

Закарпатський угорський інститут ім. Ференца Ракоці II

Кафедра географії та туризму

Регістраційний № _____

Кваліфікаційна робота

**ВПЛИВ РОСІЙСЬКО-УКРАЇНСЬКОЇ ВІЙНИ НА ДІЯЛЬНІСТЬ ЗАКЛАДІВ
РОЗМІЩЕННЯ НА ЗАКАРПАТТІ НА ПРИКЛАДІ РЕСТОРАННО-ГОТЕЛЬНОГО
КОМПЛЕКСУ ФЕМЛІ (С. В. БИЙГАНЬ, БЕРЕГІВСЬКИЙ РАЙОН)**

ГАЙДОШ КАТАЛІН ТИВОДОРІВНА

Студентка IV-го курсу, заочного відділення

Освітня програма 242 Туризм

Ступінь вищої освіти: бакалавр

Тема затверджена Вченою радою ЗУІ

Протокол № 10/27 жовтня 2021 року

Науковий керівник: _____ : **ТОРПОІ ЙОСИП ЙОСИПОВИЧ**

PhD, доцент

Завідувач кафедру: _____ : **МОЛНАР ЙОСИП ЙОЖЕФОВИЧ**

кандидат географічних наук, доцент

Робота захищена на оцінку _____, «___» _____ 2023 року

Протокол № _____ / 2023

Закарпатський угорський інститут ім. Ференца Ракоці ІІ

Кафедра географії та туризму

Кваліфікаційна робота

**ВПЛИВ РОСІЙСЬКО-УКРАЇНСЬКОЇ ВІЙНИ НА ДІЯЛЬНІСТЬ ЗАКЛАДІВ
РОЗМІЩЕННЯ НА ЗАКАРПАТТІ НА ПРИКЛАДІ РЕСТОРАННО-ГОТЕЛЬНОГО
КОМПЛЕКСУ ФЕМІЛІ (С. В. БИЙГАНЬ, БЕРЕГІВСЬКИЙ РАЙОН)**

Ступінь вищої освіти: бакалавр

Виконала: студентка ІV-го курсу

ГАЙДОШ КАТАЛІН ТІВОДОРІВНА

Освітня програма 242 Туризм

Науковий керівник: **ТОРПОІ ЙОСИП ЙОСИПОВИЧ**

PhD, доцент

Рецензент: **БЕРГХАУЕР ОЛЕКСАНДР ОЛЕКСАНДРОВИЧ,**

PhD, доцент

ЗМІСТ

ВСТУП	8
1. ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА СЕЛА ВЕЛИКА БИЙГАНЬ	10
1.1. Історичний огляд села.....	10
1.2. Географічне положення.....	11
1.3. Характеристика населення	12
1.4. Пам'ятки, пам'ятні місця	13
2. ВПЛИВ РОСІЙСЬКО-УКРАЇНСЬКОЇ ВІЙНИ НА СТАН ТУРИЗМУ НА ПРИКЛАДІ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО КОМПЛЕКСУ FAMILY (БЕРЕГІВСЬКИЙ РАЙОН, С. ВЕЛИКА БИЙГАНЬ)	19
2.1.Огляд готелю, характеристика гостьового потоку на період до лютого 2022 року	20
2.2. Огляд ресторану, характеристика відвідуваності та розвиток ряду подій у період до лютого 2022 року	21
2.3. Характеристика розвитку гостьопотоку готелів у 2022 році у період після лютого	22
2.4. Відвідуваність ресторану та кількість подій розвитку в період після лютого 2022 року.....	24
2.5. Конкуренти	25
3. МАЙБУТНЄ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО КОМПЛЕКСУ FAMILY: ПЕРСПЕКТИВИ, РЕКОМЕНДАЦІЇ	26
3.1. Зміни в готельно-ресторанному житті.....	26
3.2. Можливості збільшення трафіку гостей	27
3.3. Можливості підвищення якості послуг (на основі анкетного опитування гостей)	27
3.4. Можливості підвищення якості послуг (на основі анкетногоопитування серед працівників)	41
ВИСНОВКИ	45

ПІДСУМКИ	46
РЕЗЮМЕ	48
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ	50
СПИСОК ІЛЮСТРАЦІЙ	52
СПИСОК ТАБЛИЦЬ	54
ДЕКЛАРАЦІЯ	55
ПОДЯКА	56
ДОДАТКИ	57
ДОДАТОК 1: Глибинне інтерв'ю з власником комплексу	57
ДОДАТОК: Анкета 1 (Можливості поліпшення якості послуг (на основі опитування серед гостей)).....	60
ДОДАТОК: Анкета 2 (Можливості поліпшення якості послуг (на основі опитування серед співробітників))	64

II. Rákóczi Ferenc Kárpátaljai Magyar Főiskola

Földtudományi és Turizmus Tanszék

**AZ OROSZ-UKRÁN HÁBORÚ HATÁSA A KERESKEDELMI
SZÁLLÁSHELYEK TEVÉKENYSÉGÉRE KÁRPÁTALJÁN A FAMILY
ÉTTEREM ÉS HOTEL PÉLDÁJÁN (NAGYBÉGÁNY, BEREKSZÁSZI JÁRÁS)**

Szakdolgozat

Képzési szint: alapképzés

Készítette: GAJDOS KATALIN

IV. évfolyamos hallgató

Képzési program: 242 Turizmus

Témavezető: TARPAI JÓZSEF

PhD, docens

Recenzens: Dr. BERGHAUER SÁNDOR

PhD, docens

TARTALOMJEGYZÉK

BEVEZETÉS	8
1. NAGYBÉGÁNY ÁLTALÁNOS JELLEMZÉSE	10
1.1. Történelmi áttekintés	10
1.2. Földrajzi fekvése	11
1.3. Népeségföldrajzi viszonyok	12
1.4. Nevezetességek, emlékhelyek	13
2. AZ OROSZ-UKRÁN HÁBORÚ HATÁSA A TURIZMUS HELYZETÉRE KÁRPÁTALJÁN A FAMILY HOTEL & ÉTTEREM (BEREGSZÁSZI JÁRÁS, NAGYBÉGÁNY) PÉLDÁJÁN	19
2.1. A szálloda bemutatása, a vendégforgalom alakulásának jellemzői a 2022 februárja előtti időszakban	20
2.2. Az étterem bemutatása, a vendégforgalom jellemzői, illetve a rendezvények számának alakulása a 2022 februárja előtti időszakban ...	21
2.3. A szállodai vendégforgalom alakulásának jellemzői a 2022 februárja utáni időszakban	22
2.4. Az éttermi vendégforgalom, illetve a rendezvények számának alakulása a 2022 februárja utáni időszakban	24
2.5. Versenytársak.....	25
3. A Family Hotel & Étterem jövője: perspektívák, ajánlások	26
3.1. Változások a szálloda és étterem életében	26
3.2. A vendégforgalom növelésének lehetőségei	27
3.3. A szolgáltatások minőségének fejlesztési lehetőségei (a vendégek körében végzett kérdőíves felmérés alapján)	27
3.4. A szolgáltatások minőségének fejlesztési lehetőségei (a dolgozók körében végzett kérdőíves felmérés alapján)	40
KÖVETKEZTETÉSEK	45
ÖSSZEFOGLALÁS	46

UKRÁN NYELVŰ ÖSSZEFOGLALÁS (РЕЗЮМЕ).....	48
FELHASZNÁLT IRODALOM JEGYZÉKE	50
ÁBRÁK JEGYZÉKE	52
TÁBLÁZATOK JEGYZÉKE	54
NYILATKOZAT.....	55
KÖSZÖNETNYILVÁNÍTÁS	56
MELLÉKLET	57
1. MELLÉKLET: A komplexum tulajdonosával készített mélyinterjú kérdései.....	57
2. MELLÉKLET: Kérdőív 1 (A szolgáltatások minőségének fejlesztési lehetőségei (a vendégek körében végzett kérdőíves felmérés alapján).....	60
3. MELLÉKLET: Kérdőív 2 (A szolgáltatások minőségének fejlesztési lehetőségei (a dolgozók körében végzett kérdőíves felmérés alapján))	64

BEVEZETÉS

Az utazás és az idegenforgalom egyre fontosabb szerepet játszik az ember életében, a turizmus még viszonylag új jelenség, amely a 20. század második felében vált tömegessé. Az emberek szeretnek utazni, hosszabb időre elhagyni otthonukat, megismerni új kultúrákat, népeket és világot látni (Dr. Káposzta 2011).

Egy utazás során új élményekben lehetünk gazdagabbak, manapság az utazás már az életünk részévé vált, a turizmusfogalmát a Hágai Nyilatkozat határozza meg, mely szerint: "Turizmus alatt minden olyan személyi tevékenységet értünk, amely során az egyén lakó- vagy munkahelyén kívüli szabad helyváltogatást végez, és az ilyen utazás során szükségleteit kielégítő szolgáltatásokat vesz igénybe" (World Tourism Organization 1993).

Amíg két éve a koronavírus-járvány, most az ukrán-orosz háború állítja kihívás elé a turizmust. A közel több mint egy éve tartó ukrán-orosz háború rengeteg ember életét megnehezítette, több ezer ember kénytelen volt elhagyni otthonát a harcok miatt. A háború miatt az otthonát elhagyni kényszerült emberek helyváltogatása nem a szabad döntés alapján született, hanem erős kényszer miatt. A turizmus fő szerepe a béke megteremtése és az állandó környezetébe visszatérő ember megismerési vágyának kielégítése, nem pedig a menekülő emberé. A Kárpátaljai turizmust kihívások elé állítja, a menekülthullám és a belső migráció (Tarpai J. 2022).

A munkámban az orosz-ukrán háború hatását vizsgálom a Family Étterem és Hotel példáján (Nagybégány, Beregszászi járás). A munkám során elvégeztem egy felmérést a vendégek és dolgozók körében. A felmérés során egy teljes összképet kaptam a jelenlegi helyzetről, az adatokat sikeresen elemeztem. Az adatok feldolgozásában a Microsoft Office Excel programot használtam. Segítségével ki tudtam számolni a válasz adok hány százaléka válaszolt a kérdésekre.

A vizsgálat eredményeit áttekinthetőbbé és érthetőbbé tettem a diagramok és táblázatok felhasználásával. A kutatásban 215 személy vett részt (200 vendég és 15 dolgozó). Fontosnak tartottam, hogy a kérdőív reprezentatív legyen. Az emberek többsége aktív és segítőkész volt a válaszadás során. Ezenkívül mélyinterjút készítettem a tulajdonossal, hosszasan elbeszélgettem az ott dolgozókkal.

A jelen szakdolgozat három részből áll: az első fejezetben a vizsgált turisztikai létesítmény otthonául szolgáló Nagybégány település általános jellemzése található, a második rész magáról a szállodáról és az étteremről, valamint a komplexum vendégfogalmának alakulásáról szól a 2022. február előtti és utáni időszakban. Az utolsó fejezetben pedig a mélyinterjú, illetve a kérdőíves felmérés során kapott válaszokat dolgoztam fel. A kutatás során olyan kérdésekre is igyekeztem választ kapni, hogy milyen változásokat tervez a létesítmény tulajdonosa a jövőben, hogyan szeretné növelni a forgalmat, esetleg bővíteni kívánja-e a szolgáltatásokat?

A szakdolgozatban feldolgozott téma aktualitása véleményem szerint kimagasló, hiszen a háború a munka befejezésének idején továbbra is tart, és fokozottan kihat a turisztikai vállalkozások életére az egész országban, így Kárpátalján is.

1. NAGYBÉGÁNY ÁLTALÁNOS JELLEMZÉSE

1.1. Történelmi áttekintés

Az 1332-es években elsőként Bygan néven említik az Árpád-kori települést. Hajdan Ó-Bégánynak is nevezték. A település a nevét a birtoklói után kapta, hiszen az XI. században a Bégányi család birtokában volt. A család tagjai a birtokaikat zálogba vagy ajándékba adták. Majd a XIX. század elején a Bégányi család kihalt. A viharos történelem ezt a települést sem kerülte el. A krónika szerint, Rákóczi György az 1646-s évben 4 jobbágyi és 2 pusztatelekből álló birtokot vett hatalom alá Bégányi Tamástól.

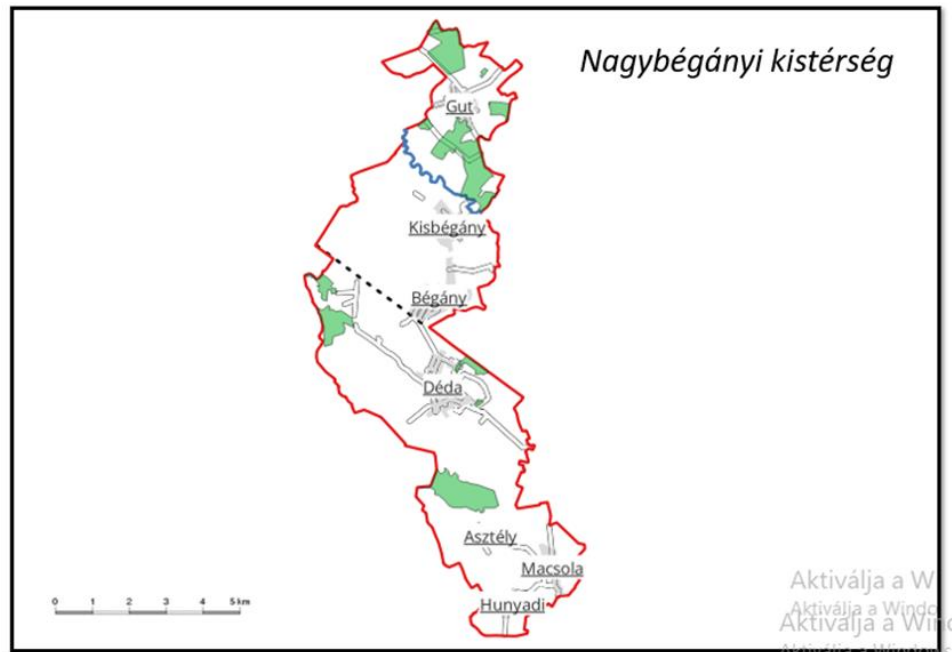
A szláv személynévből származó Nagybégány már az 1397-s évtől fordul elő először ezen a néven. A család hanyagsága miatt, a Bégányiak birtokának nagyobb része a munkácsi vár tulajdonába került. Csupán 1650-ben kapta vissza Lorántffy Zsuzsannától. A családi viszályoknak köszönhetően és királyi adományozások folytán a Bégányi birtok mindig más kezében volt. Így került Dercsényi Veisz Jánoshoz is az 1794-s években (<https://kmmi.org.ua> 2022).

A krónikák a XIX. században Nemes József családját említik a birtokosok sorában, ebben az időben többen is birtokosokká váltak: az időben özv. Dercsényi Istvánné, Gajdos János, Rácz István, Sütő József, Siró József, Tompa József, Domokos József, Jászter Kálmán, Komári Imre, továbbá mások.

A Bégányi család a középkorban birtokolta Nagy- és Kisbégányt. Ebben az időben már felépült a község temploma, ami gótikus stílusban épült.

A falut a tatárok felperzselték és megannyi embert hurcoltak el rabszolgapiacra az 1567-s évben. Az 1636-s évben a lakosság többsége reformátussá vált, virágzó anyaegyház létezett itt, amely birtokba vette a középkori eredetű templomot (<https://kmmi.org.ua> 2022).

A XIX. század elején Nagy- és Kisbégány a Kaszonyi járáshoz tartozott. A II. világháborúban húsz katona esett el. Az 1910-s években 1136 túlnyomórészt



2. ábra. A Nagybéányi kistérség (QGIS Desktop, saját szerkesztés 2023)

1.3. Népeségföldrajzi viszonyok

A 2001-es népszámlálás idején Nagybéány népessége 1893 fő volt, melyből 1657 lakos magyar anyanyelvűnek, 236 pedig ukrán nemzetiségűnek vallotta magát (Polgármesteri hivatal 2021). Észrevételeim által megállapítást nyert, hogy az itt élő emberek többsége nem beszél és nem érti az ukrán nyelvet. De az együtt élés az ukrán anyanyelvű lakosokkal nem jelent gondot.

A polgármesteri hivatal 2020-as adatai szerint a fiatal generáció jelentős része külföldön dolgozik, sokan végleg elhagyták lakhelyüket. A falu lakossága jelenleg a fiatal középkorúakat, a gyerekeket, néhány fiatal és az idős emberek nagy számú csoportját foglalja magában.

A jelenlegi orosz-ukrán háború jelentősen befolyásolja a falu népességi viszonyait: a hadköteles férfiak nagyobb része külföldön tartózkodik, illetve egész családok hagyták el a falut a háború kitörése után. Tendenciává vált, hogy az üres, eladó házakat a belső-ukrajnai menekültek vásárolják fel, így a faluban egyre több ukrán nemzetiségű ember él. A hivatalos menekült státusszal rendelkező

személyek a helyi óvoda egyik szárnyában vannak elszállásolva. A háborús konfliktus miatt felerősödött elvándorlási folyamat még mindig jelentős: a szétszakítottságban élő családok körében gyakori, hogy a még otthon maradt családtagok is a külföldre költözés mellett döntenek.

1.4. Nevezetességek, emlékhelyek

A Turul-emlékmű

A Turul madár hagyományosan a magyarság hadi jelképeként ismert. Kárpátalján több Turul-emlékmű is található. A legnagyobb és leghíresebb Tiszaújlakon (Beregszászi járás) található. A közelmúltig létezett egy ilyen emlékmű a munkácsi várban is, de eltávolították. Több kisebb turul található még Kárpátalján: Visk (Husztai járás), Tizasalamon (Ungvári járás), Tiszakeresztúr (Beregszászi járás), Tiszacsoma (Beregszászi járás), Técső (Técsői járás), Nagybégány (Beregszászi járás), Bene (Beregszászi járás), Ungvár (az ungvári várban).

A Nagybégányi Turul-emlékmű egy szép és jelentős műalkotás, amely az emlékezet és az összetartozás fontosságát üzeni. Az emlékmű a Nemzet összetartozás játszótérén található, közel a falu központjához.

A Nagybégányi Turul-emlékművet 2017. június 4-én avatták fel. Június 4-e a trianoni békediktátum aláírásának napja, amelyet a Magyar Országgyűlés tíz éve Nemzeti Összetartozás Napjává nyilvánított. A helyi KMKSZ minden évben megemlékezik erről a fontos napról.

Az emlékmű magyar motívumokkal díszített, amelyek mind az elszakított Nagybégány múltjára, de a jövőjére való elszántságát is tükrözi. Az emlékmű megformázása kifejezi a magyar nemzeti identitást és a hovatartozás érzését minden ember számára, amely fontos értékei az itt élőknek és a látogatóknak egyaránt.



3. ábra. A Nagybégányi Turul-emlékmű (Saját felvétel, 2023)

A sztálini terror áldozatainak emlékműve

„Atyám a te kezébe teszem le az én lelkemet” (Lukács evangéliuma 23:46). Ez a felirat található a nagybégányi sztálini terror áldozatainak emlékművén, amelyet 1992-ben állítottak. Az emlékmű Nagybégány központjában található (4.ábra).



4.ábra. A Nagybégányi Szovjet Katonai emlékmű (Saját felvétel, 2023)

A jobb oldalán a sztálinizmus helyi áldozatainak neve szerepel. Az emlékművön felsorolt vezetéknevek a mai napig fennmaradtak a faluban. A bal oldalon a második világháborúban elhunyt bégányiak nevei vannak feltüntetve (5. ábra).





5.ábra. Az emlékművön szereplő nevek listái (Saját felvétel, 2023)

A Református templom

Nagybégány területén 3 egyházközség található: a református, a római katolikus és a görögkatolikus. A Nagybégányi református templomot az 1792-s évben építettek, a római katolikus templomot 1804-ben fejezték be. A 19. század folyamán többször is átalakításon és bővítéseken ment keresztül a templom. A templom klasszicista stílusban épült. A Nagybégányi görögkatolikus templom az 1870-1872-s év között épült. A falu a hitújítás idején, az 1600-as évektől reformátussá vált. A református templom minden bizonnyal többször is károsodott, az 1567-es tatár pusztításkor az épület megsérült (6.ábra). Az 1768-as években a templomot a Simai Mező család építette újjá. Ekkor már a hajó rendelkezett festett famennyezettel. A legutóbbi átalakításokon az 1981-es évben esett át a templom (Lehoczky T. 1882).



6.ábra. A nagybégányi református templom (Saját felvétel, 2021)

A Református templom egyik különleges értéke a falképdísz, melynek kutatása Lángi József által 2000-ben kezdődött. A leírás szerint egy nagyméretű falképről van szó, amely egy zegzugos mintázattal díszített keretben helyezkedik el, és befoglaló mérete 167 x 210 cm. A központi figura Szent Ilona, aki a kereszttel látható a képen.

A falképen további két kisebb alak is megjelenik: egyikük a kereszt függőleges szárát tartja, a másik pedig az ásójával a kereszt tövéhez szúr. Szent Ilona a korona alatt pártát visel, vállig érő fátylával és hermelinszegélyes köpenyével. A falkép kifestése a templom második építési periódusára, azaz a 1410-1420-as évekre tehető. Az adott falkép turisztikai vonzerővel rendelkezik, amely nagy jelentőséggel bír a további kutatások szempontjából is (7. ábra) (Lehoczky T. 1882).



7.ábra. Szent Ilona freskó a nagybégányi református templomban

Forrás: <http://www.templomut.hu2023>

Pokrócszövés

Nagybégányban sokan foglalkoztak rongypokróc szövésével. Egykor a szövészet és minden kézműves foglalkozás (hímzés, varrás stb.) a paraszti életforma velejárója volt. Nagy-és dédszüleink korában ez általános foglalkozás volt. Leggyakrabban az ilyen időigényes munkálatokat télen végezték, mivel már a termés be volt takarítva és munka után ezzel foglalkoztak az asszonyok. Ebben az időszakban készültek a háztartásban nélkülözhetetlen vászonzsákok, szakajtó kendők, konyhakendők és pokrócok is.

A nagybégányi római katolikus egyházközösség tagjai a hagyomány életfenntartásának céljából pokrócszövő klubot is alakítottak, ahol szívesen látják vendégül a település iskolájába járó alsósokat, hogy a gyerekek ezáltal is betekintést kapjanak a kézműves élet világába, és felhívják figyelmüket a hagyományörzés fontosságára (8.ábra).



8.ábra. Pokrócszövő klub, Nagybégány (Saját felvétel, 2023)

2. AZ OROSZ-UKRÁN HÁBORÚ HATÁSA A TURIZMUS HELYZETÉRE KÁRPÁTALJÁN A FAMILY HOTEL & ÉTTEREM (BEREGSZÁSZI JÁRÁS, NAGYBÉGÁNY) PÉLDÁJÁN

Az orosz-ukrán háború hatása a turizmus helyzetére Kárpátalján jelentős volt, és érintette a Family Hotel & Étterem működését is. Az instabilitás és a feszültségek miatt a térség turisztikai vonzerője csökkent, a szállodák és éttermek üzemeltetése pedig nehezebbé vált.

A Family Hotel & Étterem, amely Nagybégányban található, szintén érezte a háború hatásait. A szálloda és étterem üzemeltetői számára az instabil helyzet miatt nehéz volt fenntartani az üzletmenetet, a turisták száma ugyanis jelentősen csökkent. Emellett az élelmiszer- és az üzemanyagárak is emelkedtek, ami tovább nehezítette a helyzetüket.

Azonban a Family Hotel & Étterem tulajdonosai nagy elkötelezettséget mutattak az üzemeltetés folytatása iránt, és minden tőlük telhetőt megtettek a vállalkozásuk fenntartása érdekében. Többek között növelték a szolgáltatások minőségét és bővítették az ételkínálatot, hogy vonzóbbá tegyék a szállodát és éttermet az esetleges vendégek számára.

Bár az orosz-ukrán konfliktus továbbra is hatással van a kárpátaljai turizmusra, a Family Hotel & Étterem üzemeltetői pozitívan állnak az üzlet jövőjéhez, és készen állnak arra, hogy továbbfejlesszék és bővítsék a szolgáltatásaikat a vendégforgalom növelése érdekében.

2.1. A szálloda bemutatása, a vendégforgalom alakulásának jellemzői a 2022 februárja előtti időszakban

A Family Hotel& Étterem a Beregszászi járásban, Nagybégányban található. A komplexum már több mint 20 éve a Beregszászi járás egyik legvirágzóbb és legnépszerűbb vendéglátó egysége. A szálloda európai stílusú. A családi vállalkozás megálmodója és vezetője egyben Egressy Katalin.

A telek, ahol a jelenlegi szálloda található, Katalin asszony felmenőinek birtokában volt. A rendszerváltás után lehetőségük volt az egykori családi tulajdon visszavásárlására. Az épületben élelmiszerbolt és bár is működik, a szállodán és éttermen kívül. A kezdetek, mint ahogy a legtöbb vállalkozásnál, itt is nehezen indultak, de az akadályokat mindig sikeresen le tudták küzdeni.

A kezdetben csak étteremként funkcionáló létesítmény tulajdonosai a vendégek igényeihez való igazodás szükségessége miatt döntöttek az épület és a szolgáltatások bővítése mellett. Így mára már szállodaként is funkcionál a Family, ahol akár 45 fő egyidejű elszállásolása is megoldható. Kétemeletes épületben kínál szállást 25 szobával, melyek 2-3 ágyasok.

A „Family” elnevezés maga a vállalkozás családias jellegére utal, hiszen kezdetben csak a család működtette a vállalkozást, majd, amikor megnövekedtek az igények és a feladatokat nehezen tudták egyedül ellátni, alkalmazottakat vettek fel.

A 2022 februárja előtti időszakban a vendégéjszakák száma változó volt. A tavaszi és a nyári időszakban voltak a legtöbben (akár 20-40 fő egyszerre), akik

vagy átutazóban vagy hosszabb ideig foglaltak szállást a hotelben. Többségük külföldről és Belső-Ukrajnából érkezett.

Nagybégány Beregszásztól 7 km-re helyezkedik el (Molnár D. 2009). A település földrajzi fekvéséből adódóan a Family Hotel vendégei számára könnyű megközelíteni a térségben található termálfürdőket. Beregszász két termálfürdőnek is otthont ad: a Zakarpattya Sportkomplezsnak és a Pacsirta Hotel termálfürdőjének, ahol sószobát is működtetnek (karpat-tur.net). A Beregszászi járásban a Mezőkaszonynál található Iváncsó birtokként ismert termálfürdő is igazi turistacsalogató komplexum, ami Nagybégánytól 10,9 km-re található (Molnár D. 2009). A Family napi forgalmán sokat lendít a közkedvelt fürdőhelyek közelsége. Nagyon sok visszajáró vendég fordul meg a komplexumban.

A külföldi turisták leginkább Magyarországról érkeztek, általában tanulmányi kirándulás keretében, 30-35 fős csoportokban. De mindig a belföldi turisták száma volt magasabb.

2.2. Az étterem bemutatása, a vendégforgalom jellemzői, illetve a rendezvények számának alakulása a 2022 februárja előtti időszakban

A Family éttermében 60-80 férőhely található. Az étlap kétnyelvű. Az étterembe betérő vendégek megízlelhetik a magyar konyha, az ukrán és az olasz gasztronómia tradicionális ételeit. Törekednek a hagyományos ízek mellett a házias és különleges ízvilágra is, de elsősorban a magyar és a kárpátaljai ízekre összpontosítanak. Az ukrán vendégek körében nagyon népszerűvé vált a halászlé, a gulyásleves, az édességek közül a Rákóczi-túrós. A Family specialitása és egyben a vendégek nagy kedvence a Family-csülöktál.

Az étterem biztosít külön dísztermet, nyári teraszt (ami jelenleg felújítás alatt van). A nagyterem, ahol általában a rendezvények – főleg esküvők – zajlanak, akár 200 ülőhely áll rendelkezésre a vendégek számára. 2020-ban a Family elnyerte a legjobb kárpátaljai magyar étterem címét (kiszo.net, 2021).

A 2022 februárja előtti időszakban a legtöbben a Belső-Ukrajnából érkező turisták vették igénybe az étterem szolgáltatásait. Itt a külföldről átutazóban vagy a szállodában megszállt vendégek is megízlelhetik a magyaros ételeket. A helyiek jellemzően csak rendezvények (születésnapok, esküvők) alkalmával térnek be az étterembe.

Korábban egyre több vendég fordult meg az étteremben és szállodában. Valamint az esküvők és rendezvények száma is bővült, ennek érdekében a befogadóképességet is bővíteni kellett. A Family jellemzően esküvőknek, keresztelőknek, születésnapoknak, évfordulóknak és más rendezvényeknek adott otthont.

A 2022 februárja előtti időszakban a rendezvények száma magas volt: havonta akár 5-30 rendezvény is lebonyolításra került az étteremben. Évek óta tendencia volt, hogy gyakorlatilag minden szombaton tartottak esküvőt a létesítményben. A Covidot követő időszakban (a háború kitöréséig) a hétköznapokon rendezett esküvők is gyakoriak voltak. Jellemzően jóval előre le kellett foglalni az éttermet azoknak, akik itt szerették volna megünnepelni a nagyobb családi eseményeket. Az itt megrendezésre került esküvők általában 80-150 személyesek voltak, a születésnapok és bankettek pedig 25-40 személyesek.

2.3. A szállodai vendégforgalom alakulásának jellemzői a 2022 februárja utáni időszakban

A háború kitörésének első hónapjai mindenki számára nagyon nehezen átvészeltetők voltak. A forgalom terén a szálloda életében egy növekedést indított be, hiszen a menekültek, akik Kelet- Ukrajnából érkeztek, a Familyben szálltak meg.

A vendégéjszakák száma meghaladta a 25-t. A szobák tele voltak. Néhányan csak átutazóban voltak, ők 3-5 éjszakát töltöttek el a szállodában. A belföldi turisták és a menekültek voltak a legtöbben.

A háború miatt a külföldi turistacsoportok nem látogatnak el Kárpátaljára. Néhány ember üzleti ügye intézése miatt tartózkodik az országban, de hosszabb időre nem marad. Jelenleg is tartózkodnak menekültek a hotelben amiatt, mert lebombázták az otthonaikat és a különböző ügyintézési folyamatok miatt még nem tudnak külföldre menni.

A háború miatt a szálloda életében is fellépett számos probléma – munkaerőhiány, élelmiszerhiány, üzemanyaghiány, légiriadók, áramkimaradások. A növekvő üzemanyagárak mellett jelentős plusz terhet jelentett a vállalkozás számára, komoly befektetést igényelt az eszközök és alapanyagok megvásárlása. Az üzemanyaghiány miatt, volt, hogy a beszállítók sem a szokott módon látták el feladataikat. A boltban megtörtént, hogy az üzemanyaghiány miatt ideiglenesen nem lehetett kapni bizonyos élelmiszereket (pl. kenyér, olaj, cukor stb.).

A folyamatos légiriadók is megnehezítették a komplexum életét. Légiriadó esetén minden nyitva tartott helyiséget be kell zárni (étterem, bár, szauna stb.). Az épületben lennie kell egy riasztónak, ami közvetlenül akkor kapcsol be, amikor légiriadó van. Így minden ember tudomást szerez a légitámadásról. Elsősorban mindenkit értesíteni kell a légiriadóról. Szükség esetén egy evakuálási útvonalat is ki kell dolgozni. Légiriadó esetén a munkavégzés megszüntetése és a dolgozók és vendégek óvóhelyre költöztetése a legfontosabb feladat. Abban az esetben, ha a látogatók megtagadják a helyiség elhagyását és az óvóhelyre menést, vagy a kiürítés lehetetlen, a biztonságiőr avatkozik be. Fontos tisztában lenni azzal a ténnyel, hogy ha a komplexumban dolgozók nem tartják be az eljárási szabályokat, annak komoly pénzbüntetés lehet a vége.

A háború kitörése után munkaerőhiány lépett fel. Az emberek elvándorlásának fő oka a katonai sorozás. A Family Hotel dolgozóinak száma a 2022 februárja előtti időszakban 35 fő volt. Ebből 15-en maradtak. Az áramkimaradások idején áramfejlesztőket és generátort használtak, így tudták áthidalni a nehézségeket.

2.4. Az éttermi vendégforgalom, illetve a rendezvények számának alakulása a 2022 februárja utáni időszakban

A háború első napjaiban alacsony volt az éttermi forgalom. Az interjú készítésekor a komplexum tulajdonosa arról számolt be, hogy a forgalom, ha nem is éri el a háború kitörése előtti időszakot, a koronavírus-járvány ideje alatt tapasztalt forgalomnál lényegesen magasabb. Az étterem a megmaradt ételt szét szokta osztani a faluban élő idősek embereknek. Az egyre gyakoribb légiriadók miatt az ételeket már házhoz is szállítják. Ezzel is bővítették a szolgáltatásaikat.

A háború kezdete után csak néhány rendezvény került megrendezésre. Hiszen a legnépszerűbb és legnagyobb rendezvényeket – az esküvőket – kénytelenek voltak lemondani. Vagy ha mégis meg volt tartva néhány, azok nagyon szűk családi körben zajlottak. A mélyinterjú válaszaiból kiderült, hogy csak zárt ajtók mögött szabad kisebb rendezvényeket megtartani, halkabb zene mellett.

2022 nyara óta az étterem élete lassan kezd visszaállni a megszokott módba, így a rendezvények is újra teret kapnak. A rendezvények mennyisége havi 10-35 között mozog, amelyeken általában 30-110 fő vesz részt. Ezek általában kisebb esküvők, keresztelők, találkozók egyéb összejövetelek.

Az alapanyagok beszerzése nem okoz nehézséget, a beszállítók ugyanúgy végzik munkájukat, mint eddig. Az élelmiszerek terén nem tapasztalható hiány, ezen a téren nincs változás.

Az étterem működését is megnehezítő munkaerőhiány a vendégek számára nem érzékelhető, hiszen a dolgozók mindent megtesznek azért, hogy a vendég minden szolgáltatást a lehető legjobb minőségben megkapjon. A munkaerőhiány folyamatos, de azok, akik maradtak, mindenütt besegítenek, hogy a munkafolyamat minél zavartalanabban haladjon.

A folyamatos áramszüneteknél kialakuló problémákat áramfejlesztővel és generátorral oldották meg. Az indukciós tűzhelyeket nem tudták használni, a

fagyasztó- és hűtőszekrények tönkrementek. Az alapanyagokat az ételekhez minden nap frissen szerezték be (tej, túró, zöldségek stb.) és hűvös helyen tárolták. A hústermékek tárolásánál jelentkeztek a legnagyobb kihívások, hiszen folyamaton kiolvadt a hús a fagyasztószekrényekben. Az ételeket igyekeztek gáztűzhelyen készíteni. A napi többszöri áramkimaradások miatt döntöttek a generátor és áramfejlesztők megvásárlása mellett.

2.5. Versenytársak

A Family Hotel & Étteremnél nagy a versenytársi kör. Hiszen csak a faluban két hozzá hasonló komplexum található. Versenytársak mindig is voltak és lesznek is minden vállalkozás életében. A Family Hotel & Étterem az egyediségével és bővülő szolgáltatásaival tűnik ki a sorból. Meggyőződésem szerint, a konkurencia sem tud jobban teljesíteni ebben a nehéz helyzetben.

A Family Hotel & Étterem főbb versenytársai közé tartoznak: a szintén nagybégányi Kisvirág Hotel, a kaszonyi termálfürdő szállodája, a jánosi Helikon Hotel, illetve a beregszászi Pacsirta Hotel stb. is komoly konkurenciát képvisel.

Nagybégányban sokan foglalkoznak falusi vendégfogadással, ami tovább erősíti a versenyhelyzetet. A falusi turizmus már az 1990-es évek óta felfutóban van Kárpátalján. De csak néhány éve nyerte el a népszerűségét, a hazai magyaros és kárpátaljai ízvilág, nyugalmas pihenés, a kárpátaljai hegyi levegő és a történelmi örökségek nyerték el az ide látogató turista szívet. A falusi turizmussal leginkább nők foglalkoznak (98%). A saját lakóházaikban kialakított, külön bejáratú szobákban fogadják a vendégeket a vendéglátók többsége (61%). A vendéglátók belföldi és külföldi turistákat fogadnak. A belföldi vendégek többsége általában a fővárosból Kijevből (23%) érkezik, Odesszából (9%) és leggyakrabban Lembergől (30%). A külföldi turisták, akik a falu vendégházaiban szállnak meg leginkább Magyarországról (77%), illetve Romániából és Szlovákiából (22%) érkeznek (Sass E. 2012).

Véleményem szerint, a Family Hotel pozitív tulajdonságai a következők: a nehezítő körülmények ellenére is sikeresen tud működni, hiszen a legnagyobb és legrégebben működő vendéglátóhely a településen, illetve családi vállalkozás, ami növeli a tulajdonosok elkötelezettségét. A kiszolgálás minősége kimagaslóan magas, a személyzet segítőkész és kedves.

3. A Family Hotel & Étterem jövője: perspektívák, ajánlások

3.1. Változások a szálloda és étterem életében

Annak ellenére, hogy a háború és a nehéz gazdasági helyzet nagy kihívást jelentett a tulajdonosok számára, elkötelezettek maradtak abban, hogy fenntartsák és fejlesszék a komplexumot. Az interjú során kiderült, hogy a tulajdonosoknak vannak terveik a karbantartás, felújítás és kapacitásnövelés terén, valamint az ügyfélélmény javítása érdekében új szolgáltatásokat is bevezetnének.

Az elkötelezettség és az ambíció jelenléte bizonyítja, hogy a komplexum tulajdonosai készen állnak a kihívásokra, és eltökéltek abban, hogy a komplexum továbbra is egy sikeres vendéglátóhely.

Felújítási, karbantartási, kapacitásnövelési tervek:

- az étteremhez tartozó nyári terasz felújítása,
- a nagyterem renoválása,
- a belső faburkolatok felújítása,
- a bárpult felújítása,
- férőhely bővítés,

Szolgáltatás bővítési tervek:

- az étlap bővítése (a kínálat bővítése),
- gyermekmenü bevezetése.

Az étteremben a tervek szerint továbbra is nagy hangsúlyt fognak fektetni a frissen vágott virágokból készített dekorációkra, díszítésekre.

A tulajdonosok ugyanakkor tisztában vannak vele, hogy a komolyabb felújítások és kapacitásbővítések finanszírozása jelentős terhet jelenthet számukra. Ezért úgy vélik, hogy ilyen projektek megvalósítása esetén előnyös lenne, ha rendelkezésre állna valamilyen pályázati forrás, amely segítené őket a költségek fedezésében. Mindenesetre a tulajdonosok eltökéltek abban, hogy a komplexumot a lehető legjobb állapotban tartsák és lehetőségükhöz mérten tovább fejlesszék, hogy a vendégek továbbra is élvezhessék a helyszín adta lehetőségeket.

3.2. A vendégforgalom növelésének lehetőségei

A vendégforgalom növelésének lehetőségei a Family Hotel & Étteremnél:

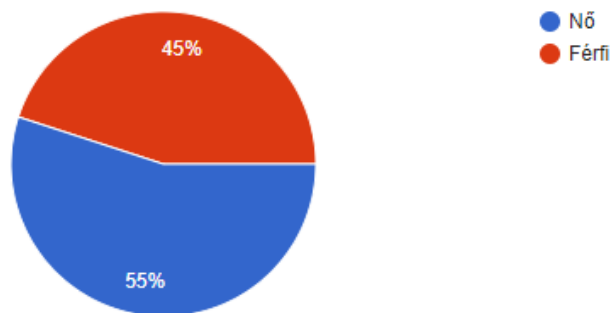
- Kapacitásbővítés: a szálláshely kapacitásának bővítése, például újabb szobák vagy apartmanok építése.
- Szolgáltatásbővítés: az ételkínálat bővítése vagy az étteremben kínált szolgáltatások fejlesztése (például ételkiszállítás) is vonzóvá teheti a szálláshelyet az utazók számára.
- Reklám: a szálláshely reklámozása és népszerűsítése fontos szerepet játszik a vendégforgalom növelésében. Ez megvalósulhat online hirdetések, közösségi média posztok formájában, szórólapok segítségével vagy akár a vendégeknek szóló csomagajánlat formájában.

3.3. A szolgáltatások minőségének fejlesztési lehetőségei (a vendégek körében végzett kérdőíves felmérés alapján)

A 2022-2023-as évben kérdőíves módszer segítségével felmértem a nagybégányi Family Hotel & Étterem szolgáltatásainak minőségét a 2022 februárja utáni időszakban a vendégek körében. Alapvető követelményként a

felmérésben olyan kritériumokat szabtam meg, amelyek szerint a megkérdezettek csak felnőtt korúak, azaz 18. életévüket betöltött személyek lehettek, valamint csak azok, akik igénybe vették az említett időszakban a szolgáltatásokat (éttermi vagy szállodai).

A kérdőívet 200 személy töltötte ki, ebből 110 nő (55%) és 90 férfi (45%) (9. ábra).



9. ábra. A kérdőívet kitöltők nemek szerinti megoszlása

Szerkesztette: Gajdos Katalin, 2023

A válaszadó személyek belföldi turisták, menekültek és falubeli lakosok voltak. A kérdőív kitöltése anonim formában történt. Fontos volt tisztázni, hogy ki legyen a megkérdezett személy. Úgy határoztam, hogy azt a személyt kérdezem meg, akinek a születési hónapja a legkorábbra esik a családban. Eme feltétel alapján nem vettem figyelembe az alanyok életkorát, továbbá addig végeztem a felmérést, amíg a táblázatban szereplő adatok alapján meg nem kaptam a megfelelő számú kitöltött kérdőívet. Az adatok feldolgozása során elkülönítettem három nagy korcsoportot (1. táblázat).

1.táblázat.

A válaszadók életkor szerinti megoszlása

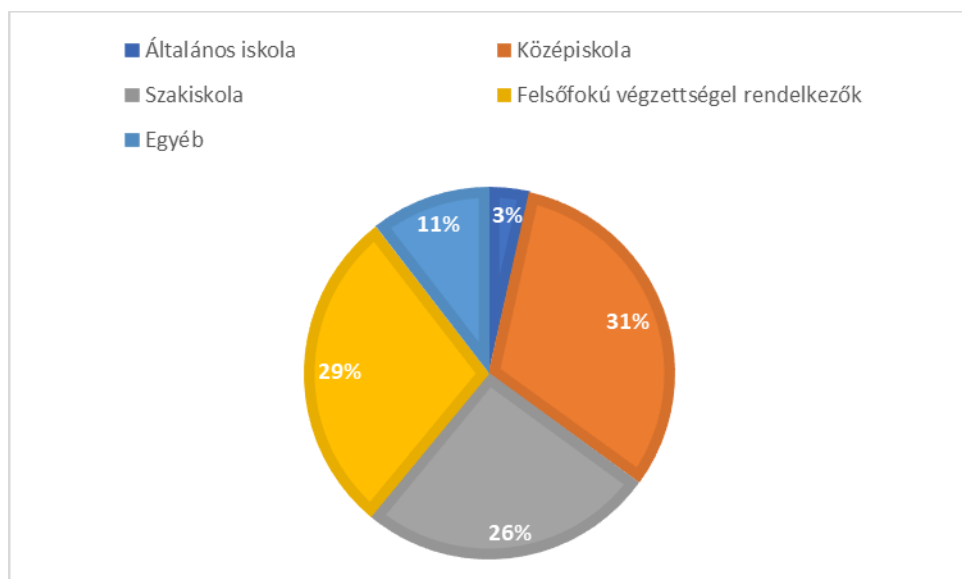
Életkor	Fő	Százalék	Nő	Férfi
18-30	41	20	25	16
31-50	143	72	78	65

51+	16	8	7	9
-----	----	---	---	---

Szerkesztette: Gajdos Katalin, 2023

A kérdőívet kitöltők válaszait az SPSS Data Editor, illetve a Microsoft Office Excel programok segítségével dolgoztam fel. Az eredményeket csoportosítottam, majd a jobb átláthatóság érdekében diagramokkal, valamint táblázatokkal szemléltettem.

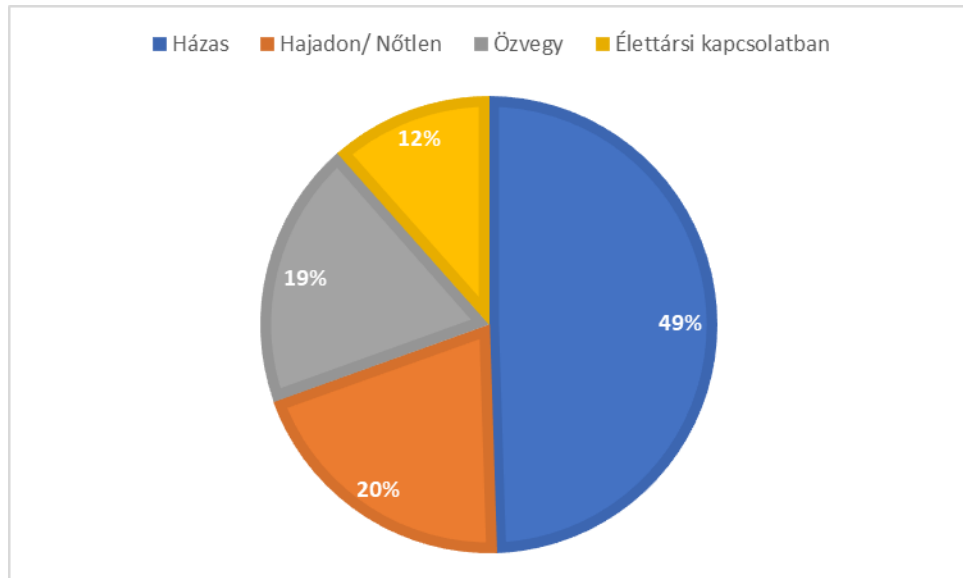
A felmérés során a reprezentativitásra törekedtem. Az iskolai végzettséget tekintve a válaszadók 11%-a (7 fő) végzett általános iskolát, 31%-k (63 fő) végzett középiskolát, a szakiskolai végzettséggel rendelkezők száma 26% (52 fő), míg a felsőfokú diplomával rendelkezők száma 29% volt (57 fő). Összességében elmondható, hogy a megkérdezett személyek legnagyobb része elvégezte az általános iskolai tanulmányait (10. ábra).



10. ábra. Végzettség szerinti megoszlás

Szerkesztette: Gajdos Katalin, 2023

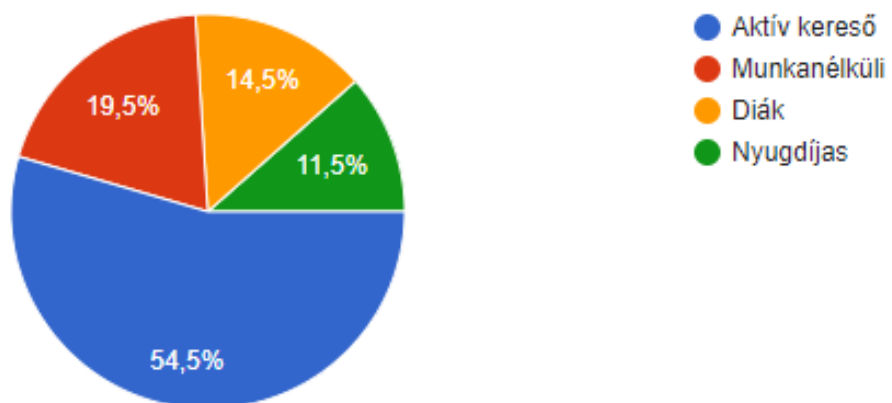
Ami a családi állapotot illeti, a válaszadók 49%-a (99 fő) házasságban él, a nőtlének és hajadonok száma 20% (40 fő), míg az özvegyeké 19% (38 fő). Az élettársi kapcsolatban élők száma 12% (23 fő) (11. ábra.).



11. ábra. Családi állapot

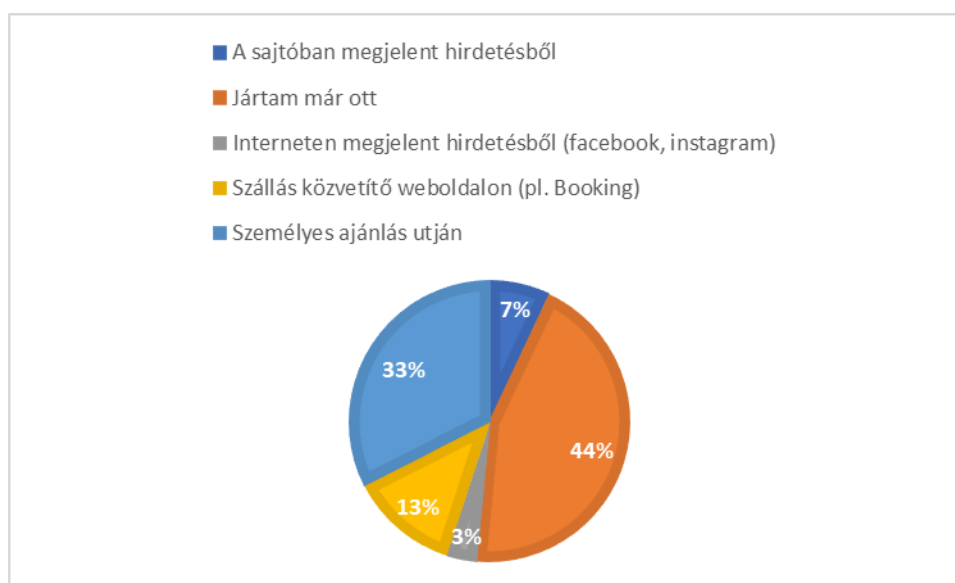
Szerkesztette: Gajdos Katalin, 2023

Az alábbiakban a válaszadók gazdasági tevékenysége kerül bemutatásra. A jelenlegi háborús helyzet miatt többen elvesztették munkahelyüket a válaszadók körében – 39 fő, ami 19,5%-nak felel meg. A nyugdíjasok száma 11,5% (23 fő), a diákok 14,5%-kal vannak jelen, ami 29 főnek felel meg. A legtöbben az aktív keresők közül kerültek ki – 54,5% (109 fő) (12. ábra.).



12. ábra. Gazdasági tevékenység
Szerkesztette: Gajdos Katalin, 2023

Ezt követően arra a kérdésre kerestem a választ, hogy a megkérdezettek honnan szereztek tudomást a Family Hotelről. A legtöbben már jártak korábban a komplexumban, ezek száma 44% (89 fő). A személyes ajánlás alapján kategória is hangsúlyos (33% – 65 fő), ami azt mutatja, hogy a legjobb reklám még mindig a szájról-szájra terjedő beszéd. A szállásközvetítő oldalak, például a Booking, egyre nagyobb tömeget tudnak bevonítani a szálláshelyre. Ezek révén 13% (25 fő) szerzett tudomást a hotelről. A különböző közösségi oldalakon (facebook, Instagram) való hirdetés eredményeképpen a megkérdezettek 3%-a (7 fő) fordult meg a komplexumban, a komplexumot a sajtóból megismerők száma pedig 15 fő volt, ami 7%-ot tesz ki (13. ábra).

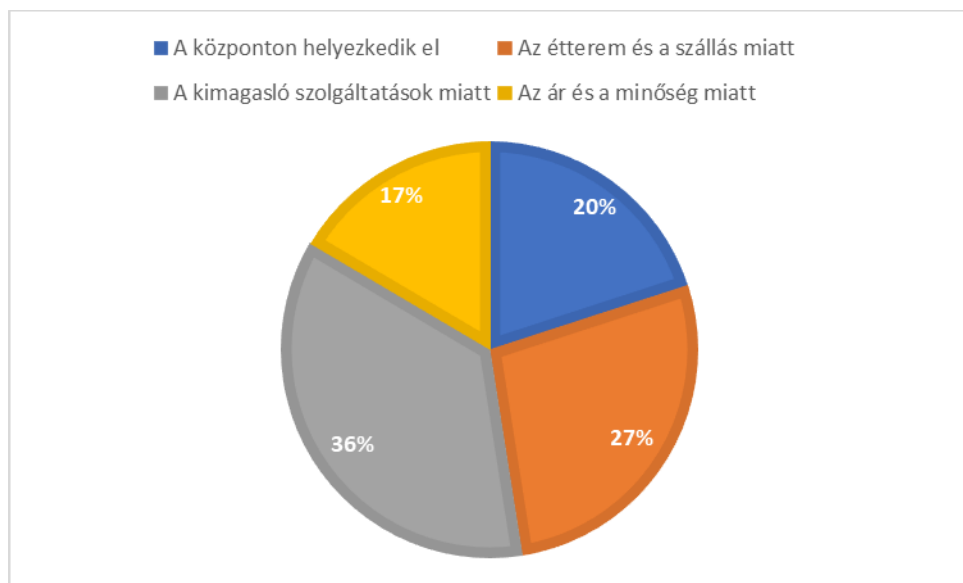


13. ábra. Honnan szerzett tudomást a Family-ről?

Szerkesztette: Gajdos Katalin, 2023

A felmérés további részében arra kerestem a választ, hogy a megkérdezettek miért választották a Family-t? Az emberek 36%-a (72 fő) azért

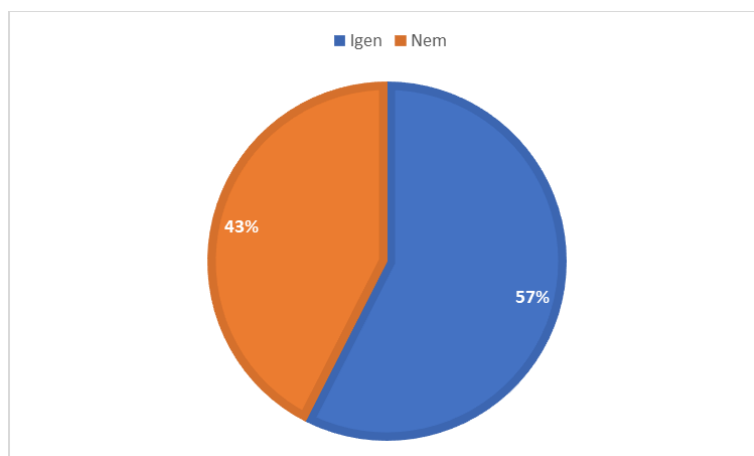
választotta, mert kimagasló szolgáltatásokat nyújt. Fontos volt a válaszadók számára az is, hogy jó a szálláshely elhelyezkedése, mert a település központjában található, és mindkét termálfürdő közel van hozzá – 20% (40 fő). Az éttermi és szállodai kiszolgálás is fontos volt a válaszadók számára, hiszen 27%-uk (55 fő) ezt helyezte előnybe. A fennmaradó 17%-nak (33 fő) a szolgáltatások ára és minősége volt fontos (14. ábra.).



14. ábra. Miért választotta a Family Hotelt?

Szerkesztette: Gajdos Katalin, 2023

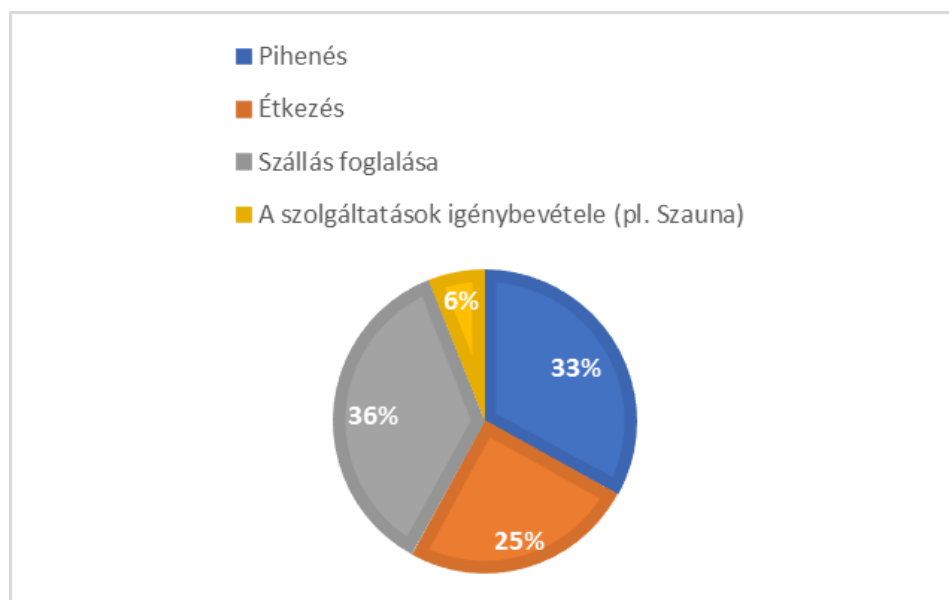
A kérdőív további részében arra a kérdésre kerestem a választ, hogy vannak-e visszatérő vendégek? A megkérdezettek 57%-a (115 fő) rendszeresen veszi igénybe a szolgáltatásokat, legyen az éttermi vagy szállodai. Azok száma a válaszadók közül, akik először fordultak meg a komplexumban 85 főt tett ki (43%) (15. ábra).



15.ábra. Ön visszatérő vendég?

Szerkesztette: Gajdos Katalin, 2023

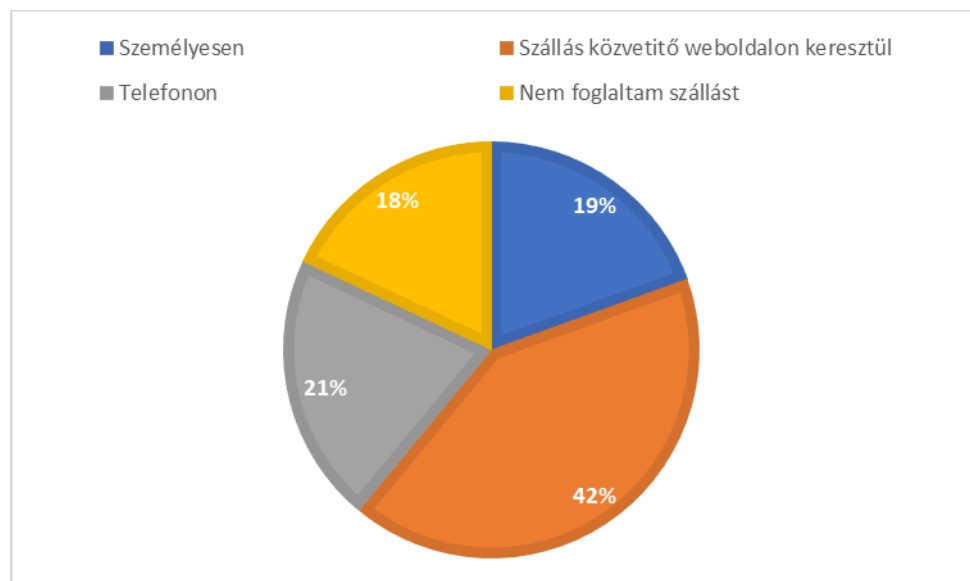
A következő kérdésben szerettem volna megtudni, milyen céllal érkeztek a vendégek. Egyeseket a konyhai ízvilág vonzott a helyszínre, ezek száma 50 fő (25%) volt. A pihenés miatt 66 fő (33%) kereste fel a szállodát. A különféle szolgáltatások (szauna, medence) miatt 12 fő érkezett a komplexumba, ami 6%-nak felel meg, szállásfoglalás miatt pedig 72 fő (36%) (16. ábra).



16.ábra. Látogatásának célja?

Szerkesztette: Gajdos Katalin, 2023

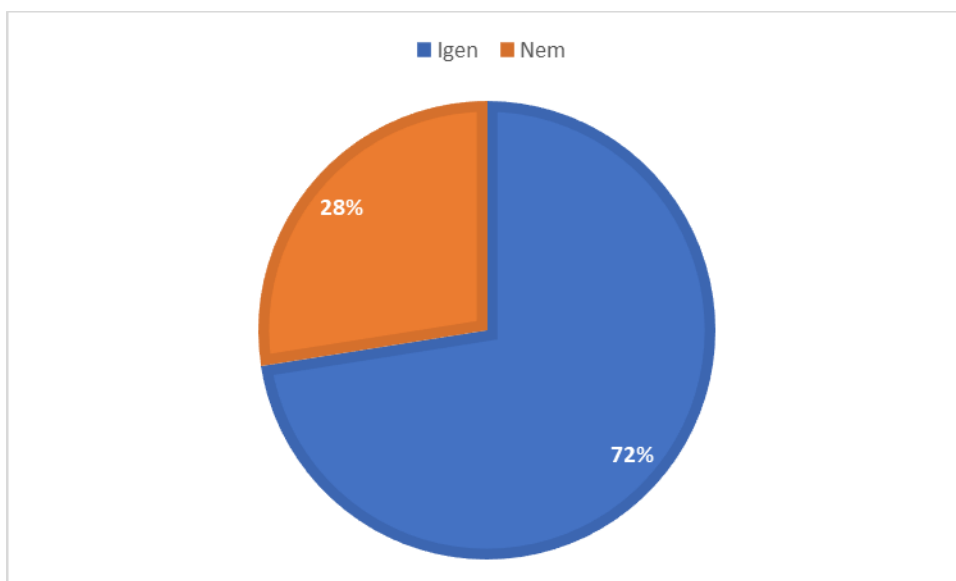
Rákérdeztem arra is, hogy a válaszadók hogyan intézték a szállás foglalását. A legtöbb megkérdezett – 83 fő (42%) szállásközvetítő weboldalon keresztül intézte foglalását. Ugyanezt telefonon 42 fő (21%), személyesen pedig 39 fő (19%) tette meg. A megkérdezettek 18%-a (36 fő) nem foglalt szállást a szállodában, ők az étterem szolgáltatásait vették igénybe átutazásuk során (17. ábra).



17.ábra. Hogyan intézte a szállodai foglalást?

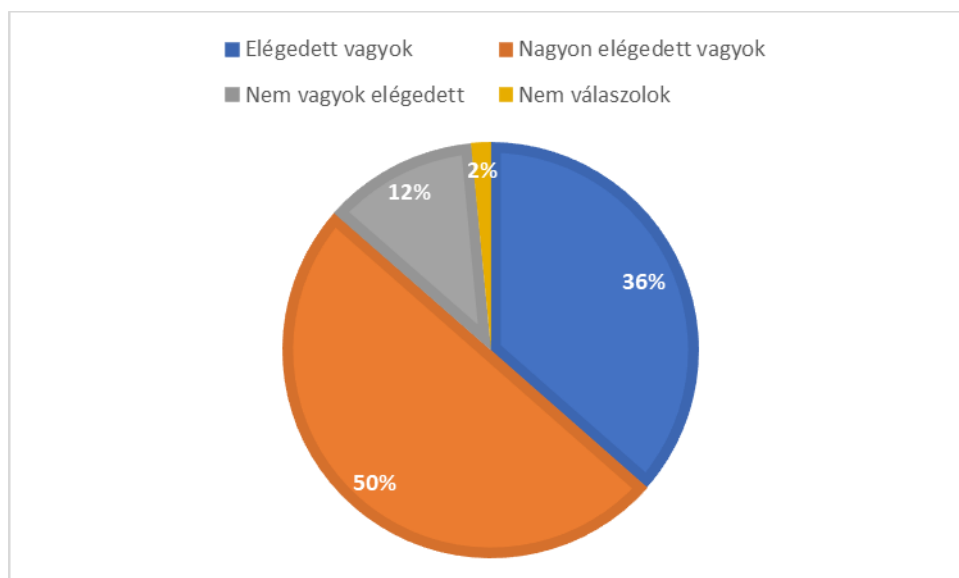
Szerkesztette: Gajdos Katalin, 2023

A válaszadók többsége, vagyis mintegy 145 fő (72%), akik foglaltak szállást és igénybe is vették azt, bátran merik ajánlani a komplexumot barátaiknak és üzleti partnereinek egyaránt. Azok száma, akik nem ajánlanák a szállást az ismerőseiknek alacsony, mindössze 55 fő (28%) tehető (18. ábra).



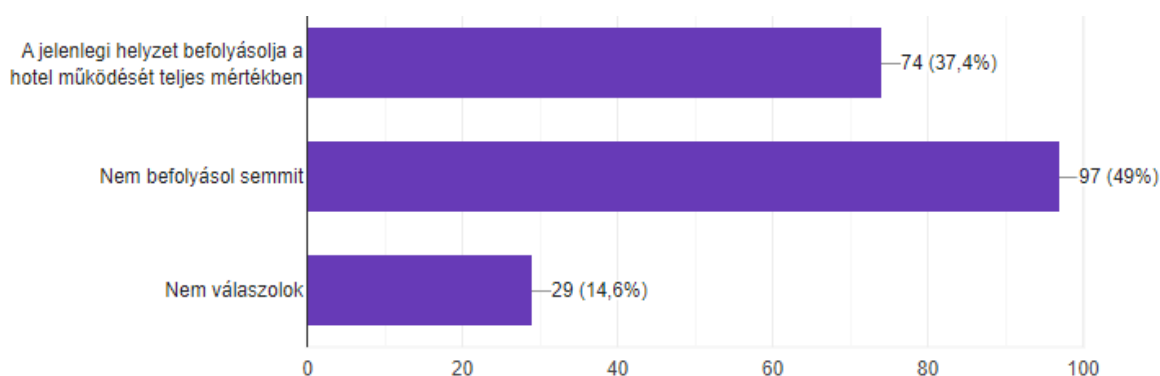
18. ábra. Ha foglalt szállást, tudná ajánlani barátainak vagy üzleti partnereinek?
Szerkesztette: Gajdos Katalin, 2023

A következő kérdésben arra kerestem a választ, hogy az ideérkező vendégek mennyire elégedettek a Familyben dolgozók munkájával? Esetleg merültek fel nehézségek, problémák, amelyeket a dolgozók nem tudtak megoldani? A válaszadók többsége nagyon elégedett volt a dolgozók munkájával, ezek száma eléri a 100 főt (50%), voltak, akik csak simán elégedettek voltak – 73 fő (36%). A válaszadók kis hányada nem volt csak elégedett a dolgozók munkájával, az ő számuk 24 főre (12%) tehető. Elmondásuk szerint túl sokat kell várni, hogy meghozzák az ételt vagy a tiszta ágyneműt stb. Voltak olyanok is, akik erre a kérdésre nem adtak választ (19. ábra).



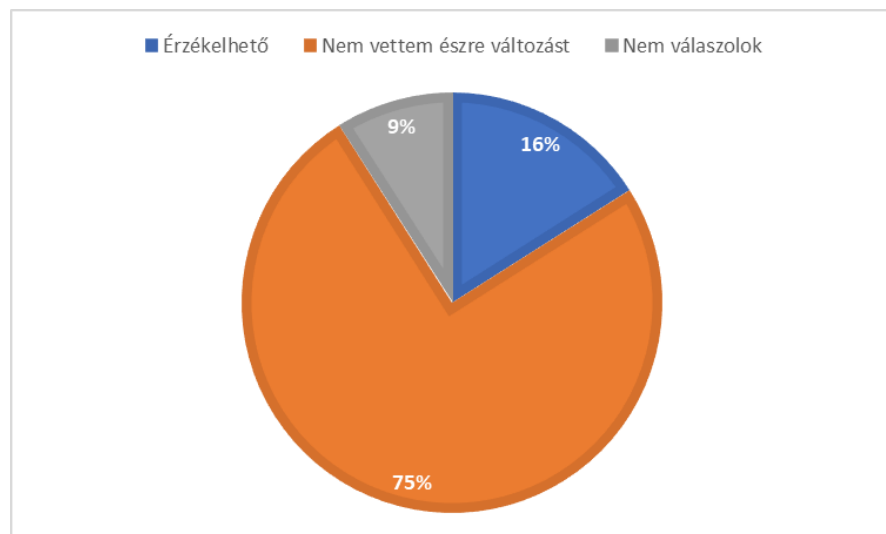
19.ábra. Ön mennyire elégedett a Family Hotel dolgozóinak munkájával?
Szerkesztette: Gajdos Katalin, 2023

A jelenlegi háborús helyzet érzékelhető szinte mindenhol, ezért a kérdőívben arra a kérdésre is kerestem a választ, hogy hogyan befolyásolja a háború a hotel működését? A válaszok eltérőek voltak, hiszen 97 fő (49%) azt vallotta, hogy szerinte egyáltalán nem befolyásolja a jelenlegi helyzet a komplexum működését. A megkérdezettek 37,4%-a (74 fő) gondolta úgy, hogy befolyásolja a jelenlegi helyzet a Family életét. Néhány személy erre a kérdésre választ sem adott, ezek száma 29 fő (14,6%) (20. ábra).



20.ábra. Ön mit gondol, hogyan befolyásolja a háború a hotel működését?
Szerkesztette: Gajdos Katalin, 2023

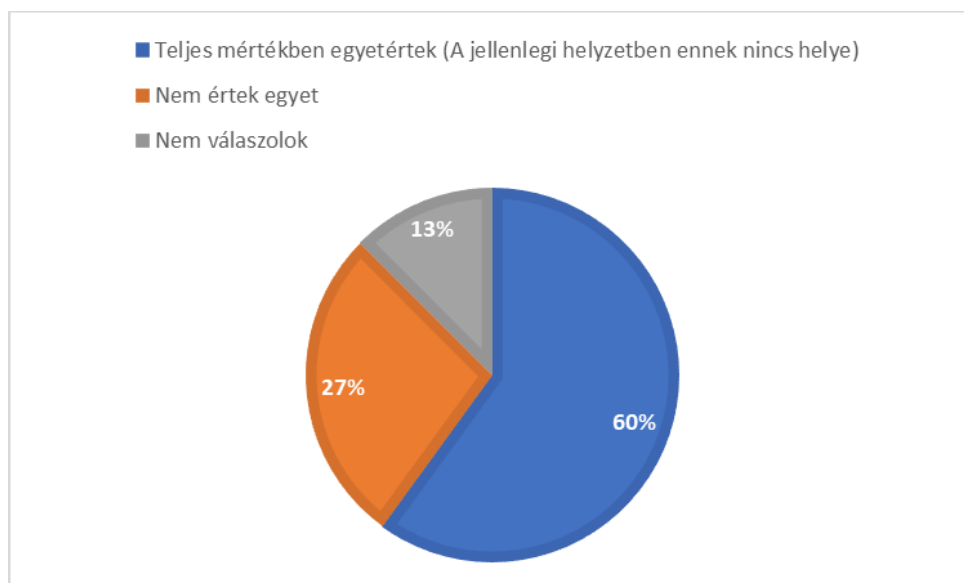
A háború miatt nagyon sok ember volt kénytelen elhagyni otthonát, és ez komoly munkaerőhiányt idézett elő. Ez a probléma nem csak a turizmusban, hanem más szférában is jelen van. A felmérésben arra a kérdésre is kerestem a választ, hogy a vendégek szerint mennyire érzékelhető a munkaerőhiány az étteremben vagy akár a szállodában. A beérkezett válaszok többsége alapján a vendégek nem érzékelték a hiányt, a válaszadók 75%-a (150 fő) gondolta így. A megkérdezettek 16%-a (32 fő) szerint érzékelhető a hiány, a válaszadók 9%-a (18 fő) a kérdésre nem válaszolt (21. ábra).



21. ábra. Ön hogyan látja, mennyire érzékelhető a munkaerőhiány az étteremben vagy akár a szállodában?

Szerkesztette: Gajdos Katalin, 2023

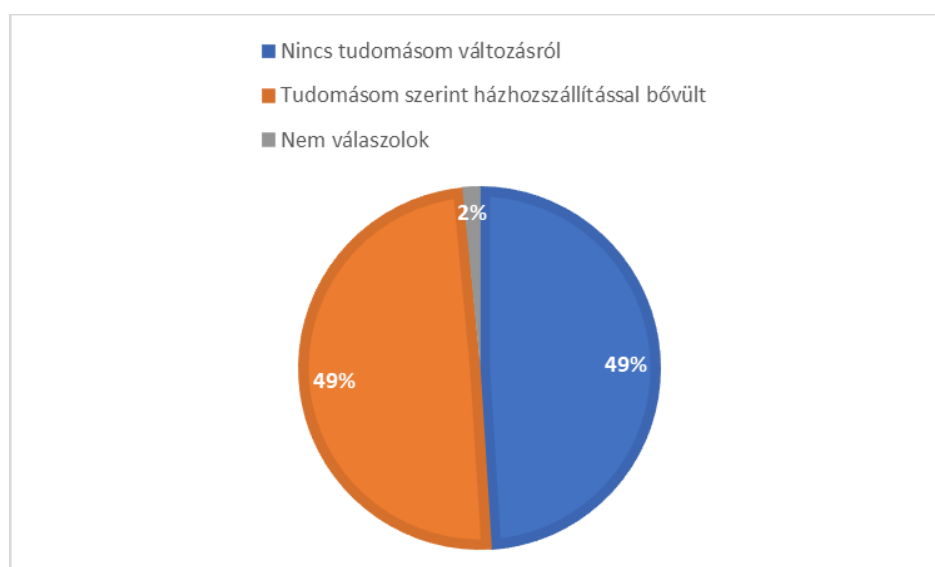
Az orosz-ukrán háború óta rengeteg rendezvényt lemondtak a foglalók. A kérdőív egyik kérdésében arra kerestem a választ, hogy egyetértenek-e a vendégek a rendezvények, a hangos zene és a multságok szüneteltetésével a jelenlegi háborús helyzetben. A válaszadók többsége – 120 fő (60%) – teljes mértékben egyetért a szüneteltetéssel. Csak néhány szavazattal vannak lemaradva azok, akik nem értenek egyet azzal, hogy szüneteltetni kell az efféle kikapcsolódási lehetőségeket, az ő számuk 55 fő (27%). A megkérdezettek 13%-a pedig erre a kérdésre nem szeretett volna választ adni (22. ábra).



22. ábra. Egyetért-e Ön a rendezvények, hangos zene és multságok szüneteltetésével a jelenlegi helyzetben?

Szerkesztette: Gajdos Katalin, 2023

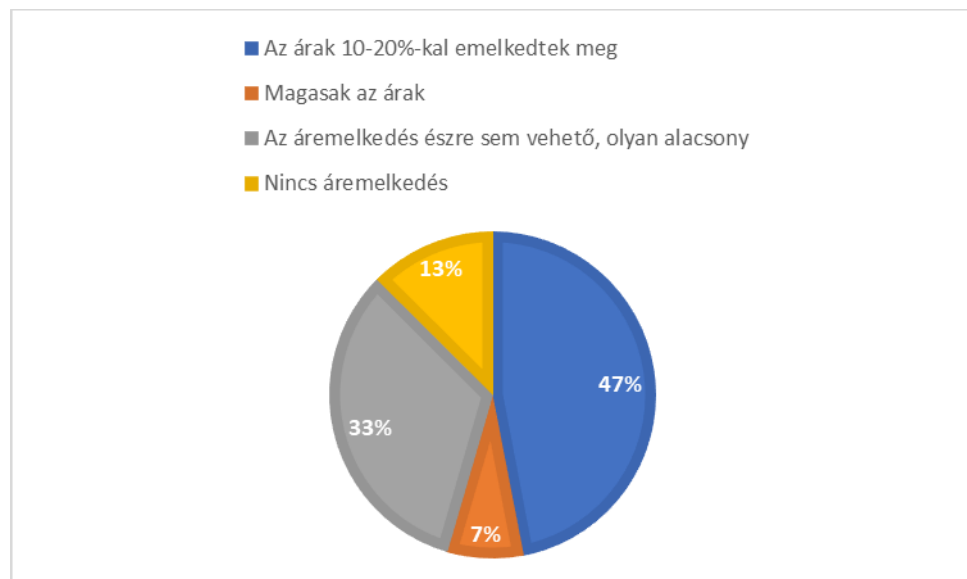
A Familyben a háborús helyzet alatt kialakult a házhozszállítási szolgáltatás is. Arra voltam kíváncsi, hogy a vendégek hány százaléka tudott erről. A megkérdezettek 49%-a tudott a házhozszállítási lehetőségről, és ugyancsak 49%-ot tett ki azok aránya, aki nem tudott erről a bővített szolgáltatásról. A megkérdezettek 2%-a nem válaszolt a kérdésre (23. ábra).



23. ábra. A háborús helyzet alatt milyen szolgáltatással bővült a Family kínálata?

Szerkesztette: Gajdos Katalin, 2023

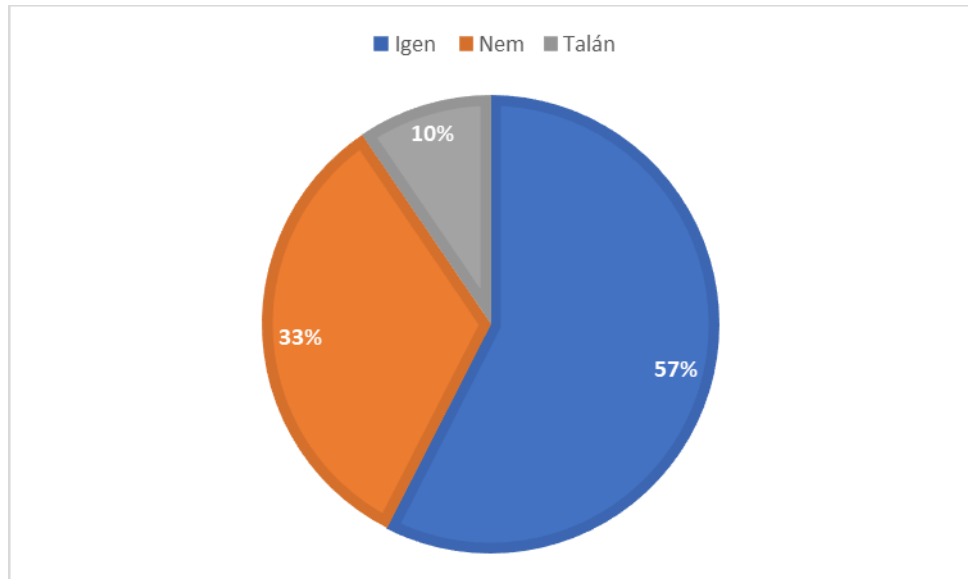
Mivel az ország gazdasági helyzete nem áll stabil lábakon, és az infláció is megemelkedett, az árak is magasabbak lettek. A vendégek véleményére voltam kíváncsi, vajon ők hogyan látják, mennyire emelkedtek meg az árak a Familyben? A válaszadók többsége – 94 fő (47%) szerint az árak csak 10-20%-kal emelkedtek. A magas árak mellett szavazott 15 fő (7%), és nincs áremelkedés 25 fő (13%) szerint. Azt, hogy az áremelkedés jelen van, de olyan alacsony, hogy nem lehet érzékelni, a válaszadók 33%-a gondolta (24. ábra).



24. ábra. Mennyire emelkedtek meg az árak?

Szerkesztette: Gajdos Katalin, 2023

Arra a kérdésre, hogy lehet-e még számítani áremelkedésre, a vélemények itt is megoszlottak. A legtöbb ember szerint igen, még lehet áremelkedésre számítani, ezek aránya 57% (115 fő). Hatvanhat ember szerint (33%) nem várható emelkedés az árak terén. Volt, aki nem volt biztos a kérdésben és talán-nal válaszolt, ezek száma 19 fő (10%) (25. ábra).



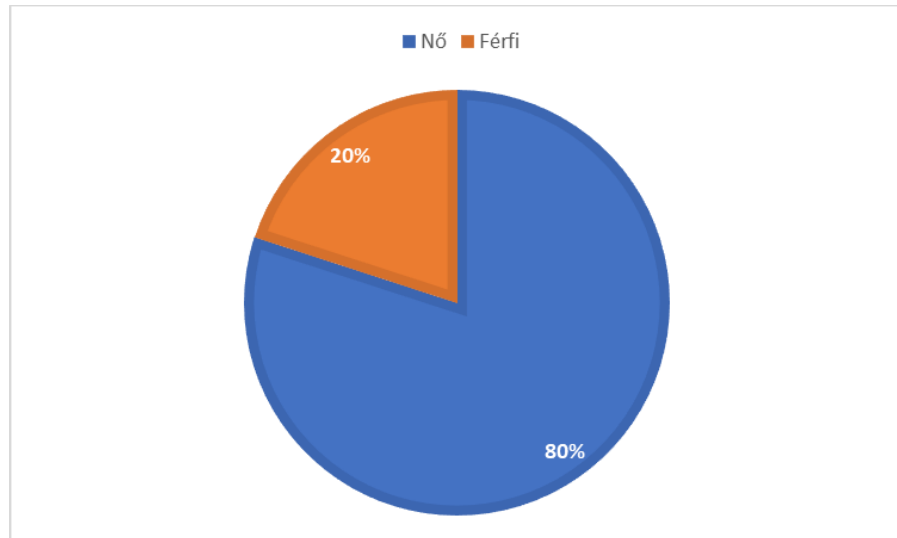
25. ábra. Ön szerint lehet még áremelkedésre számítani?

Szerkesztette: Gajdos Katalin, 2023

Arra a kérdésre, hogy hogyan látják a vendégek, hogy a jelenlegi helyzetben megéri-e új munkaerőt alkalmazni vagy az üres pozíciókat betölteni, határozott választ kaptam. A megkérdezettek véleménye szerint érzékelhető egyes helyeken a hiány, ezért minél előbb új munkaerő alkalmazására lenne szükség.

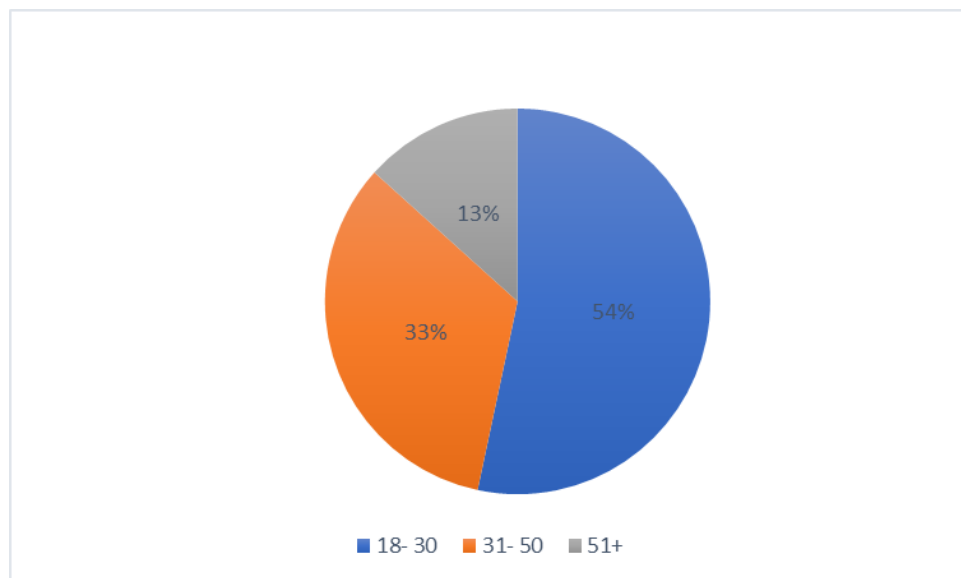
3.4. A szolgáltatások minőségének fejlesztési lehetőségei (a dolgozók körében végzett kérdőíves felmérés alapján)

Kérdőíves felmérést végeztem a komplexum személyzetével is. Meg szerettem volna tudni, hogy ők hogyan látják a Family helyzetét, milyen javaslataik vagy esetleges észrevételeik vannak. A kérdőívet 15 személy töltötte ki, köztük 12 nő (80%) és 3 férfi (20%) (26. ábra).



26. ábra. A kérdőívet kitöltők nemek szerinti megoszlása
Szerkesztette: Gajdos Katalin, 2023

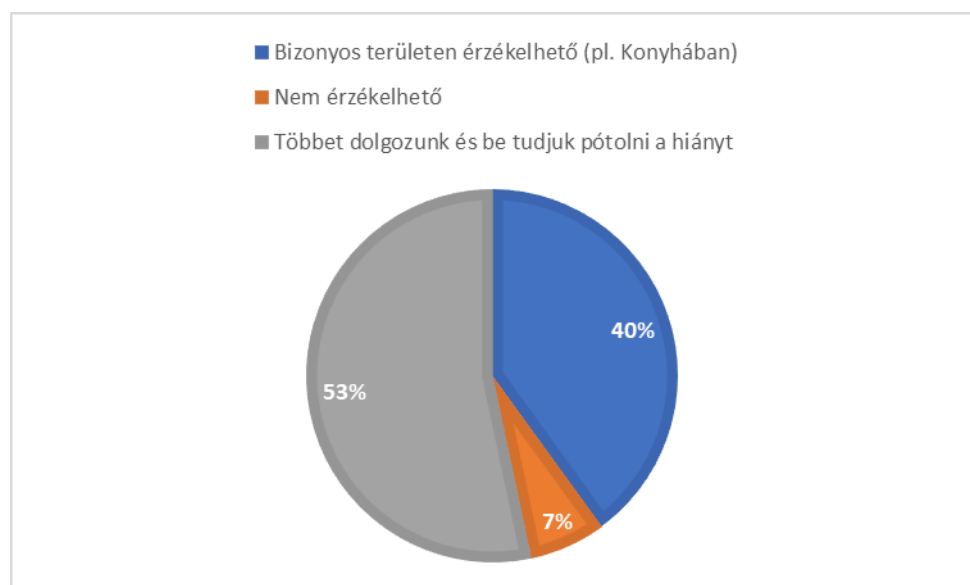
Emellett elkülönítettem három nagy korcsoportot is a megkérdezetteknél (27. ábra). A 18-30 év közöttiek száma 8 fő (54%), a 31-50 évesek száma 5 fő (33%), az 51-től idősebbeké 2 fő (13%).



27. ábra. A válaszadók életkorának megoszlása
Szerkesztette: Gajdos Katalin, 2023

A dolgozók esetében arra is rákérdeztem, hogy milyen pozíciót töltenek be. A megkérdezettek közül: 4 fő pincérként, 1 fő szakácsként, 3 fő szobalányként, 2 fő karbantartóként és 5 fő konyhai kisegítőként dolgozik a komplexumban.

Azt a kérdést, hogy mennyire érzékelhető a munkaerő hiánya az egyes pozícióknál, már felvettem a vendégeknek, de az is érdekelt, hogy a személyzet tagjai hogyan látják ezt. A válaszadók többsége, vagyis 8 fő (53%) szerint többet dolgoznak, hogy pótolni tudják a hiányt. Bizonyos területen érzékelhető a hiány (pl. a konyhában) a válaszadók 40%-a szerint, ami 6 főt tesz ki. Egy fő gondolja úgy, hogy nem érzékelhető a hiány semmilyen téren (28. ábra).



28. ábra. Mennyire érzékelhető az egyes pozícióknál a munkaerőhiány?

Szerkesztette: Gajdos Katalin, 2023

A konyhán dolgozók jobban belelátanak abba a helyzetbe, hogy mennyire van jelen az egyes alapanyagok, termékek beszerzésének problémája (pl. friss zöldség vagy gyümölcs beszerzése). A konyhai dolgozók elmondása szerint eddig nem volt ilyen gond, hiszen a háború kitörése után is a boltokban minden kapható volt, a beszállítók sem késlekedtek az áruval. Így mindig friss alapanyaggal tudtak dolgozni.

A Familyben dolgozókat arról is kérdeztem, hogy ők hogyan látják, szükséges-e az áremelés? Mindenki egyetértett azzal, hogy igen, szükség van áremelésre, mivel így őket sem fogják elbocsájtani.

Ezt követően arról kérdeztem a dolgozókat, hogy meséljenek röviden arról, hogy mennyire működik a házhozszállítás és mennyire mondható sikeresnek. Erre a kérdésre csak a szakács és a konyhai dolgozók adtak választ, hiszen ők vannak ehhez a folyamathoz a legközelebb. Elmondásuk szerint nagyon sikeres az új szolgáltatás, mivel egyre több rendelés érkezik. Általában falusi emberek vagy a kistérségen belüli emberek veszik igénybe a házhozszállítást. A legnépszerűbb étel, amit rendelnek a gyros, a különféle húsok és saláták. Összességében véve sikeresnek ítélték a házhozszállítás szolgáltatását.

A kérdőív következő kérdésében arra szerettem volna választ kapni a dolgozóktól, hogy milyen mértékben nőtt meg a Belső-Ukrajnából érkezők száma? Hány százalékról beszélünk?

A válaszadók szerint a háború kezdete óta csak Belső-Ukrajnából érkeztek vendégek, akik átutazóban vagy hosszabb ideig maradtak. A szálloda szobái megteltek. Legalább 80-90%-os telítettségről beszélünk. Külföldi vendég már közel egy éve nem szállt meg a szállodában. Ugyanakkor menekültek a mai napig laknak a szállodában és a faluban egyaránt. Folyamatos a Belső-Ukrajnából áramló vendégforgalom. Mivel közeleg a nyári turistaszezon, így még több vendégre számítanak.

Rákérdeztem arra is, hogy mennyi Belső-Ukrajnából érkező személy vett igénybe szállást? A válaszadóim saját tapasztalatai azt tükrözik, hogy szinte minden ötödik ide érkező vendég a szállás miatt maradt a komplexumban, hiszen itt egyszerre több szolgáltatás is megtalálható, amit igénybe is vesznek. A szállodában tartózkodásuk időtartama változó, az 1-5 vendégéjszakától egészen az 1-2 hónapot is elérő tartózkodásról beszélhetünk. De átlagosan a legtöbben csak átutazóban voltak, mivel külföldre tartottak.

Arról, hogy mennyi Belső-Ukrajnából érkezőre lehet még számítani a jövőben, a megkérdezettek úgy vélekedtek, hogy a nyári turistaszezon miatt rengetegre, de egy nagyobb menekülthullámra már kevés esély van. Hiszen azok az emberek, akik el akartak és tudtak jönni, már rég megtették ezt.

KÖVETKEZTETÉSEK

Nagybégány – demográfiai problémákkal küzdő, főleg magyarok lakta település, amely értékes épített örökségi látnivalókkal rendelkezik. A jelenlegi orosz-ukrán háború jelentősen befolyásolja a falu népességi viszonyait: a hadköteles férfiak nagyobb része külföldön tartózkodik, illetve egész családok hagyták el a falut a háború kitörése után.

A szakdolgozatomban a Nagybégányi Family Hotel életét vizsgáltam, a 2022 február előtti és utáni időszakban. A Family Hotel a Beregszászi járásban, Nagybégányban található. A nagybégányi Family Hotel & Étterem már több mint 20 éve a Beregszászi járás egyik legvirágzóbb és legnépszerűbb vendéglátó egysége. A „Family” elnevezés maga a vállalkozás családias jellegére utal, hiszen kezdetben csak a család működtette a vállalkozást majd, amikor megnövekedtek az igények és a feladatokat nehezen tudták egyedül ellátni, alkalmazottakat vettek fel. A Family egy többfunkciós komplexum, hiszen szálloda, étterem, bár, szauna, élelmiszerbolt is működik a létesítményben.

A munkám során mélyinterjút készítettem a Family tulajdonosaival. Az interjú válaszait elemezve képet kaptam a 2022 februárja előtti és utáni időszakról, illetve a jelenlegi helyzetről. A képet tovább árnyalta a dolgozók és vendégek körében végzett felmérés. Kérdőíves felmérésben mértem fel a vendégek tapasztalatait is a komplexum szolgáltatásainak minőségével kapcsolatban, amelyből az derült ki, hogy a vendégek abszolút többsége elégedett a szolgáltatások színvonalával.

ÖSSZEFOGLALÁS

A munka során az orosz-ukrán háború hatását vizsgáltam a Family Hotel & Étterem (Beregszászi járás, Nagybégány) példáján. A szakdolgozat 3 fejezetből tevődik össze. Az első fejezet Nagybégány általános jellemzéséről szól. A második fejezetben bemutattam a Family Hotel & Étterem elnevezésű komplexumot, továbbá olyan fontos kérdéseket vizsgáltam, mint a vendégforgalom alakulása a háború kitörése előtt és után, vagy a rendezvények számának alakulása a 2022 februárja előtti és utáni időszakban.

A tulajdonosokkal készített mélyinterjúból kiderült, hogy a 2022 februárja előtti időszakban a tavaszi és nyári turista szezonban magasabb volt a vendégek száma, akik többsége külföldről és Belső-Ukrajnából érkezett. A vendégforgalomra kihatással volt a beregvidéki termálfürdők közelsége.

A háború kitörésének első hónapjaiban a szálloda szobái megteltek belső-ukrajnai vendégekkel. Legtöbbjük csak átutazóként, néhány napig vette igénybe a Family szolgáltatásait, de voltak olyanok is, akik 1-2 hónapig is maradtak a komplexumban. A mélyinterjú válaszaiból kiderült, hogy jelenleg is tartózkodnak belső-ukrajnai vendégek a szállodában. Az étterem vendégforgalmát vizsgálva kiderült, hogy a 2022 februárja előtti időszakban a legtöbben a Belső-Ukrajnából érkező turisták vették igénybe az étterem szolgáltatásait. A helyiek jellemzően csak rendezvények (születésnapok, esküvők) alkalmával tértek be az étterembe.

A rendezvények száma magas volt: havonta akár 5-30 rendezvény is lebonyolításra került. A 2022 februárja utáni időszakban leginkább a szálloda lakói és a visszatérő vendégek vették igénybe a szolgáltatásokat. A háború alatt bevezették a házhoz szállítást, ami sikeresnek mondható. Ami a rendezvényeket illeti, egyre több kisebb eseményt (esküvők, keresztelők, találkozók egyéb összejövetelek) szerveznek újra a komplexumban, melyek ezek száma 10-35 között mozog havonta, 30-110 közötti vendéglétszám mellett.

A harmadik és egyben utolsó fejezetemben a tulajdonosok terveit, a vendégforgalom növelésének módjait elemeztem. Megállapítható, hogy annak ellenére, hogy a háború és a nehéz gazdasági helyzet nagy kihívást jelentett a tulajdonosok számára, elkötelezettek maradtak abban, hogy fenntartsák és fejlesszék a komplexumot. Az interjú során kiderült, hogy a tulajdonosoknak vannak terveik a karbantartás, felújítás és kapacitásnövelés terén, valamint az ügyfélélmény javítása érdekében új szolgáltatásokat is bevezetnének.

Az utolsó fejezetben elemeztem a komplexum dolgozói és vendégéi körében végzett kérdőíves felmérés eredményeit is. A dolgozók válaszait összesítve kiderült, hogy bár közel 43%-kal csökkent a komplexum alkalmazottainak száma a háború kitörése után, és szinte minden beosztásnál tapasztalható munkaerőhiány, úgy szervezik a feladatokat, hogy többet dolgoznak, illetve több helyen besegítenek.

A vendégek között végzett felmérésből kiderült, hogy összességében elégedettek a komplexum szolgáltatásaival és szívesen ajánlják barátaiknak, ismerőseiknek. Ennek megfelelően a válaszok összesítéséből az is kiderült, hogy a megkérdezettek több mint fele visszatérő vendég.

UKRÁN NYELVŰ ÖSSZEFOGLALÁS (PEZJOME)

Під час роботи ми досліджували вплив російсько-української війни на прикладі Готельно-Ресторанного Комплексу Family (Берегівський район, Велика Бийгань). Дана робота складається з 3 розділів. У першому розділі йдеться про загальну характеристику поселення Велика Бийгань. У другому розділі ми досліджували вплив російсько-української війни на ситуацію з туризмом у Закарпатській області на прикладі Готельно-Ресторанного Комплексу Family (Берегівський район, Велика Бийгань). Також у цьому розділі ми представили готель та ресторан, а також розповіли про такі важливі питання, як потік гостей раніше і зараз, кількість подій у період до і після лютого 2022 року, місця в ресторані та готелі, кількість ночей проведених до лютого 2022 року і зараз та про конкурентів даного комплексу.

У ході дослідження ми визначили, які показники відвідувачів мав готель у період до лютого 2022 року та які зміни є у період після лютого 2022 року. У період до лютого 2022 року кількість гостьових ночей була різною. У весняно-літній період було найбільше людей (до 20-40 осіб одночасно), які або були проїздом, або бронювали проживання в готелі на більш тривалий термін. Більшість із них приїхали з-за кордону та Центральної України. Оскільки село Велика Бийгань розташоване географічно в центрі, гостям готелю Family дуже легко дістатися до термальних басейнів. У перші місяці початку війни номери готелю були заповнені гостями з Центральної України. Більшість з них скористалися послугами Family лише на кілька днів, але були й ті, хто залишався в комплексі на 1-2 місяці.

З відповідей на детальне інтерв'ю з'ясувалося, що наразі в готелі проживають гості з Центральної України, оскільки їхні будинки знищені і їм нікуди йти, вони мають намір залишитися до оформлення необхідних документів для виїзду за кордон.

У своїй роботі ми також зосередились на трафіку гостей ресторану, досліджували трафік періоду до лютого 2022 року та після лютого 2022 року та кількість подій. У період до лютого 2022 року більшість з них – туристи з Центральної України користувалися послугами ресторану. Але гості, які подорожують з-за кордону або зупиняються в готелі, також можуть скуштувати угорську їжу. Зазвичай місцеві відвідують ресторан лише під час заходів (дні народження, весілля). У період до лютого 2022 року показник кількості заходів був високим: в ресторані проводилося до 5-30 заходів на місяць.

У період після лютого 2022 року послугами здебільшого користувалися мешканці готелю та гості, які повернулися. Розвинення доставки їжі додому отримало під час війни, можна сказати великий успіх. До кінця літа 2022 події та життя ресторану потихеньку поверталися до звичного режиму, тож для подій знову було місце. Кількість заходів - 10-35, розмір - 30-110 осіб. Зазвичай це менші весілля, хрестини, зустрічі та інші заходи.

У третьому й останньому розділі ми обробили відповіді з глибокого інтерв'ю, яке провели із власником. Також ми провели анкетне опитування серед гостей та співробітників. Під час опитування ми отримали загальне уявлення про поточну ситуацію та успішно проаналізували дані. Для обробки даних використовували програму Microsoft Office Excel. Отримані результати ми проілюстрували за допомогою діаграм і таблиць. У дослідженні взяли участь 215 осіб.

Ми вважали важливим, щоб анкета була репрезентативною. Отримані результати ми представили у формі таблиць та малюнків. Результати своєї роботи можемо назвати вдалими, адже актуальність теми неперевершена.

FELHASZNÁLT IRODALOM JEGYZÉKE

1. Berghauer Sándor, 2012: A turizmus, mint kitörési pont Kárpátalján (PhD értekezés). Pécsi Tudományegyetem Természettudományi Kar, Földtudományok Doktori Iskola, Pécs.
2. Bodnár László, 2005: Az idegenforgalom hazai-és nemzetközi vonatkozásai. Nemzetközi Tankönyvkiadó, Budapest.
3. Lehoczky T.: Református templom Nagybégányban. Munkács, 1876. Kézirat. A MOB törzs. OMFT Ltsz.: K-6109; Henszlmann I.: Évi jelentés... AÉ XI. (1877) 2.; Lehoczky III. 1882.; Gerecze 1906. 190.; Gulácsy 1988. 52. szám.
4. Molnár D. István: Városi típusú települések. In: Baranyi Béla (szerk.): Kárpátalja. MTA Regionális Kutatások Központja, Pécs-Budapest, 2009.
5. Molnár J. 2009: Vallási megoszlás (IV. Fejezet, 2.2). In: Baranyi B. (szerk.) Kárpátalja. MTA Regionális Kutatások Központja, Pécs–Budapest, pp.207-209.
6. Nagybégány polgármesteri hivatal adattára, 2021.
7. Pákozdi J. 2018: Kárpátalja Gasztrokalauz. Magyar Konyha Magazin Kiadó K., Kárpátaljai Magyar Turisztikai Tanács, Budapest-Beregszász, 162 p.
8. Sass E. 2012: A falusi turizmus helyzetének bemutatása a Beregszászi járás vendég-látói körében végzett kérdőíves felmérés alapján. Elhangzott a II. Rákóczi Ferenc Kárpátaljai Magyar Főiskola Öregdiák Szövetsége I. Tudományos Konferenciáján, „Főiskolai végzősök és a tudományos utánpótlás”. Beregszász, 2012. november 21. Előadás, (pdf formátum) 27 p.
9. Tarpai J. 2021: Kárpátalja magyar szemmel útikönyv, Shark Kft Kiadó., Kárpátalja Turisztikai Tanács, Beregszász-Ungvár, 2021.

10. Tarpai J. 2022: Az orosz-ukrán háború hatása a turizmus helyzetére Kárpátalján. In: Vidéki Örökségi Értékek– 2022, II. Nemzetközi Vidéki Örökség Konferencia – Az elmélet és a jó gyakorlat találkozása konferenciakötet, Pécsi Tudományegyetem Közgazdaságtudományi Kar Marketing és Turizmus Intézet, Pécs, pp. 146-152.
11. World Tourism Organization (1989).
12. A 2001-es népszámlálás adatai.

Internetes források:

1. <https://history.karpat.in.ua/2023>
2. <https://magyarnemzet.hu/2023>
3. <http://www.templomut.hu/2023>
4. <https://www.researchgate.net/publication/>
5. <http://www.karpatalja.ma>
6. <http://www.karpatinfo.net>
7. <http://www.kiszo.net>
8. http://www.ukrstat.gov.ua/operativ/operativ2001/demogr/nd_rik/nd_u/ndu_2001.htm
9. <https://bitly.com/3eGwpOL>

ÁBRÁK JEGYZÉKE

1. ábra. Nagybégány település térképe	11
2. ábra. A Nagybégányi kistérség.....	12
3. ábra. A Nagybégányi Turul-emlékmű	14
4. ábra. A Nagybégányi Szovjet Katonai emlékmű	15
5. ábra. Az emlékművön szereplő nevek listái.....	16
6. ábra. A nagybégányi református templom.....	17
7. ábra. Szent Ilona freskó a nagybégányi református templomban	18
8. ábra. Pokrócszövő klub, Nagybégány	19
9. ábra. A kérdőívet kitöltők nemek szerinti megoszlása.....	28
10. ábra. Végzettség szerinti megoszlás	29
11. ábra. Családi állapot.....	30
12. ábra. Gazdasági tevékenység	31
13. ábra. Honnan szerzett tudomást a Family-ről?.....	32
14. ábra. Miért választotta a Family Hotelt?	33
15. ábra. Ön visszatérő vendég?	33
16. ábra. Látogatásának célja?.....	34
17. ábra. Hogyan intézte a szállodai foglalást.....	35
18. ábra. Ha foglalt szállást, tudná ajánlani barátainak vagy üzleti partnereinek?	35
19. ábra. Ön mennyire elégedett a Family Hotel dolgozóinak munkájával?	36
20. ábra. Ön mit gondol, hogyan befolyásolja a háború a hotel működését? ..	37
21. ábra. Ön hogyan látja, mennyire érzékelhető a munkaerőhiány az étteremben vagy akár a szállodában?	37
22. ábra. Egyetért-e Ön a rendezvények, hangos zene és multságok szüneteltetésével a jelenlegi helyzetben?.....	38
23. ábra. A háborús helyzet alatt milyen szolgáltatással bővült a Family kínálata?	39

24. ábra. Mennyire emelkedtek meg az árak?.....	40
25. ábra. Ön szerint lehet még áremelkedésre számítani?	40
26. ábra. A kérdőívet kitöltők nemek szerinti megoszlása.....	41
27. ábra. A válaszadók életkorának megoszlása.....	42
28. ábra. Mennyire érzékelhető az egyes pozícióknál a munkaerőhiány?	43

TÁBLÁZATOK JEGYZÉKE

1.táblázat. A válaszadók életkor szerinti megoszlása	29
--	----

NYILATKOZAT

Alulírott, Gajdos Katalin turizmus szakos hallgató, kijelentem, hogy a dolgozatomat a II. Rákóczi Ferenc Kárpátaljai Magyar Főiskolán, a Földtudományi és Turizmus tanszéken készítettem, turizmus diploma megszerzése végett.

Kijelentem, hogy a dolgozatot más szakon korábban nem védtem meg, saját munkám eredménye, és csak a hivatkozott forrásokat (szakirodalom, táblázatok, szoftverek stb.) használtam fel.

Tudomásul veszem, hogy dolgozatomat a II. Rákóczi Ferenc Kárpátaljai Magyar Főiskola könyvtárában a kölcsönözhető könyvek között helyezik el.

KÖSZÖNETNYILVÁNÍTÁS

Ezúton szeretnék köszönetet mondani a témavezetőmnek, Dr. Tarpai Józsefnek, szakdolgozatom elkészítésében nyújtott áldozatkész munkájáért. Értékes tanácsaival, szakmai útmutatásával nagyban hozzájárult munkám elkészítésében. Köszönöm, hogy mindvégig segítségemre volt, bármilyen problémával fordultam hozzá. Köszönöm építő jellegű kritikáit, melyek hasznosnak bizonyultak szakdolgozatom megírásakor.

Továbbá köszönettel tartozom a II. Rákóczi Ferenc Kárpátaljai Magyar Főiskola Földtudományi és Turizmus Tanszékének, hogy tanácsokkal láttak el. Köszönettel tartozom a családomnak és barátomnak, hogy mindvégig mellettem álltak.

MELLÉKLET

1. MELLÉKLET: A komplexum tulajdonosával készített mélyinterjú kérdései

Kedves tulajdonos!

Szakdolgozat elkészítéséhez kérném szíves együttműködését, mely az orosz-ukrán háború hatása a kereskedelmi szálláshelyek tevékenységére Kárpátalján a Family Étterem és Hotel példáján (Nagybégány, Beregszászi járás) foglalkozik. E célból egy mélyinterjút készítettem, melynek válaszáért előre is köszönöm.

Tisztelettel, Gajdos Katalin (Turizmus levelezői, IV. évfolyam)

Szálloda

1. Hogyan és mikor indult el a vállalkozás, honnan ered a „Family” elnevezés?
2. Mekkora a szálloda férőhely kapacitása?
3. Az eltöltött vendégéjszakák száma 2000-2010 között éves átlagban, 2010-2020 között éves átlagban, 2021-ben?
4. A háború közvetlen hatásának felmérése: mennyi volt az eltöltött vendégéjszakák számának alakulása 2022-ben (havi bontásban)?
5. A szálloda vendégkörének összetétele (külföldi, belföldi turista) 2000-2010 között éves átlagban, 2010-2020 között éves átlagban, 2021-ben?
6. A háború közvetlen hatásának felmérése: milyen volt a szállod vendégkörének összetétele (külföldi vagy belföldi turista, menekült) 2022-ben (havi bontásban)?
7. Milyen fajta akadályokat hozott a háború utáni időszak a szálloda életébe (beszerzési nehézségek, munkaerőhiány, áramkimaradások)?
8. Milyen fejlesztési tervekkel rendelkezik a jövőre nézve?

Étterem és rendezvény

1. Hogyan és mikor indult el a vállalkozás?
2. Mekkora az étterem férőhely kapacitása?
3. Melyik szolgáltatást (rendezvények résztvevőinek étkeztetése, szállodai vendégek/menekültek étkeztetése, alkalmi turisták étkeztetése, alkalmi helyi vendégek étkeztetése, étel kiszállítás?) vették igénybe a 2022-es február előtti időszakban a legtöbben külföldi és a belföldi turisták? Mi változott a jelenlegi helyzetben?
4. A háború közvetlen hatásának felmérése: az étterem szolgáltatásainak (rendezvények résztvevőinek étkeztetése, szállodai vendégek/menekültek étkeztetése, alkalmi turisták étkeztetése, alkalmi helyi vendégek étkeztetése, étel kiszállítás?) népszerűsége százalékos arányban 2022-ben (havi bontásban)?
5. Az étterem forgalmának (kiszolgált vendégek száma) alakulása 2000-2010 között éves átlagban, 2010-2020 között éves átlagban, 2021-ben?
6. A háború közvetlen hatásának felmérése: az étterem forgalmának (kiszolgált vendégek száma) alakulása 2022-ben (havi bontásban)?
7. Milyen típusú rendezvényeknek add otthont a Family?
8. A rendezvények számának alakulása a 2022-es évet megelőző időszakban (2000-2010 között éves átlagban, 2010-2020 között éves átlagban, 2021-ben)?
9. A háború közvetlen hatásának felmérése: a rendezvények számának alakulása 2022-ben (havi bontásban)?
10. Milyen hivatalos korlátozásokat vezettek be a hadi állapot kihirdetése után az étteremre és a rendezvényekre vonatkozóan?
11. Az étterem működéséhez szükséges források elérhetőségének és megfizethetőségének alakulása a háború kitörése után (élelmiszerek, üzemanyag)?
12. Tapasztalt-e munkaerőhiányt a háború kitörése után (konyhai személyzet, pultos, pincér, takarító, menedzser stb.)?

13. A folyamatos áramszüneteknél kialakuló problémákat hogyan oldották meg?
14. Ön hogyan látja a konkurencia jobban teljesít ebben a helyzetben?
15. A jövőre néző terveket, illetve, milyen újításokra lehet számítani?

2. MELLÉKLET: Kérdőív 1 (A szolgáltatások minőségének fejlesztési lehetőségei (a vendégek körében végzett kérdőíves felmérés alapján))

Statisztikai kérdőív

Kedves adatközlő!

Szakedolgozat elkészítéséhez kérném szíves együttműködését, mely az orosz-ukrán háború hatása a kereskedelmi szálláshelyek tevékenységére Kárpátalján a Family Étterem és Hotel példáján (Nagybégány, Beregszászi járás) foglalkozik.

E célból egy kérdőívet készítettem, melynek kitöltését előre is köszönöm.

Tisztelettel, Gajdos Katalin (Turizmus levelezői, IV. évfolyam)

Kérdőív:

1. Neme

- Nő
- Férfi

2. Kora

- 18-30 év
- 31-50 év
- +51 év

3. Iskolai végzettsége

- Általános iskola
- Középiskola
- Szakiskola
- Felsőfokú végzettséggel rendelkezők
- Egyéb

4. Családi állapot

- Házas
- Hajadon/ Nőtlen
- Özvegy
- Élettársi kapcsolatban

5. Gazdasági tevékenység

- Aktív kereső
- Munkanélküli
- Diák
- Nyugdíjas

6. Honnan szerzett tudomást a Family-ről?

- A sajtóban megjelent hirdetésből
- Jártam már ott
- Interneten megjelent hirdetésből (facebook, instagram)
- Szállás közvetítő weboldalon (pl. Booking)
- Személyes ajánlás útján

7. Miért választotta a Family Hotelt?

- A központon helyezkedik el
- A kimagasló szolgáltatások miatt
- Az étterem és a szállás miatt
- Az ár és a minőség miatt

8. Ön visszatérő vendég?

- Igen
- Nem

9. Látogatásának célja?

- Pihenés
- Étkezés
- Szállás foglalás
- A szolgáltatások igénybevétele (pl. Szauna)

10. Hogyan intézte a szállodai foglalást?

- Személyesen
- Telefonon
- Szállás közvetítő weboldalon keresztül
- Nem foglaltam szállást

11. Ha foglalt szállást, tudná ajánlani barátainak vagy üzleti partnereinek?

- Igen
- Nem

12.Ön mennyire elégedett a Family Hotel dolgozóinak munkájával?

- Elégedett vagyok
- Nagyon elégedett vagyok
- Nem vagyok elégedett
- Nem válaszolok

13.Ön mit gondol, hogyan befolyásolja a háború a hotel működését?

- A jelenlegi helyzet befolyásolja a komplexum működését teljes mértékben
- Nem befolyásol semmit
- Nem válaszolok

14.Ön hogyan látja, mennyire érzékelhető a munkaerőhiány az étteremben vagy akár a szállodában?

- Érzékelhető
- Nem vettem észre változást
- Nem válaszolok

15.Egyetért-e Ön a rendezvények, hangos zene és multságok szüneteltetésével a jelenlegi helyzetben?

- Teljes mértékben egyetérték (A jelenlegi helyzetben ennek nincs helye)
- Nem értek egyet
- Nem válaszolok

16.A háborús helyzet alatt milyen szolgáltatással bővült a Family kínálata?

- Nincs tudomásom változásról
- Tudomásom szerint házhozszállítással bővült
- Nem válaszolok

17.Mennyire emelkedtek meg az árak?

- Az árak 10-20%-kal emelkedtek meg
- Magasak az árak
- Az áremelkedés észre sem vehető, olyan alacsony
- Nincs áremelkedés

18.Ön szerint lehet még áremelkedésre számítani?

- Igen
- Nem
- Talán

3. MELLÉKLET: Kérdőív 2 (A szolgáltatások minőségének fejlesztési lehetőségei (a dolgozók körében végzett kérdőíves felmérés alapján))

Statisztikai kérdőív

Kedves adatközlő!

Szakedolgozat elkészítéséhez kérném szíves együttműködését, mely az orosz-ukrán háború hatása a kereskedelmi szálláshelyek tevékenységére Kárpátalján a Family Étterem és Hotel példáján (Nagybégány, Beregszászi járás) foglalkozik. E célból egy kérdőívet készítettem, melynek kitöltését előre is köszönöm.

Tisztelettel, Gajdos Katalin (Turizmus levelezői, IV. évfolyam)

Kérdőív:

1. Neme

- Nő
- Férfi

2. Kora

- 18-30 év
- 31-50 év
- +51 év

3. Iskolai végzettsége

- Általános iskola
- Középiskola
- Szakiskola
- Felsőfokú végzettséggel rendelkezők
- Egyéb

4. Családi állapot

- Házas

- Hajadon/ Nőtlen
- Özvegy
- Élettársi kapcsolatban

5. Gazdasági tevékenység

- Aktív kereső
- Munkanélküli
- Diák
- Nyugdíjas

6. Mennyire érzékelhető az egyes pozícióknál a munkaerőhiány?

- Bizonyos területen érzékelhető (pl. konyhában)
- Nem érzékelhető
- Többet dolgozunk és betudjuk pótolni a hiányt

7. Milyen pozícióban van Ön jelenleg a Family-nél?

- Igazgató/ vezető
- Könyvelő
- Adminisztrátor
- Recepció
- Pincér/ pultos
- Felsőszolgálat
- Szakács
- Konyhai kisegítő
- Konyhai dolgozó
- Takarító/takarítónő
- Karbantartó
- Egyéb

8. Ön szerint van szükség az áremelkedésre? (Saját válasz)

9. Mennyire mondható sikeresnek az étel házhozszállítása? (Saját válasz)

10.Milyen mértékben nőtt meg a Belső-Ukrajnából érkezők száma?

Hány százalékról beszélünk? (Rövid válasz)

11.Jelenleg mennyi Belső-Ukrajnából érkező vett igénybe szállást?

(Rövid válasz)

12.Mennyire lehet számítani még a jövőben? (Rövid válasz)

Ім'я користувача:
Стефан Молнар Д.

Дата перевірки:
19.05.2023 20:07:49 CEST

Дата звіту:
12.07.2023 19:39:56 CEST

ID перевірки:
1015149534

Тип перевірки:
Doc vs Internet + Library

ID користувача:
100011756

Назва документа: ГАЙДОШ КАТАЛІН ТІВОДОРІВНА

Кількість сторінок: 66 Кількість слів: 9454 Кількість символів: 78026 Розмір файлу: 1.40 MB ID файлу: 1014830335

6.23% Схожість

Найбільша схожість: 2.13% з джерелом з Бібліотеки (ID файлу: 1007833353)

5.66% Джерела з Інтернету 205 Сторінка 68

4.75% Джерела з Бібліотеки 36 Сторінка 69

0% Цитат

Вилучення цитат вимкнене

Вилучення списку бібліографічних посилань вимкнене

0% Вилучень

Деякі джерела вилучено автоматично (фільтри вилучення: кількість знайдених слів є меншою за 8 слів та 0%)

0% Вилучення з Інтернету 1 Сторінка 70

0% Вилученого тексту з Бібліотеки 103 Сторінка 70