolások esetén 41%-ban járult hozzá az élményszerzéshez.

Tapasztalatom szerint nyári hónapokban akármilyen jó programot kínál az animátor inkább a fürdözést, csúszdázást, szeretik legjobban a gyerekek.

A szállodai szolgáltatások összessége a 3-7 és a 7-14 éves gyerekek számára (30%, 28%), arányban jelentett maradandó emléket.

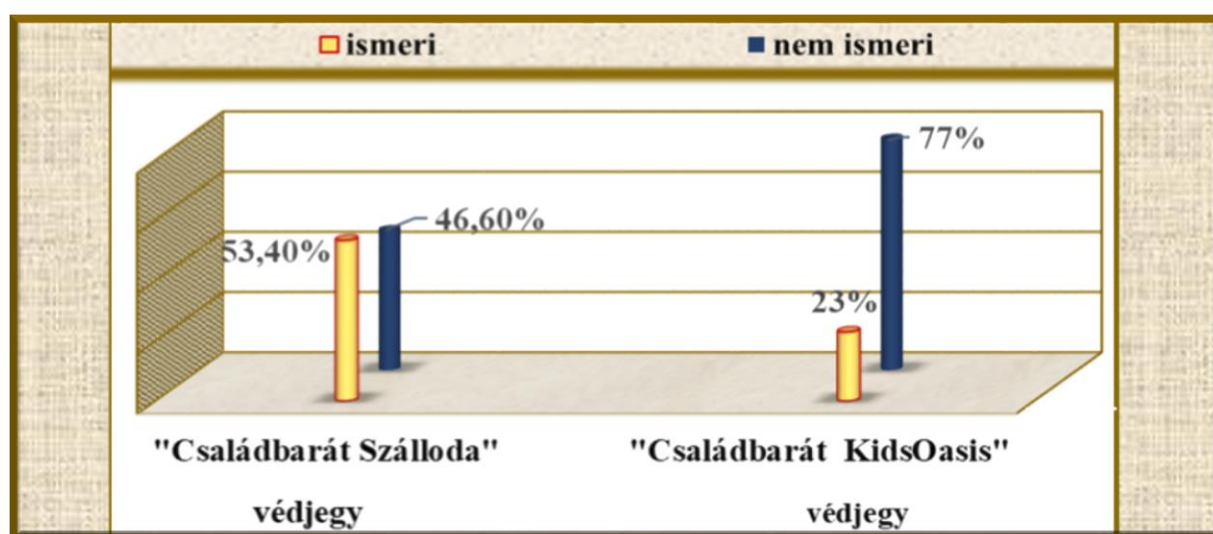
Az itt kapott eredmények és az utazás motivációi között összefüggést tapasztaltam. A 9. ábrán látható volt, hogy legfontosabb motivációs tényező az állatpark és az élményfürdő felkeresése, a szülők szerint legnagyobb élményforrás is ez a gyerekek számára.

A legkisebbek esetén véleményem szerint a szállodai élmény még nem értelmezhető.

Családbarát védjegy ismertsége:

Kíváncsi voltam arra is, hogy a szülők mennyire ismerik a Családbarát Szálloda vagy a Családbarát KidsOasis védjegyet.

A 12. ábrán látható a válaszadók ez irányú tájékozottsága.



12. ábra: A családbarát védjegy ismertsége a szülők körében

Forrás: Saját adatgyűjtés (2023)

Családbarát védjegyről a válaszadók körülbelül fele hallott és ismeri, a másik része pedig nem ismeri. A KidsOasis védjegy ismertsége 2/3 és 1/3 arányban oszlik meg a „nem „válasz javára.

A minősített szállodák szolgáltatásait ismerők véleménye szerint, azért jobbak az ilyen helyek, mert a gyermekbarát szolgáltatás minősége garantált, rugalmasabbak és nagyobb a biztonság. A kisebb gyerekekkel utazó családoknak kevesebb csomaggal kell útra kelni. Nagyobb gyerekek estén pedig, olyan időszakokban, amikor a család a szállodán belül tölti idejének nagyrésztét, a gyerekeknek több lehetőség van élményszerzésre. Megállapítottam, hogy nagyobb gyerekekkel üdülő szülők nem tulajdonítanak nagy jelentőséget a minősítésnek.

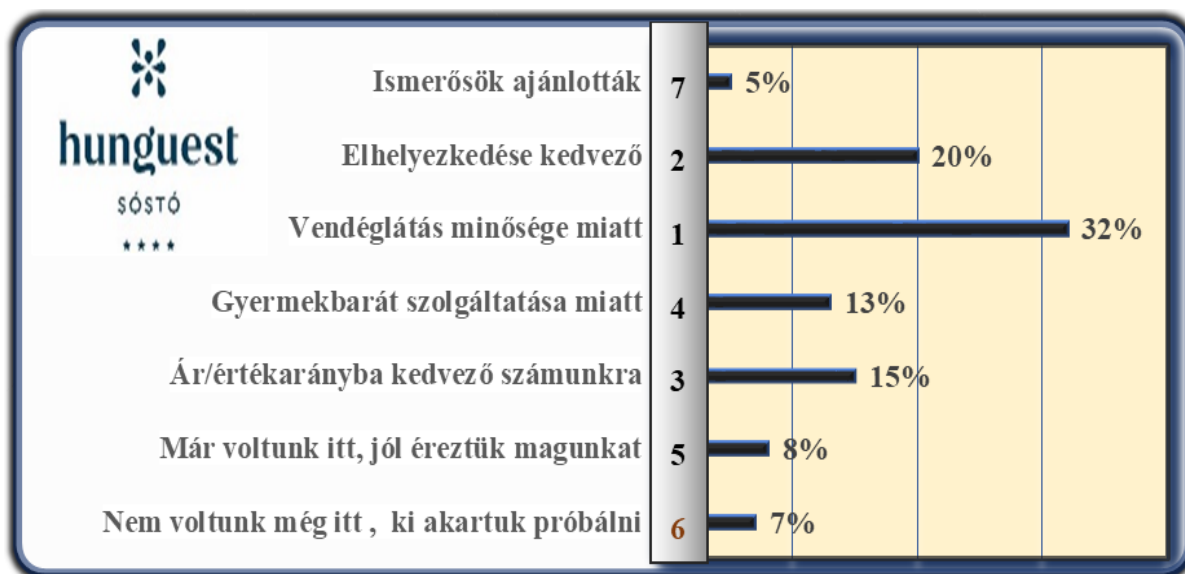
Ez összhangban van azzal, hogy a válaszadók a szálláshely választásnál sem az elsők közé sorolták, a gyermekbarát feltétel fontosságát. Véleményem szerint azért, mert ma már

gyakorlatilag minden szálloda (akik a gyerekeket fogadják) igyekszik a gyerekes szülők alap elvárásainak megfelelő feltételeket megteremteni.

4.5. Hunguest Hotel Sóstó által nyújtott gyermekbarát szolgáltatások

Megkérdeztem a kérdőívet kitöltő szülőktől, hogy miért választották a Hunguest Hotel Sóstó szállodát szálláshelynek. A kérdőív 9. pontjában megadott lehetséges válaszok közül azt az egyet kellett megjelölni, amely döntésüket legjobban befolyásolta.

A kapott eredményt a 13. ábrán mutatom be.



13. ábra: Hunguest Hotelt Sóstó szálláshely választás indokai

Forrás: Saját adatgyűjtés (2023)

A legtöbb család (32%) a vendéglátás minősége miatt döntött úgy, hogy itt foglal szobát.

Megítélésem szerint ez azért alakult így, mert a vendégértékelések erre vonatkozóan nagyon kedvezőek a szállásfoglalási portálokon.

A vendégek 20 %-a, a szálloda kedvező elhelyezkedése miatt választotta, ők pozitívként értékelték, hogy 5-10 perces sétaúttal a környék nevezetességei elérhetők. Ez az arány meglepett, mert a 9. ábra alapján a szálláshely választás szempontjai közül az utolsónak tették az „elhelyezkedése” kritériumot a válaszadók.

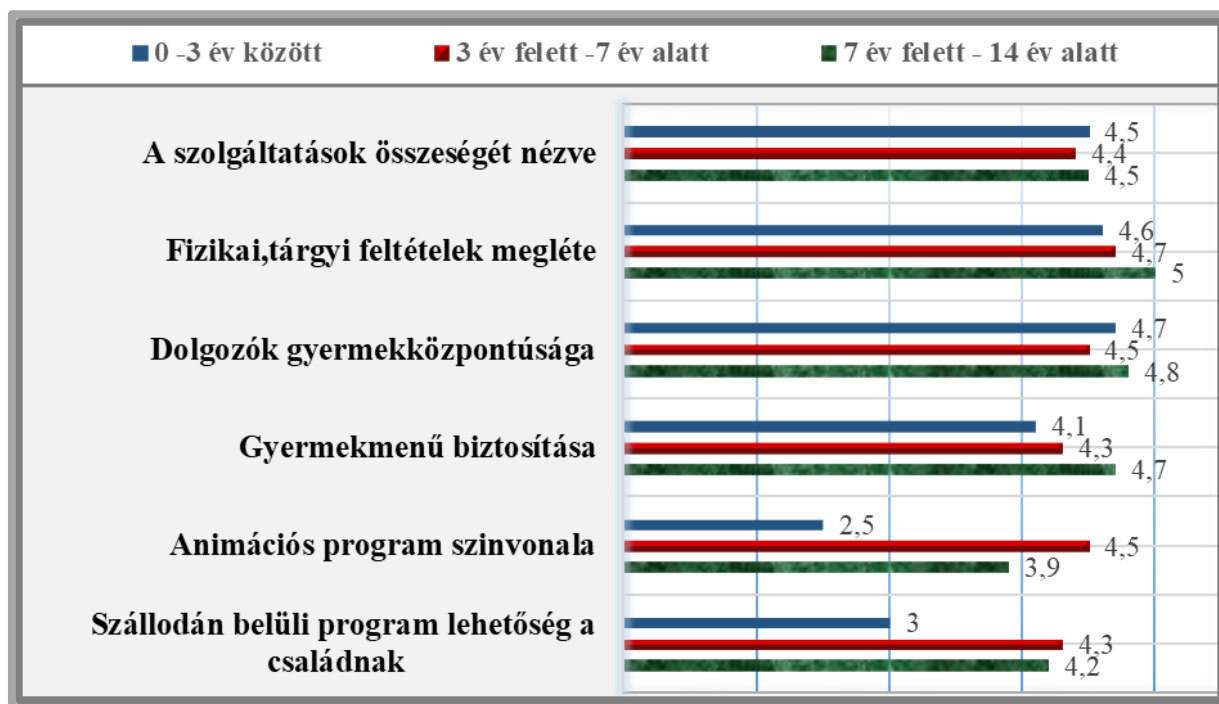
A válaszadók 15%-a esetén az ár/érték arány volt leginkább a döntést befolyásoló tényező. Elmondásuk szerint a hotel családi csomagjának ára kedvező az 1 vagy 2 gyerekkel pihenni vágyók számára.

A családok 13 %-a a gyermekbarát szolgáltatás nyújtása miatt választotta a szállodát.

Az utolsó három tényezőt (ismerősök ajánlották, már voltunk itt, még nem voltunk itt) körülbelül egyforma arányba tették az első helyre a kérdőív kitöltői (5%, 7%,8%).

Az interjút adó szülők szerint a szálloda választást a felsoroltakon kívül nagymértékben meghatározza még a család ízlése, jövedelme, az utazás motivációja, valamint az élményígéret.

Kíváncsi voltam, hogy a válaszadóknak mennyire teljesült a gyermekbarátszolgáltatással kapcsolatos elvárásai. A kérdőív 10. pontjában felsorolt szempontokat 5 fokozatú skálán értékelték. A kapott eredményt az 14. grafikonon szemléltem.



14. ábra: Gyermekbarát szolgáltatás elemeinek teljesülése

Forrás: Saját adatgyűjtés (2023)

Összességében nézve a szolgáltatásokat, a 14. diagram adatai alapján mind a három korcsoporthoz tartozó gyerekek szülei nagyon kedvező tapasztalatokat szereztek, hasonló eredményre értékelték (4,5) a teljesülést.

A fizikai, tárgyi feltételek meglétének vizsgálatakor látható, hogy a legnagyobb gyerekek szüleinek nem volt hiányérzete 5 pontra értékelték a teljesülést. A kisebb gyermekek szülei pedig azt kapták, amit vártak. Erről azt gondolom, hogy azért alakult így, mert a szállodának jó a marketing tevékenysége. Reklámjaiban, honlapján reálisan ajánlja a szolgáltatást. Felsorolja tételesen melyek, azok a tárgyi eszközök, amelyeket biztosítani tudja a babával érkező családok számára. Nem ígér annál többet, mint amit teljesíteni tud.

A személyzet gyermekbarát szemlélete a gyermekbarát szállodával szemben legfontosabb szülői elvárás a 10. ábra szerint. A válaszadók tapasztalata alapján nagyon megfelel az elvárásnak ez a kritérium, összeségében 4,7-re értékelték. Elmondták a szülők, hogy a dolgozók

nagyon kedvesek figyelmesek és segítőkészek. Összhangban van azzal a véleménynyilvánítással, amit a szálloda értékelése alkalmával a szálláskereső portálok oldalán szoktak írni a vendégek. Általában elsőhelyen a személyzet kedvességét dicsérik.

A gasztronómiai ellátás is jól megfelelt a szülői elvárásnak.

A gyermekanimációs programok színvonala a szülők között egyik megosztó elem, a legkisebb gyerekek szüleitől kevés pontot (2,5) kapott.

Tapasztalatból tudom, hogy vannak szülők, akik gyermekfelügyeletként értelmezik az animációs programot. Nem veszik jó néven, hogy egy 3 év alatti gyerekre nem tud külön figyelni az animátor. Sok esetben az sem tetszik, hogy nincs lehetősége az előre szervezett programtól egyedi kívánság szerint eltérni. Leginkább az 5-10 év közötti korosztály az akik, igazán jól érzik magukat, különösen a vacsora utáni „mini discoban”. A nagyobbak általában barátok keresése céljából néznek be a programokra.

Nyári hónapokban nem ez a gyerekek legkedveltebb szórakozási lehetősége, legtöbb család esetén „B” tervként rossz időjárás alkalmával igénylik a szolgáltatást. Az animátor személye nem állandó, egy budapesti cég diák alkalmazottai látják el a feladatot, akik központilag meghatározott tematika szerint végzik munkájukat.

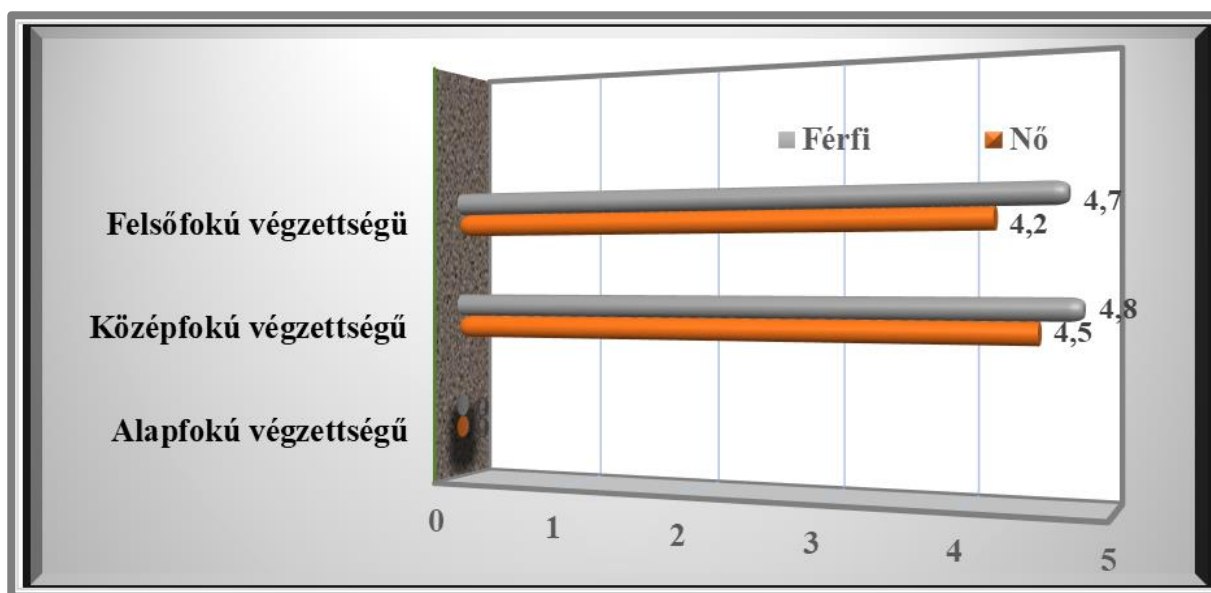
Közös programlehetőség a családnak, ez az elvárás teljesült legkevésbé, átlagban 3,8 értékkel. Az élményfürdő szolgáltatásainak igénybevétele lehet az egyetlen közös családi program. Kifogásolták a kérdőív kitöltői, hogy kicsi a játszószoza, és felszereltsége sem mondható megfelelőnek.

Nincs a nagyobb gyerekek számára X-box szoba, csocsó és a társasjáték kínálat is szerény. A biliárdasztal használatáért külön fizetni kell.

Utolsóként azt vizsgáltam, hogy összességében elégedett-e a kapott szolgáltatással, másoknak ajánlaná-e a szállodát.

1-től 5-ig terjedő skálán osztályozva, nagyon elégedett az 5-nek felel meg, nagyon nem elégedett 1-nek. A válaszok feldolgozásánál külön értékeltem az eltérő iskolai végzettségű nők és férfiak megítélését a szubjektív vélemény alkotásnál.

A kérdésre adott válaszok összesített eredményét a 15. ábráról olvashatjuk le.



15. ábra: Szolgáltatásokkal szembeni elégedettség

Forrás: Saját adatgyűjtés (2023)

Látható, hogy a magasabb iskolai végzettségű nők legkevésbé elégedettek. Véleményem szerint ez azért alakult így, mert nagyobb az igényeik és az elvárásaik a szolgáltatásokkal szemben.

Legtöbben az elégedettségüket ahhoz mérték, hogy olyan színvonalú szolgáltatást kaptak-e, amit vártak, a teljesülést 4,2 pontra értékelték.

Szóban általában a következőket kifogásolták:

- Kicsi a saját wellness részleg, hiányzik a medence, gyerekeknek és felnőtteknek egyaránt.
- Nehezen tolerálható a városi élményfürdő wellness részlegének nagy zsúfoltsága.
- Többek szerint a sok gyerek jelenléte zavarja a gyermek nélküli vendégeket, aminek hangot is adnak.

Az alapfokú végzettségű férfi válaszadók 2%-ban voltak jelen a mintavételben, ez olyan kis arány, hogy velük külön nem számoltam. A többiek iskolai végzettségüktől függetlenül körülbelül hasonló értéket (4,7 és 4,8) adtak. Ebből arra lehet következtetni, hogy a kapott szolgáltatásokkal nagyon elégedettek voltak.

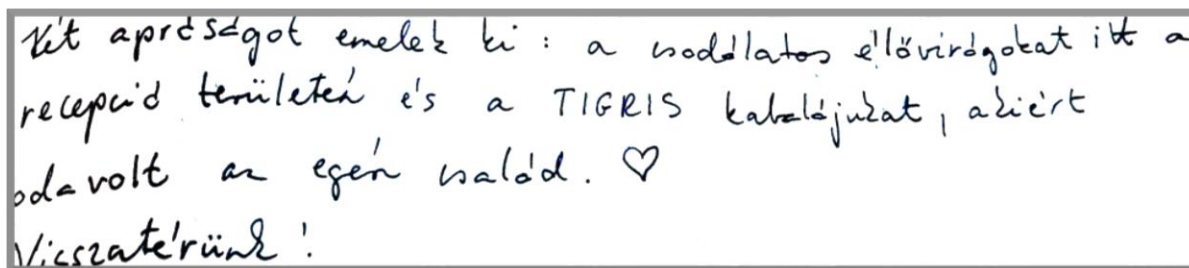
Másoknak ajánlaná-e a szállodát kérdésre 75 igen, 10 nem, és 15 talán volt a válasz.

Az interjúalanyok elmondása szerint, akkor tudja valaki másoknak is szívesen ajánlani a szálláshelyet, amennyiben saját maga elégedetten távozott onnan.

A szálloda szempontjából fontos, hogy a vendéglégedettséget folyamatosan mérje, mert így tud információt szerezni arról, hogy a fogyasztók körében milyen a hely megítélése és elvárásait is jobban megismerheti ezáltal.

4.5.1. Gyermekbarát szolgáltatás értékelése a szálloda saját mérése alapján

A szállodai szolgáltatásokkal kapcsolatos véleményük kinyilvánítására a vendégeknek több lehetősége is van, például a szálloda vendégkönyve után, ebből idézek egy bejegyzés részletet. Vélemény a Hunguest Hotel Sóstó szálloda vendégkönyvi bejegyzéséből:



Két apróságot emelek ki: a modellezés elővirágokat itt a recepció területén és a TIGRIS kabalajutát, azért oda volt az egész család. ♥
Visszatérünk!

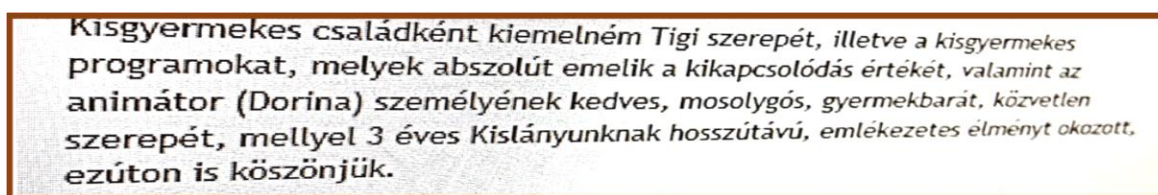
Forrás: Saját gyűjtés a szálloda vendégkönyve alapján (2023)

Ilyen alkalom az is mikor a vendégek a hotelből történő kijelentkezésük után, a foglaláskor megadott e-mail címükre a szálloda REVIEWS rendszerén keresztül, egy automatikus E-mail-t kapnak. Amelyben arra kéri, hogy a szálloda szolgáltatásait egy 5 fokozatú skálán értékelje, illetve utolsó pontként szövegesen is kifejtheti megállapításait.

Lehetőséget kaptam arra, hogy a 2023. június és december közötti időszak visszajelzéseit megnézzem. 59 db gyermekbarát szolgálással összefüggő szöveges értékelést találtam.

43 vendég pozitív észrevételt tett, 16-an fogalmaztak meg negatív kritikát. A szülői vélemények természetesen szubjektívek, de hitelesek, mert olyan emberektől származnak, akik ténylegesen eltöltöttek pár napot a szálláshelyen és nevüket, címüket is adták véleményükhöz. A következőkben a REVIEWS rendszerén keresztül érkezett értékelésekből idézek.

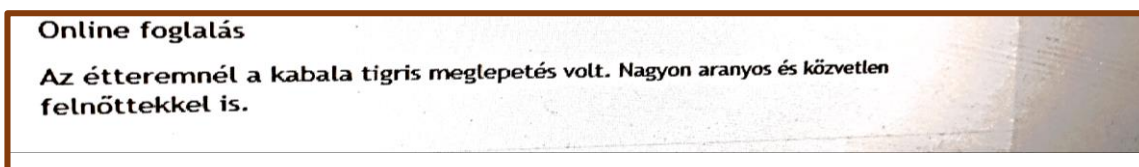
1. Idézet: Többen dicsérik Tigi kabalafigurát.



Kisgyermekes családként kiemelném Tigi szerepét, illetve a kisgyermekes programokat, melyek abszolút emelik a kikapcsolódás értékét, valamint az animátor (Dorina) személyének kedves, mosolygós, gyermekbarát, közvetlen szerepét, mellyel 3 éves Kislányunknak hosszútávú, emlékezetes élményt okozott, ezúton is köszönjük.

Forrás: Saját adatgyűjtés a szálloda Review rendszere alapján (2023)

2. Idézet:



Online foglalás
Az étteremnél a kabala tigris meglepetés volt. Nagyon aranyos és közvetlen felnőttekkel is.

Forrás: Saját adatgyűjtés a szálloda Review rendszere alapján (2023)

3.Idézet: A szervezett programok általában elnyerték a szülők és gyerekek tetszését.

Kislányunknak nagyon tetszett a hétfői szervezett program (kincskeresés, vacsi a tigrissel...) s már kedden reggel futott a lifthez megnézni, hogy kedden milyen program lesz... sajnos nem volt, esetleg ha ebben lehetne változtatni, a kicsik bizonyára örülnének neki.

Forrás: Saját adatgyűjtés a szálloda Review rendszere alapján (2023)

4-5. Idézet: Két vélemény ugyan arról a programról.

A mini disco nagyon jó! Az animátor hölgy remekül koordinálta a gyerekeket, mindenkit a nevén szólított ami kimondottan tetszett.
Kár hogy napközben nincs több ilyen program a gyerekeknek, a recepció melletti kis kuckó elég kihasználatlannak tűnik azokban a napokban míg ott voltunk.

Forrás: Saját adatgyűjtés a szálloda Review rendszere alapján (2023)

Online foglалás

Sajnos a gyerekdisco hatalmas csalódás volt nekünk az animátor hozzá nem értése miatt, vártuk, a gyerekek nagyon lelkesek voltak, de a nem nekik való zenék és a monoton feladatok miatt hamar elunták magukat.

Forrás: Saját adatgyűjtés a szálloda Review rendszere alapján (2023)

6. Idézet: Elégedetlen vendég véleménye

gyerek játszósobába a 4. emeleten lehetne még játékokat invesztálni. Elég szegényes volt a lehetőség, főleg társasjáték területen. Ahhoz képest pláne, hogy mennyi gyerekes család volt a hotelben. Mi is 3 iskolás gyerekkel érkeztünk, és habár terveinkben szerepelt, hogy majd jókat társasozunk, igazából 5 perc után elhagytuk a játszósobát és nem is mentünk vissza. Én a léghoki és biliárdasztalon sem fukarkodnék azzal, hogy fizetössé teszem, pláne nem egy 4csillagos szállodában. Nem gondolom, hogy ez ne férhetne bele. Az interaktív asztal viszont...

Forrás: Saját adatgyűjtés a szálloda Review rendszere alapján (2023)

A szálloda köszönettel veszi a véleményeket, feldolgozza és a vendéglégedettség növelése érdekében ahol szükséges a megfelelő lépéseket megteszi.

4.6. A szálloda gyermekbarát szolgáltatása a szolgáltató megítélése szerint

A szálloda értékesítési igazgató asszonya a hotel családbarát szolgáltatásáról szakértői interjú keretén belül mondta el véleményét.

A turisztikai szolgáltatások piacán a szállodaüzemeltetők elsődleges célja, az eredményes működés, minél nagyobb árbevétel szerzése és a maximális férőhely kihasználtság generálása. A vendégek számára kellemes és kényelmes környezet teremtése, ahol jól érezhetik magukat, élményekkel gazdagodhatnak és később is visszatérnek. Az ide érkező vendégek magas elvárásokkal érkeznek, mivel a Hunguest szállodalánchoz tartozás garanciát jelent a minőségi szolgáltatások nyújtására.

Ahhoz, hogy a 123 szobás hotel egész évben gazdaságosan üzemeljen szükséges a többletállás. Ennek érdekében nyitott az üzleti és a szabadidős turizmusban résztvevő vendégek fogadására is. Számokban kifejezve a vendégek 1/3 üzleti, 2/3 része szabadidős turista, ide tartoznak a családok is. A szobák kihasználtságát és a bevételek növekedését nagymértékben elősegíti mind a két célcsoport együttes jelenléte.

Párhuzamot nem lehet vonni a két szegmens között, és nem is célszerű, mivel nagyobb számú jelenlétük a szállodában, nem egy időszakra esik. A konferenciák időszaka általában októbertől márciusig tart, legtöbb üzleti turista ebben az intervallumban fordul meg itt.

A családok pedig jellemzően a főszezonban lévő iskolai szünidőt, hosszú hétvégeket használják ki családi kikapcsolódásra, pihenésre. A szálloda vonzerejét számukra az adja, hogy új korszerű és modern, több generáció igényét egyszerre ki tudja elégíteni az AQUARIUS fedett Élmény és Parkfürdővel kialakított partner kapcsolata által.

Árképzése, külső környezeti elhelyezkedése, megközelíthetősége, a kategóriába (csillagba)) sorolása és a versenytársakkal szemben előnyösebb szolgáltatásai, döntést befolyásoló tényező számukra.

A szobaárak meghatározása során, rögzített díjtételek helyett, a kereslet-kínálat függvényében dinamikus árképzést alkalmaznak. A szobaéjszaka ára függ a foglalás időtartamától, a kiválasztott tartózkodási időszaktól és az ellátás típusától. Azokban az időszakokban, amikor alacsonyabb a kereslet és a foglaltság, az árak is mérséklődnek.

A családok számára nyújtott gyermekbarát szolgáltatás megnyilvánul:

1. A szobaárakban:

- 0-3 éves korig: a szállás és ellátás a szülők szobájában pótágyon, ill. kiságyon történő elhelyezés esetén ingyenes
- 4 -11 éves kor között: a szülőkkel egy szobában történő elhelyezés esetén 50% engedmény van a felnőtt vendégek árából
- 12 éves kor feletti gyermek felnőtt árat fizet.

2. A szobákban történő elhelyezésben. A standard szobák pótágyazhatók, egyrésztük összenyitható, nagyobb családok részére pedig apartmant és lakosztályt is rendelkezésre áll.
3. A gyermek ellátásához szükséges tárgyi eszközök biztosításában. A szobákban és az étteremben kérésre a következő eszközöket tudják a családok rendelkezésére bocsátani a gyermekek részére: kiságy, pótágy, fürdetőkád, etetőszék, cumisüveg, melegítő, fellépő, WC szűkítő, bili.
4. A gyermekeket játékokkal ellátott játszószoza várja. Szórakoztató animációs programokon vehetnek részt. Tígi a tigris bőrébe bújt kabalafigura is kellemes emléket szerez a kis vendégek számára.

A szálloda nyitásakor egy saját dolgozó látta el az animátori feladatokat, ma már szükségessé vált egy külső animációs cég bevonása a fejlődés és a minőség béli változás érdekében.

Ennek a szolgáltatásnak külön költsége terheli a szállodát. Ami az évek során változott. Amíg saját dolgozó végezte a tevékenységet annak bérköltsége, illetve a foglalkozásokon használt eszközök, anyagok ára jelent meg ráfordításként. Jelenleg a partner cégnek fizetett szerződésben foglalt összeg, plusz a programok alkalmával felhasznált anyagok ára, valamint a messziről érkező animátorokat házon belül el kell szállásolni, ami szobát vesz el a forgalomból.

Tapasztalat alapján elmondható, hogy a költségráfordítás megéri, mert családokat vonz be a szállodába, a vendégek elégedettebben távoznak, segíti a törzsvendégkör kialakítását, marketing eszközként használható, vagyis bevételnövekedést generál.

A vendéglégedettséget folyamatosan méri a szálloda. A véleménynyilvánítások alapján megállapítható, hogy a gyermekbarát szolgáltatásról a szülői véleményalkotás, tulajdonképpen egy szubjektív érzés kinyilvánítását jelenti, ami egyik család esetén pozitív másiknál lehet, hogy negatív érzetet kelt.

A vendégek visszajelzései alapján elmondható, hogy legtöbb esetben az elvárásaik találkozik, a tapasztal minőséggel. A mai kisgyermekes szülők, már szinte minden pillanatukat megosztják a világhálón. Megállapításaikat több közösségi oldalon keresztül is kifejtik, így nagyon fontos milyen véleménnyel távoznak az adott szálláshelyről. A szállásfoglalási portálok honlapján keresztül is értékelnek, minősítésük szerint 10-es skálán nézve általában 9,7 körüli értéket adnak.

A szálloda folyamatosan figyelemmel kíséri a kinyilvánított véleményeket. Negatív észrevétel esetén amennyiben saját hatáskörben megoldható a felvetett probléma a szükséges intézkedéseket azonnal megteszi. Mivel egy szállodalánchoz tartozik a Hunguest Hotel Sóstó

szálloda, így vannak olyan felvetések, melyek központi megoldással orvosolhatók csak. Például a gyermekanimációs programok lebonyolítását is a szállodalánchoz tartozó valamennyi gyermekbarát szállodánál ugyanaz az a külső budapesti cég végzi és abban az esetben, mikor panasz érkezik a szolgáltatás minőségére, közvetlenül nem tud intézkedni a hotel csak a központnak adhat jelzést az észrevételről.

Többször megfogalmazódik kritikaként, hogy kicsi a gyermek játszószoza, ez is egy olyan megállapítás, hogy igaz, de nehéz rá megoldást találni. Egy új építésű szállod esetén utólag költséges úgy átalakítani, hogy a legkisebb vendégek számára elég hely legyen a játékhöz, amennyiben építéskor nem gyermekbarát szálláshelyként gondolkodtak a szakemberek.

A szálloda filozófiája alapján a gyermekbarát szolgáltatását a konkurenciával szemben, a dolgozók hozzáállásával, gyermekcentrikus gondolkodásával akarja egyedibbé és felejthetlenebbé tenni a családok számára. Mindezek alapján az értékesítési igazgató asszony úgy érzi, jogosan használja honlapján a gyermekbarát jelzöt a szálloda függetlenül attól, hogy védjeggyel nem rendelkezik róla.

4.7. A szálloda SWOT analízise

Az animátorként történő foglalkoztatásom és a szakmai gyakorlatom ideje alatt szerzett tapasztalataim valamint a vendégek véleményét figyelembe véve az egyik leggyakrabban használt marketing elemzési eszköz segítségével elkészítettem a szálloda SWOT analízisét.

Amelynek alapvető lényege a meglévő előnyök maximális kihasználása, illetve a hátrányok és fejlesztendő területek feltérképezése, és javítása.

Összefoglalva láthatjuk a 3. táblázatban ezzel az elemzési módszerrel a szálloda erősségeit, gyengeségeit, a kínálgó lehetségekét és a fennálló veszélyeket.

Az 'Erősségek' és 'Gyengeségek' belső tényezők, amelyekre közvetlen hatása van a szállodának.

A „Lehetségek” és „Veszélyek” olyan faktorokat takarnak, amelyekre nincsen közvetlen ráhatása a szálláshelynek, de számolni kell velük a hosszútávú fejlődés és siker érdekében.

A SWOT-ban megfogalmazottak segítenek a marketing stratégia kialakításában, mivel az erősségeket továbbra is meg kell tartani, a gyengeségeket meg kell szüntetni, a lehetségekét ki kell használni és a veszélyeket meg kell próbálni elkerülni.

3. táblázat: A szálloda SWOT analízis mátrixa

Strengths – erősségek • Kedvező a külső adottságai • Jó megközelíthetőség, infrastrukturális kiépítettség (M3 közút, vasúti fővonal) • Új modern sok szobával rendelkezik, • Közel van a térség legnagyobb attrakcióihoz: állatpark, élményfürdő, Múzeumfalú) • Szállodaláchoz tartozás • Gyermekbarát szolgáltatás biztosítása versenytársakkal szemben előny • A szobaár egyéb kedvezményeket is magába foglal	Weaknesses – gyengeségek • Negatív előítélet él a térséggel szemben • Nincs zárt udvara, külső terasza • Gyermekanimációs program nincs minden nap főszezonban sem • Nincs felnőtt animáció • Kicsi a wellness részlege, nincs saját külső, belső medencéje • Kicsi a gyermekjátószoba, • Kevés az olyan játéklehetőség, amellyel az egész család szórakozhat (társasjáték)
Opportunities – lehetőségek • Kihasználni, hogy 3 országgal határos a megye, nyitni a szomszédos országok felé • Családi szegmensből törzsvendégkör kialakítása • Partnerkapcsolat bővítése • Gyermek játószoba és játékainak bővítése • Saját wellness részleg fejlesztése • Animációs program a felnőtteknek	Threats – veszélyek • Külső politikai, gazdasági hatások érződik a vendégforgalmon, • Nagy a konkurencia • Sok gyerek egyidőben történő jelenléte miatt, más célcsoport elmaradozhat

Forrás: Saját szerkesztés (2024)

Erősségek:

A szállodának számos olyan sajátossága van, amely kedvezővé teszi a családok számára. Legnagyobb vonzereje a tölgyerdő közepén lévő környezeti elhelyezkedése, könnyű, egyszerű megközelíthetősége, közismert szállodalánc tagja és 5-10 perc sétával elérhető a desztilláció kiemelt attrakciói.

Versenyelőnyt jelent a közelében lévő szálláshelyekkel szemben, hogy új, korszerű és modern épület. Nagy befogadó képességgel bír. A gyerekekkel érkező családok számára olyan szolgáltatást is kínál, amit a konkurenciái nem, például a fiatalabb korú vendégek számára

gyermekanimációt, külön belépőjegy váltása nélkül az AQUARIUS Élményfürdő és Parkfürdő medencéinek igénybevételi lehetőségét.

Az online foglalási oldalakon figyelemmel kísérhető vendégelégedettség mutatók nagyon kedvezőek. Általában a személyzet kedvessége, figyelmessége kap magas pontszámot, 5-ös skálán nézve 4.7 feletti értéket, ami egy gyermekeket is fogadó szálloda esetén kiemelt jelentőséggel bír.

Gyengeségek:

Gazdaságilag az ország egyik legszegényebb térsége Szabolcs-Szatmár-Bereg vármegye, az emberekben él a megyével szembeni előítélet, ami hátrányosan hat a térség turizmusára, így a szálloda vendégforgalmára is.

Az itt megszálló vendégek egyrésze, a szálláshely fizikai adottságából eredően negatívumként éli meg, hogy, a hotelnek nincs zárt udvar része, kültéri programok szervezése nem lehetséges. Kicsi a saját wellness részlege, nem tartozik hozzá gyermek és felnőtt medence. Főszezonban nagy a zsúfoltság a városi élmény és parkfürdőben, amelynek wellness szolgáltatásait a szálloda vendégei is igénybe veszi.

A vendégek megítélése alapján kicsi a játszószoza, kevés az olyan játék, amivel az egész család együtt tud szórakozni, például társasjáték. Hiányolják, hogy nagyobb gyerekek számára nincs X-box szoba, csocsó. Méltánytalannak tartják, hogy a biliárdasztal használatáért külön fizetni kell.

A szálloda honlapja alapján főszezonban minden nap gyermekanimációs programot ígér. A gyakorlatban viszont nincs, például, abban az időszakban, mikor a szállodai dolgozók gyerekeinek van tábor szervezve a hotelben. Azok a vendégek, akik ebben az intervallumban vannak jelen, becsapva érzik magukat.

Lehetőségek:

Véleményem szerint, a szálloda számára nagy lehetőség rejlik abban, hogy három országgal határos. Kihasználva ezt az adottságot célszerűnek tartanám nagyobb marketing tevékenységet kifejteni és jobban nyitni a szomszédos országok turistái felé. A hotel saját adatbázisában rögzített adatok alapján, jelenleg 10 % körüli a külföldi vendégek aránya, növekedése esetén javítaná a szobák kihasználtságát, és emelné a nyereséget.

Az itt szállást foglaló családok részére még vonzóbbá tehető a hely olyan újabb partnerkapcsolat kiépítésével, amely mind a két fél számára előnyös. Mivel egyik legnagyobb attrakció, amiért a térséget felkeresik a turisták az állatkert meglátogatása, meg lehetne oldani,

hogy a szobaárak tartalmazzanak egy állatparki belépőt is, ez a családok körében kedvező fogadtatásra találna.

Megfontolandónak tartom megvizsgálni, hogy milyen költségráfordítással lehetne a saját wellness részleget fejleszteni, mivel a vendégvélemények alapján megállapítható, hogy főszeszonban a park és az élményfürdő zsúfoltsága miatt, nem a szállodai wellness élményt kapják a vendégek.

Különösebb beruházás nélkül a vendég elégedettségi mutatót javítaná a gyermek játszószoa játékaiknak bővítése és a felnőtt animációs programok bevezetése.

A lehetőségek kihasználását azért tartom fontosnak, mert csak az a szálloda maradhat meg a piacon, aki versenyképes azáltal, hogy mindig maximálisan figyelembe veszi a vevőkör változásait és annak igényeit, hosszú távon ebben látom az eredményes működésnek a titkát.

Veszélyek:

Nagy a konkurencia jelenléte. Nyíregyházán jelenleg 6 db négycsillagos szálloda található. A négycsillagos szállodák viszonylatában a szobaárak magasabbak a versenytársakhoz képest.

A jelenlegi inflációs időszakban az emberek ár érzékenyebbek, jobban figyelnek arra, hogy milyen szolgáltatások tartoznak az alapárban és miért számolnak, fel kell külön költséget. A marketinget tevékenység során célszerű a hotelnek erre figyelmet fordítani, hogy ne érezzék becsapottnak magukat a vendégek.

A megfelelő kapacitáskihasználtság biztosítása érdekében minden vendégre szükség van, sok gyerek egyszerre történő jelenléte miatt viszont más célcsoport elmaradozhat.

5. KÖVETKEZTETÉSEK ÉS JAVASLATOK

Az animátori munkám során szerzett tapasztalataim alapján megállapítottam, hogy a szolgáltató szemszögéből nézve gyermekbarát szolgáltatásnak több funkciója is van a szolgáltató számára. Nem csupán az a jelentősége, hogy a szállodában gyerekekkel érkező családok elégedettségét fokozza, mint ahogy az animációnak sem csak annyi a szerepe, hogy a vendégek szórakoztatását biztosítsa. Mind a kettő gazdasági és marketing célokat is szolgál.

Általam tapasztal példák alapján:

Marketing tevékenységként funkcionál. Egy szálláshelyen az animátornak van legkönnyebben alkalma és lehetősége a gyerekekkel és a szüleikkel közvetlen kapcsolatot teremteni, megmutatni a szolgáltatóhely gyermekekhez való hozzáállását.

Marketing tevékenységet végez az animátor mikor a tigris kabala figura jelmezbe bújva Tigiként megjelenik a hotel területén és sétálgatva megszólítja a kicsiket (6. kép), akik számára ez egy élmény.



6. kép: TIGI barátkozik

Forrás: Saját készítés (2023)

Felkelti az érdeklődésüket, ajánlja a napi gyermekanimációs programokat. Ezzel a tevékenységével nem csak a gyerekekhez szól, például az üzleti úton lévő vendégek is felfigyelnek rá és lehet, hogy legközelebb ők is a családjukkal együtt jönnek vissza, vagyis be tud vonzani új vendégeket is. A kabalafigura promóciós elemként is megjelenhet a szálloda arculatában és vonzóbbá teheti ezáltal a helyet.

Bevételnövekedést eredményezhet. Új vendégek szerzésén kívül, bevételnövekedést érhet el a szálláshely, amennyiben a jelenlévő vendégeket nagyobb költségre bírja a gyermekbarát szolgáltatáson keresztül. Tapasztalatom, hogy legtöbb gyerek mindenhol szeret barátot szerezni magának, sokszor az 5- 6 évesnél idősebb bátrabb gyermekek először csak

azért néznek, be a gyermekanimációs programra, hogy megállapítsák, kik vannak ott, találhatnak-e közöttük szimpatikusakat, akivel össze lehet barátkozni. Mivel könnyen ismerkednek, általában találtak is. Gyorsan meg is beszélnek, hogy a szállodában töltött idő alatt egyéb programokra is együtt menjenek, általuk a szülők is összeismerkednek. Legtöbb esetben az esti „mini-disco” idején a felnőttek már a szálloda bárjában együtt iszogatnak, beszélgetnek, míg a gyerekek szórakoznak.

A szolgáltatás megléte versenyelőnyt jelent. Mint turisztikai termék, jelentős versenyelőnyt eredményezhet a konkurenciával szemben. Szálláshely választás alkalmával a szülők számára döntést befolyásoló tényező lehet, amennyiben a gyermekbarát jelző a szálloda honlapján szerepel és van gyermekanimáció.

A családok készülnek az utazásra, a gyerekek kész tervekkel indulnak útnak, tudják, mit akarnak csinálni a nyaralásuk alatt, de a szülők készülnek „B” tervvel is és olyan helyet foglalnak le szállásnak, amennyiben választani lehet, ahol például kedvezőtlen időjárás esetén is van szórakozási lehetőség, például animációs programok.

Elősegíti, hogy kötődés alakuljon ki a szálloda és a vendég között. Kötődés alakulhat ki a vendégek és a szálloda valamint a vendégek és animátor között (7. kép).



7. kép: Kötődés az animátorhoz

Forrás: Saját készítés (2023)

Amennyiben a szálloda gyermekbarát szolgáltatása, az animációs programjai tetszik a családnak a következő utazásuk alkalmával lehet, hogy ismét ezt a helyet választják.

Az elégedett vendég lehetőségétől függően legközelebb is visszatér, vagyis segíti törzsvendégkör kialakítását, illetve másoknak is ajánlja a szállodát.

Ebben a fejezetben a dolgozatomban bevezető részében megfogalmazott kutatási kérdéseimre is megadom a válaszokat.

K.1. Megállapítottam, hogy ma már nem luxus kategóriába tartozó termék a családi nyaralás. A családoknak igénye van arra, hogy a hétköznapiakból kiszakadva pár napot kényelmes körülmények között töltsenek el. Kutatásom során arra az eredményre jutottam, hogy évente többször és alkalmanként rövidebb időre mennek pihenni, kikapcsolódni a családok, ez megegyezik mai turisztikai trenddel. Leggyakoribb, hogy 2-3 alkalommal 3 napra, egyszer a nyári iskolai szünidőben és valamelyik más évszakban pedig ünnepnaphoz kapcsolódó hosszúhétvéget használják ki legtöbbször utazásra.

Az utazás helyszínének kiválasztásában meghatározó szerepe van a kirándulás motivációjának. Legtöbbször a közös élményszerzés reményében indulnak útnak. Olyan helyet keresnek, ahol biztosítva látják, hogy a család minden tagjának lehetősége van a kellemes időtöltésre.

A középpontba elsősorban a gyermekeknek való örömszerzés áll, ennek teljesülése érdekében figyelembe veszik az életkorát, érdeklődési körét és azt, hogy mi hat rá újdonságként, mire fog hosszútávon is szívesen visszaemlékezni. Az utazás előtt átgondolják, hogy milyen szálláshelyet válasszanak. Kutatási eredményem alapján fontos szempont, az ár/érték arány. A szobákban történő elhelyezésük kényelmes legyen, az étel kínálat ízlésüknek megfelelően, szórakoztató programok várják az egész családot. Döntést befolyásoló tényező számukra az is, hogy gyermekbarát legyen a hely, mert leginkább azokban a hotelekben biztosítanak olyan szolgáltatásokat, ami számukra megfelelő.

K.2. A szülő mit vár el a gyermekbarát szolgáltatás keretén belül, azt meghatározza a gyermek életkora, az otthoni életkörülménye, és a szülő szubjektív igénye. Kutatási eredményem alapján több tényező megléte egyformán „nagyon fontos „a szülőknek, aminek együttesen kell meglenni ahhoz, hogy gyermekbarátnak érezze a helyet.

Ilyen kritérium, felmérésem eredménye alapján bármilyen életkorú a gyermek első helyen áll, hogy gyermekcentrikus legyen a szolgáltatóhely. Ennek érdekében a vendégekkel kapcsolatban álló személyzet nagyon sokat tehet.

Másik két fontos kritérium, megfelelő legyen a fizikai környezet és a gyermekek ellátásához szükséges tárgyi eszközök rendelkezésre álljanak. A kutatás során itt már szóródást figyelhettem meg, mert ez nagymértékben függ a gyermek életkorától. Egy kisebb gyermek szüleinek nagyon lényeges kérdés ez a két szempont, de nagyobb gyerekek esetén már nem biztos, hogy külön igény van az átlagos szállodai berendezéseken kívül más eszközökre.

Fontos az is, hogy a gyerekek számára élményszerzési lehetőség, animációs gyermekprogramok legyenek, ez a 3-4 éves kortól nagyobb gyerekekkel érkező szülők számára

lényeges. Elvárás még a szálláshelytől, hogy legyen szórakozási lehetőség a felnőtt családtagoknak is.

K.3. A gyermekek élményszerzéséhez mennyire járulnak hozzá a szállodán belüli gyermekprogramok, az attól függ, hogy a gyerekek, milyen az érdeklődési köre, mennyire keresi a többi gyerek társaságát. Erre a kérdésre leginkább a szálloda REVIEWS rendszerén keresztül érkezett értékelésekből tudtam következtetésem levonni, mert ott olyan szülők mondtak véleményt a szolgáltatásról, akiknek a gyerekei részt is vettek a programokon.

Pozitív és negatív kritikát egyformán megfogalmaztak. Többen dicsérték az animátor személyét, Tigi tigrisbőrbe bújt kabalafigura jelenlétét, és a programokat is. A gyermekanimációs programok sok élményt tudnak nyújtani, mivel kötetlen szórakozási, versenyzési lehetőség a kicsiknek, és a kézműves foglalkozásokon készített kis tárgyakat haza is vihetik. A TIGI-vel készített szelfik is biztosan sokáig az emlékek közt maradnak a gyermekek számára.

K.4. Miért hirdeti egyre több szálloda gyerekbarátnak magát a piacon kérdéssel kapcsolatban, arra a következtetésre jutottam, hogy azért, mert a turisztikai szolgáltatások piacán a szállodaüzemeltetők elsődleges célja, az eredményes működés, minél nagyobb árbevétel szerzése és a maximális férőhely kihasználtság generálása. A családok az egyik legfontosabb célcsoportot jelentik, egyrészt a létszámuk miatt (egyszerre több ember /korosztály igénye jelenik meg), másrészt kapcsolódnak hozzájuk közös és egyéni fogyasztási területek is, így sokféle termék és szolgáltatás érdekli őket egyidőben. Az a hely, aki a gyermekbarát profilt felveszi egy nagy létszámú szegmenset tud magának vendégként megnyerni.

A gyermekbarát szolgáltatáson belül nyújtott gyermekanimációs programmal egyedivé válhat és kitűnhet a versenytársai közül a szálláshely. A szolgáltató szemszögéből nézve, ennek a szolgáltatásnak több funkciója is van. Saját tapasztalatomat is felhasználva állapítottam meg, hogy felhasználhatja marketing tevékenységként, bevételnövelő eszközként, vendégelégedettséget növelhet vele és általa erősítheti a vendég szállodához való kötődését is.

K.5. A szálláshely kihasználtságát a családok jelenléte elősegíti, mert a családok egyszerre, egy időben több fővel vannak jelen, így jelentős keresletet generálnak a piacon. A Hunguest Hotel Sóstó szálloda Hostware rendszerének adatai alapján vizsgáltam ezt a kérdést, mely szerint a vendégéjszakák számának közel egyharmada a gyermekek által biztosított, akik pedig családdal együtt érkeznek a szállodába.

A vendégelégedettség növelése érdekében a következő javaslatokat teszem:

Kutatásom helyszínéül választott szálloda 4 éve épült, új, modern és korszerű, speciális helyzetben van azáltal, hogy nagyon kicsi a saját wellness részlege. Azok a vendégek, aki fürdőzésre vágnak az AQUARIUS fedett Élmény és Parkfürdő medencéit belépőjegy váltása nélkül tudják igénybe venni erre a szórakozásra. A gyerekeknek is csak ott van lehetősége a lubickolásra, csúszdázásra. Azonban nem minden család tetszését nyeri el ez a megoldás, mert nyári időszakban nagy a zsúfoltság, mivel a városi fürdő vendégeivel együtt kell használni a medencéket.

Ezért javaslom, hogy a szálloda olyan partnerkapcsolati megállapodást kössön a fürdővel, hogy a hotel vendégeinek legyen lehetősége a nyitása vagy zárása után 1 órát úgy igénybe venni a medencéket, hogy már csak ők vannak jelen. Így azoknak a vendégek is lenne alkalmuk wellnessezni, akik nem szeretik a tömeget.

Kedvező fogadtatásra találna a szálló vendégei között, amennyiben a szobaárak magában foglalnának egy állatkerti belépő árát is. Ezzel még vonzóbbá lehetne tenni a szállodát, mivel aki a térségbe jön nyaralni, nem hagyja ki ezt az attrakció felkeresését.

Többen kifogásolták kutatásom során, hogy kevés a családok számára a közös szórakozási lehetőség. Nem jelentene túl nagy beruházást, olyan társasjátékok beszerzése, amivel nagyobb gyerekek, akár felnőttek is szívesen játszanak.

A felnőtt animációs programok bevezetése sem jelentene túl nagy költséget a szállodának és ezzel a szórakozási lehetőséget, a szolgáltatások körét bővíteni lehetne, amely növelné a vendégelégedettséget is.

ÖSSZEFOGLALÓ

„Családbarát szolgáltatások a fogyasztói elvárások tükrében a Hunguest Hotel Sóstó példáján” című dolgozatomban a turizmus legnagyobb szolgáltatóinak, a szálláshelyeknek, gyermekbarát szolgáltatásait mutattam be fogyasztói és szolgáltatói oldalról megközelítve.

Célom az volt, hogy rávilágítsak, mit vár el a család a gyermekbarát szolgáltatás keretén belül a szálláshely szolgáltatóitól, illetve az a szálláshely szolgáltató, aki gyermekbarát profilt felveszi, milyen előnyökhöz jut ezáltal.

A választott témámhoz az elméleti háttérrel a szekunder kutatásom során tanulmányozott szakirodalom adta. Melynek alapján meghatároztam, a család fogalmát, mivel a gyermekek a családjuk által kerülnek a turizmus szolgáltatóival kapcsolatban.

Megfogalmaztam a családi turizmus jelentőségét szolgáltatói oldalról nézve, miért érdemes a turisztikai szolgáltatóknak kiemelten figyelni a családi szegmensre. Lényegét abban találtam, hogy egyszerre több ember igénye jelenik meg, másrészt kapcsolódnak hozzájuk közös és egyéni fogyasztási területek is, így sokféle termék és szolgáltatás érdekli őket egyidőben. Fogyasztói szemszögből meghatározva, láthatóvá vált, hogy napjainkban a többgenerációs pihenés, a tartalmasan eltöltött közös idő, maradandó élmények keresése vált értékkel és ezek a tényezők egyre inkább megjelennek a családok elvárásai között is.

Azért, hogy a vendégek egyértelmű információt kapjanak a szálláshelyek által kínált szolgáltatás minőségéről 2022. január elsejétől valamennyi magyarországi szálláshelynek kötelező a Hotelstars Nemzeti Szállodai Tanúsító Védjegy minősítést megszerezni, amelynek lényegét röviden összefoglaltam. A szálláshelyek piaci részesedésük megővése és növelése érdekében arra törekednek, hogy szolgáltatásaikat a családok igényeinek megfelelően alakítsák, bővítsék és fokozzák a vendéglégedettségét, ami a családi szoba, az ellátás és a szolgáltatások igényekhez való formálásában valósul meg.

A családbarát és gyermekbarát fogalom a mindennapok használata során gyakran összekeveredik, átfedés van a kettő között, de jelentésük nem ugyanaz. Dolgozatomban bemutattam, a két fogalom összekapcsolódását. A gyermekbarátság egy érzés a családbarátság központi része, amennyiben a gyerek jól érzi magát a szülő is elégedett. Egy gyerekbarát szálláshely, ha küldetését komolyan veszi és valóban kiemelt figyelmet fordít, a gyerekekre, akkor egyben a családbarát hotel szerepét is betölti, hiszen a kettő nem létezik egymás nélkül. A családbarát szállodák a családot helyezik középpontba a különböző generációkra, vagyis az egész családra együtt fókuszálnak, úgy igyekeznek kellemes kikapcsolódást biztosítani.

Egyre gyakoribb hogy a szálláshelyek honlapjukon család,- gyermekbarátnak hirdetik magukat, vannak, akik saját maguk minősítése alapján marketing eszközként használják a jelzőt, de van aki, hivatalos tanúsítvánnyal rendelkezik erről, ami garantálja a szolgáltatás minőségét. Kitértem a hivatalos családbarát védjegy a Családbarát – KidsOasis és a „Családbarát Szálloda” védjegy ismertetésére.

Egy gyermekbarát szálloda nélkülözhetetlen szolgáltatása az animáció, jelentőségét meghatároztam. a szolgáltató és a fogyasztó szempontjából egyaránt.

Bemutattam primer kutatásom helyszínét a 4 csillagos Hunguest Hotel Sóstó szállodát, amely 2019. októbert 15-től fogadja a vendégeket. Típusa wellness és konferencia szálló, besorolása 4 csillagos superior.

Primer információ gyűjtésemhez önálló adatfelvételt végeztem. Ahhoz, hogy számszerűsíthető, statisztikailag értékelhető adatokat gyűjtsék kvantitatív módszert (kérdőíves felmérést) alkalmaztam. Szakértői interjút készítettem szállodai dolgozóval annak érdekében, hogy a szolgáltatást biztosító szálláshely véleményét is megismerjem, ne csak a vendégköről szerzett források befolyásoljanak a következtetésem levonásában. Vizsgáltam a családok utazási szokásait, milyen turisztikai terméket keresnek, illetve gyermekbarát szolgáltatással kapcsolatos elvárásaikat, a gyermek szemével nézve mi jelent számukra szállodai élményt. Elemeztem a Hunguest Hotel Sóstó által nyújtott gyermekbarát szolgáltatásokat. Forrásként használtam a szálloda REVIEWS rendszerén keresztül érkezett vendégvéleményeket is. Bemutattam saját tapasztalatom alapján a gyermekbarát szolgáltatás, gyermekanimáció jelentőségét a szolgáltató számára.

Kutatásom eredményei alapján a dolgozatomban megfogalmazott kérdéseimre a válaszokat részletesen megadtam. Megállapítottam, hogy a családok olyan turisztikai termékeket keresnek leginkább, ahol a különböző generációhoz tartozó családtagok egyformán jól érzik magukat. Gyermekbarátnak akkor tekintenek egy szálláshelyet, amennyiben a gyermek ellátásához szükséges fizikai, tárgyi feltételek biztosítva vannak, a dolgozók szemlélete gyermekközpontú és a pihenés, kikapcsolódási lehetőség biztosítva van az egész családnak.

Összegezve elmondható, hogy a családoknak élményt nyújt, a szállodának pedig hasznot hoz a szálláshelyen lévő gyermekbarát szolgáltatás, de nem csupán a rövidtávú haszonszerzés a cél, hanem egy lehetőség is számukra az élethosszig tartó pozitív kapcsolat kialakítására. Mint ahogy a nemzet az újabb generációk révén marad fenn, úgy a turizmus is.

SZAKIRODALMI JEGYZÉK

- Andorka, R. (2006). *Bevezetés a szociológiában*. OSIRIS Kiadó.
- Jávor, J. (2005). *Korszerű szállásslétszolgáltatás*. Képzőművészeti Kiadó
- Kenesei, Zs. & Kolos, K. (2014). *Szolgáltatásmarketing és – menedzsment*. ALINEA Kiadó.
- Kollarik, A. (1995). *Animátorok kézikönyve*. Budapest Kiadó.
- Kotler, P. (2000). *Kotler a marketingről: Jönni, látni, győzni – a piacon – 2000*. Park kiadó.
- Lengyel, M. (2004). *A turizmus általános elmélete*. Heller Farkas Gazdasági és turisztikai szolgáltatások Főiskolája Kiadó.
- Magyar, M. (2004) *A szállodai és vendéglátó szolgáltatások fejlesztése az animációs programok bevezetésével*. In: P. Majoros, Ed, BGF Tudományos évkönyv (pp. 191-209). Budapesti Gazdasági Főiskola.
- Michalkó, G.(2004). *A turizmus elmélet alapjai*. Kodolányi János Főiskola Kiadó.
- Michalkó, G. (2016). *Turizmológia - Elméleti alapok*. Akadémiai Kiadó
- Papp, I. (2017). *Szálloda és vendéglátásmenedzsment*. Akadémia Kiadó.
- Puczkó, L., & Rátz, T. (2011). *Az utazástól az élményig- A látogatómenedzsment módszerei*. Akadémia kiadó.
- Törőcsik, M. (2011). *Fogyasztói magatartás: Insight, trendek, vásárlók*. Akadémia Kiadó

Tanulmányok:

- Ásványi, K., Gyulavári, T.& Jászberényi, M. (2018). Családok utazási preferenciái - A hatékony marketing - *EMOK Nemzetközi Konferencia konferenciakötet*. pp 732-744 <https://emok.hu/hu/emok2018/konferenciakotet/d-660:csaladok-utazasi-preferenciai>
- Behringer, Z., Tevely, T., Budavári, B. & Hinek, M. (2022). Utazás a pandémia árnyékában - avagy hogyan változtak a magyar lakosság utazási szokásai, illetve fogyasztói döntései a világjárvány idején. *Turisztikai és Vidékfejlesztési Tanulmányok*,6(4),101-115. <https://doi.org/10.15170/TVT.2021.06.04.07>
- Csapó, J.& Lőrincz, K. (2020). A turizmus gazdaságban betöltött szerepe és irányai Magyarországon a COVID-19 előtt és után *Geo Metodika A Magyar Földrajzi Társaság szakmódszertani folyóirata*, 4 (3), 5-16. DOI 10.26888/GEOMET.2020.4.3.1
- Csordás, T., Markos, Kujbus, É.& Ásványi, K. (2018): A gyerekeim imádják, ezért én is imádom– Családbarát hotelek fogyasztói percepciói online értékelések alapján. *Turizmus Bulletin*, 18 (1),17–28. <https://doi.org/10.14267/TURBULL.2018v18n1.2>

Czeglédi, I. (2017). *A család szerepe a mindennapjainkban* <https://mipszi.hu/cikk/100817-csalad-szerepe-mindennapjainkban>

Jászberényi, M. & Ásványi, K. (2023): *Családban utazunk*. Akadémia kiadó.
<https://mersz.hu/jaszberenyi-asvanyi-csaladban-utazunk/>

Holczerné, Szentirmai, Á., Probáld, Á., Fekete, M.& Bárhai, E. (2022). A kötelező szálláshely-minősítésről közérthetően, https://www.szallasweboldalak.hu/wp-content/uploads/2022/07/szallashely-minositesi-utmutato_erthetoen.pdf

Internetes források:

Családbarát Helytanúsító védjegy Szabálykönyv (2019):
<https://csalad.hu/vedjegy/dokumentumok>

HOTELSTARS minősítések (2022):
https://szallashelyminosites.hu/docs/szallodak_minositesenek_kriteriumrendszere_2021_2025

Hunguest Hotel Sóstó, Hivatalos honlap
https://www.hunguesthotels.hu/hu/hotel/nyiregyhaza/hunguest_hotel_sosto/hotel_sosto/

KSH (2023): *A családháztartások háztartás-összetétel és családösszetétel* 1.1.2.3 tábla
https://www.ksh.hu/nepszamlalas/tablak_haztartas

KSH (2024): https://www.ksh.hu/stadat_files/tur/hu/tur0015.html 27.1.1.16. A többnapos, turisztikai célú belföldi utazások száma és időtartama az utazás célja és a tartózkodási idő szerint

Magyar Turisztikai Ügynökség (2022): *Nemzeti Turizmusfejlesztési Stratégia, Turizmus 2.0*
<https://mtu.gov.hu/cikkek/strategia/>

Magyar Turisztikai Ügynökség (2019): *Tematikus projektek*
<https://mtu.gov.hu/cikkek/tematikus-projektek-1487/>

Mi a KidsOasis? Kidsoasis (2017): <https://kidsoasis.hu/mi-a-kidsoasis>

Mikrocenzus 2016 (2018): 6. *A háztartások és a családok adatai*. KSH Kiadó.
https://www.ksh.hu/docs/hun/xftp/idoszaki/mikrocenzus2016/mikrocenzus_2016_6.pdf

Nemzeti Turizmusfejlesztési Stratégia 2030 – Turizmus 2.0 (2022):
[mtu.gov.hu https://mtu.gov.hu/cikkek/strategia](https://mtu.gov.hu/cikkek/strategia)

Péter, E., Németh, K.,& Lelkóné Tollár, I. (2018). Turizmusbiztonság, mint felmerülő igény fogyasztói szemmel, *Turizmus Bulletin*, (18) 30- 37.
DOI: <https://doi.org/10.14267/TURBULL.2018v18n2.4>

Pintér, T. (2019): *Családbarát szállodák új hivatalos védjegye*
[tps://turizmus.com](https://turizmus.com) › szállashely-vendeglatas › család

Szállodai Kategorizálás 2021 – 2025, (2022): *Szállodák minősítésének kritériumrendszere*
https://szallashelyminosites.hu/docs/szallodak_minositesenek_kriteriumrendszere

Jogszabályok:

40/2020.(III. 11.) Korm. rendelet veszélyhelyzet kihirdetéséről

239/2009. (X. 20.) Korm. rendelet a szálláshely-szolgáltatási tevékenység folytatásának részletes feltételeiről és a szálláshely-üzemeltetési engedély kiadásának rendjéről

MELLÉKLETEK

1. melléklet

Kiegészítő kérdések a kérdőívet kitöltő szülőkhöz

1. Melyek azok a tényezők, amelyek legjobban befolyásolják, hogy a család több napra elutazzon –e pihenni, kikapcsolódni?
2. Családi utazások alkalmával, milyen turisztikai szolgáltatásokat keresnek leginkább?
3. Szálláshely választásnál döntésüket elsősorban milyen szempontok figyelembevételével hozzák meg?
4. Van –e jelentősége a választás alkalmával, hogy családbarát minősítéssel rendelkezik-e a hely?
5. Mikor tekinti Ön gyermekbarátnak a szálláshelyet?
6. Gyermek részt vesz-e a gyermekanimációs programokon?

2. sz. melléklet:

Interjú kérdések a szállodai dolgozóhoz

1. Ön szerint a Hunguest Hotel Sóstó szállodának mi a vonzereje, lehet-e egy utazás motivációja?
2. Kiket tart Ön az elsődleges szegmensnek, azok közül, akik a szállodai szolgáltatásokat igénybe veszik?
3. Párhuzamot lehet-e vonni az üzleti turizmus keretén belül és a gyerekekkel érkező családok elvárásai között?
4. Az üzleti turizmus résztvevőit nem zavarja-e a kisgyermek jelenléte, mennyire fér meg egymás mellett a két vendégkör?
5. Véleménye szerint miben nyilvánul meg a gyermekbarát szolgáltatás a szállodában?
6. A szálloda nyitásához képest változtattak-e a szolgáltatási körükön? Tudnak-e alkalmazkodni a felmerülő igényekhez?
7. Elgondolása alapján a gyermekanimációs programokra fordított költség megtérül-e, illetve termel-e nyereséget?
8. Véleménye szerint a kisgyermekkel érkező családok gyermekbarát szolgáltatással kapcsolatos elvárásai teljesülnek-e?
9. A vendégelégedettséget milyen módon mérik és, hogy alakul?
10. Mennyire jellemző, hogy a vendégek valamilyen formában megosztják a szállodáról kialakult véleményüket a nyilvánosság előtt?

3. melléklet

Tisztelt Hölgym/Uram!

Mátyás Dorina vagyok a Debreceni Egyetem IV. éves Turizmus-Vendéglátás szakos hallgatója. Szakdolgozatom elkészítéséhez kérdőíves felmérést végeztem. Kérem, válaszaival segítse munkámat. A feladatom elvégzéséhez nyújtott segítségét köszönöm!

Kérdőív

1. Válassza ki és X-el jelölje személyre vonatkozóan:

- Neme: nő ☐ férfi ☐
- A legmagasabb iskolai végzettsége: alapfokú ☐ középfokú ☐ felsőfokú ☐
- Lakhelye és a szálloda közötti távolság: 100 km alatt ☐ 100 – 200 km között ☐ 200 km felett ☐
- Hány gyerekkel érkezett: 1 fő ☐ 2 fő ☐ 3 vagy több fő ☐
- Több gyerek esetén a legkisebb életkora:
0 -3 év között ☐ 3 év felett - 7 év alatt ☐ 7 év felett – 14 év alatt ☐

2. Évente milyen gyakran utazik a család turistaútra? (úgy, hogy valamilyen kereskedelmi szálláshelyen foglal helyet (X-el jelölje megfelelő választát)

- 1 -szer ☐ 2-3 -szor ☐ 4-5-ször ☐ 5-nél több alkalommal ☐

3. Alkalmanként átlagosan hány napot tölt el pihenéssel? (X-el jelölje megfelelő választát)

- 1-2 napot ☐ 3 napot ☐ 4-6 napot ☐ 1 hétnél hosszabb időt ☐

4. A jelenlegi üdülésük fő motivációja? (1-től 5-ig számozza a felsoroltakat leglényegesebb 5, kevésbé lényeges 1)

- pihenés , kikapcsolódás ☐ minőségi időtöltés ☐ barátok, ismerősök felkeresése ☐
- élmény szeres, állatkert, élményfürdő felkeresése ☐ edukáció ☐

5. Az Ön számára mi a legfontosabb kritérium egy szálloda kiválasztása alkalmával? (1-től-7 ig sorszámozza be a felsoroltokat a legfontosabb 7-es legkevésbé fontos az 1)

- kényelem ☐ elhelyezkedése ☐ milyen az ár/értékarány ☐
- mennyire gyermekbarát ☐ milyen szolgáltatásokat nyújt ☐
- élményt nyújtson az egész családnak ☐ az étterem szolgáltatásai milyen ☐

6. Hallott –e már a Családbarát Szálloda védjegyről? (karikázza be választát)

- igen ☐ hallottam róla, de nem ismerem ☐ nem ☐

a Családbarát KidsOasis védjegyről ?

- igen ☐ hallottam róla, de nem ismerem ☐ nem ☐

7. Az Ön számára milyen feltételek megléte a legfontosabb ahhoz, hogy gyermekbarátnak tekintsen egy szállodát? (1- től 5-ig sorszámozza a válaszokat, legfontosabb az 5-ös)

a gyermek életkorának megfelelő tárgyi eszközök megléte ☐

a szobákban az elhelyezés kényelmes legyen ☐

a személyzet gyermekcentrikussága ☐

gyermek menü biztosítása ☐

élményszerzési lehetőség az egész családnak ☐

8. Ön szerint a gyermeke számára mi jelenti a szállodai élményt?

(1-től 5-ig terjedően sorszámozza be a válaszokat, legnagyobb élmény az 5-ös legkisebb 1-es)

szállodai szolgáltatások összessége ☐ animációs gyermekprogramokon való részvétel ☐

a szállodán kívüli külső program ☐ a szálloda kabalafigurájával való szórakozás ☐

az élményfürdő gyermekrészlegének használata ☐

9. Miért a Hunguest Hotel Sóstó szállodát választotta szálláshelynek?

(a leginkább jellemzőt 1 okot válassza ki a felsoroltak közül)

legjobb az ár/érték arány ☐

mások ajánlották ☐

elhelyezkedése kedvező ☐

gyermekbarát jellege miatt ☐

minőségi szolgáltatásai miatt ☐

már voltunk itt és jól éreztük magunkat ☐

nem voltunk még itt kiakarjuk próbálni ☐

10. Mennyire elégedett a szálloda gyermekbarát szolgáltatásaival, elvárása milyen mértékben találkozott a tapasztaltakkal?

(1-től 5-ig terjedő skálán osztályozza. Nagyon elégedett 5-nek felel meg, a legkevésbé 1)

tárgyi eszközök megléte ☐ gyermekanimációsprogramok színvonala ☐

program lehetőség a családnak ☐ dolgozók gyermekbarát szemlélete ☐

gyermek menü rendelkezésre állása ☐ összességében nézve ☐

11. Összeségében elégedett-e a kapott szolgáltatásokkal, másoknak ajánlaná-e a szállodát?

(1-től 5-ig terjedő skálán osztályozza. Nagyon elégedett az 5-nek felel meg.)

elégedettségem: ☐ talán ajánlanám ☐ ajánlanám ☐

nem ajánlanám, ☐ oka.....

.....

Köszönöm, hogy kérdéseimre válaszolt.