

Міністерство освіти і науки України
Закарпатський угорський інститут ім. Ференца Ракоці II
Кафедра географії та туризму

Реєстраційний № _____

Кваліфікаційна робота
ОЦІНКА ДІЯЛЬНОСТІ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО
ГОСПОДАРСТВА М. БЕРЕГОВЕ

БЕРГХАУЕР КІНЧИ АННА ОЛЕКСАНДРІВНА

Студентка IV-го курсу

Освітня програма: Туризм

Спеціальність: 242 Туризм

Рівень вищої освіти: бакалавр

Тема затверджена на засіданні кафедри

Протокол № 7 / 2023

Науковий керівник: **ТОВТ АТІЛЛА АТІЛЛОВИЧ**

(ст. викладач кафедри географії та туризму)

Завідувач кафедри географії та туризму:

МОЛНАР ЙОСИП ЙОЖЕФОВИЧ

*(кандидат географічних наук, доцент,
доцент кафедри географії та туризму)*

Робота захищена на оцінку _____, «___» _____ 202_ року

Протокол № _____ / 202_

**Міністерство освіти і науки України
Закарпатський угорський інститут ім. Ференца Ракоці II**

Кафедра географії та туризму

**Кваліфікаційна робота
ОЦІНКА ДІЯЛЬНОСТІ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО
ГОСПОДАРСТВА М. БЕРЕГОВЕ**

Рівень вищої освіти: бакалавр

Виконавець: студентка IV-го курсу

БЕРГХАУЕР КІНЧИ АННА ОЛЕКСАНДРІВНА

освітня програма: Туризм

спеціальність: 242 Туризм

Науковий керівник: **ТОВТ АТІЛЛА АТІЛЛОВИЧ**

(ст. викладач кафедри географії та туризму)

Рецензент: **НОДЬ ОРШОЯ ЛАСЛІВНА**

(кандидат економічних наук,

ст. викладач кафедри географії та туризму)

Берегове
2024

ЗМІСТ

ВСТУП	6
I. ХАРАКТЕРИСТИКА М. БЕРЕГОВЕ	8
I. 1. Географічне положення	8
I. 2. Клімат	8
I. 3. Населення	9
I. 4. Історія	9
I. 5. Туристичні привабливості	10
II. ПРО ЗАКАРПАТСЬКИЙ УГОРСЬКИЙ ІНСТИТУТ ІМ. ФЕРЕНЦА РАКОЦІ II	14
II.1. Історія будівлі інституту	14
II.2. Освітні програми в інституті	15
III. МЕТОДИ ТА МАТЕРІАЛИ	18
III. 1. Основні поняття	18
III. 2. Характерні риси закладів ресторанного господарства	18
III. 3. Методи дослідження	19
IV. ОЦІНКА ДІЯЛЬНОСТІ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА М. БЕРЕГОВЕ	21
IV. 1. Загальні дані опитування серед студентів	21
IV. 2. Питання опитування серед студентів, пов'язані із закладами ресторанного господарства	24
IV. 3. Загальні дані опитування серед науково-педагогічного персоналу	37
IV. 4. Питання опитування серед науково-педагогічного персоналу, ов'язані із закладами ресторанного господарства	40
ВИСНОВКИ	47
ПІДСУМОК	49
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	51
СПИСОК ІЛЮСТРАЦІЙ	53
СПИСОК ТАБЛИЦЬ	54
ПОДЯКА	55
ДЕКЛАРАЦІЯ	56
РЕЗЮМЕ	57
ДОДАТКИ	58

**Ukrajna Oktatási és Tudományügyi Minisztériuma
II. Rákóczi Ferenc Kárpátaljai Magyar Főiskola**

Földrajz és Turizmus Tanszék

**A BEREKSZÁSZI VENDÉGLÁTÓHELYEK TEVÉKENYSÉGÉNEK
ÉRTÉKELÉSE**

Szakdolgozat

Készítette: BERGHAUER KINCŐ ANNA

IV. évfolyamos turizmus

szakos hallgató

Témavezető: TÓTH ATTILA

(a Földrajz és Turizmus Tanszék adjunktusa)

Recenzens: Nagy Orsolya

*(a gazdaságtudományok kandidátusa,
a Földrajz és Turizmus Tanszék adjunktusa)*

TARTALOMJEGYZÉK

BEVEZETÉS	6
I. BEREGSZÁSZI RÖVID BEMUTATÁSA	8
I. 1. Földrajzi fekvése	8
I. 2. Éghajlata	8
I. 3. Népessége	9
I. 4. Történelme	9
I. 5. Turisztikai látványosságai	10
II. A II. RÁKÓCZI FERENC KÁRPÁTALJAI MAGYAR FŐISKOLA	14
II.1. A főiskola épületének története	14
II.2. Képzési programok a főiskolán	15
III. ANYAG ÉS MÓDSZERTAN	18
III.1. Általános alapfogalmak	18
III.2. Vendéglátás alapismeretek	18
III.3. Kutatási módszerek	19
IV. A BEREGSZÁSZI VENDÉGLÁTÓHELYEK TEVÉKENYSÉGÉNEK ÉRTÉKELÉSE	21
IV.1. A hallgatói kérdőív általános adatai	21
IV.2. A hallgatói kérdőív vendéglátással kapcsolatos kérdései	24
IV.3. Az oktatói kérdőív általános adatai	37
IV.4. Az oktatói kérdőív vendéglátással kapcsolatos kérdései	40
KÖVETKEZTETÉSEK	47
ÖSSZEGZÉS	49
FELHASZNÁLT IRODALOM	51
ÁBRÁK JEGYZÉKE	53
TÁBLÁZATOK JEGYZÉKE	54
KÖSZÖNETNYILVÁNÍTÁS	55
NYILATKOZAT	56
REZÜMÉ	57
MELLÉKLETEK	58

BEVEZETÉS

Napjainkban igen nagy népszerűségnek örvendenek a vendéglátóhelyek, amit a helyi lakosok ugyan úgy igénybe vesznek, mint akár a területre érkező turisták. Beregszász városában ez kiemelten fontos, hiszen nap mint nap többen utaznak be a városba a közeli településekről, ezúttal nagyobb eséllyel vesznek igénybe vendéglátóhelyi szolgáltatásokat.

A szakdolgozatom a beregszászi vendéglátóhelyek tevékenységének felmérésével foglalkozik a II. Rákóczi Ferenc Kárpátaljai Magyar Főiskola hallgatói és oktatói körében. Témaválasztásomat azzal indokolom, hogy ez a téma kevésbé kutatott a térségünkben, valamint érdekesnek találtam a kutatást és annak folyamatát is. Számomra ez a téma nem idegen, hiszen korábban volt szerencsém betekintést nyerni egy helyi vendéglátóegység működésébe. Ezek mellett természetesen elengedhetetlen cél az is, hogy egy reális képet kapjak a városban működő vendéglátóhelyek állapotáról. Továbbá turizmus szakos hallgatóként elég komoly céljaim vannak a szakmán belül, hiszen egy napon én is szeretnék vendéglátóhelyet üzemeltetni, ebből adódóan fontos az ismereteimet a vendéglátással bővíteni. Elgondolkodtam azon is, hogy Beregszász városában hol és milyen keresleti alapokon lenne érdemes egy vendéglátó egységet nyitni, ugyanis a főiskola állandó keresletet biztosítana, nyári szezonban pedig a turisták is fokoznák a vendégkört. A munka során ezáltal szerettem volna arra is választ kapni, hogy milyen fontosabb kritériumokra kell figyelnem, ha egy kávézót vagy éttermet szeretnék nyitni, valamint mennyire eltérő a különböző célcsoportok igényei ezzel kapcsolatban.

A téma széleskörű bemutatása érdekében, fontosnak tartottam, hogy a munka elején az első fejezetben bemutassam a vizsgálni kívánt célterületet: Kárpátalja legnagyobb magyarlakta városát – Beregszászt. Szakirodalmi forrásokból tájékozódva egy általános képet szerettem volna a városról alkotni. A szakdolgozatom második fejezetében a fő feladatomból az volt, hogy a II. Rákóczi Ferenc Kárpátaljai Magyar Főiskola épülettörténetét, valamint jelenlegi működését bemutassam. A harmadik fejezetben szerettem volna tisztázni a vendéglátással kapcsolatos alapokat, annak elhelyezését a turizmuson belül, mindezt szakirodalmi feldolgozás segítségével által.

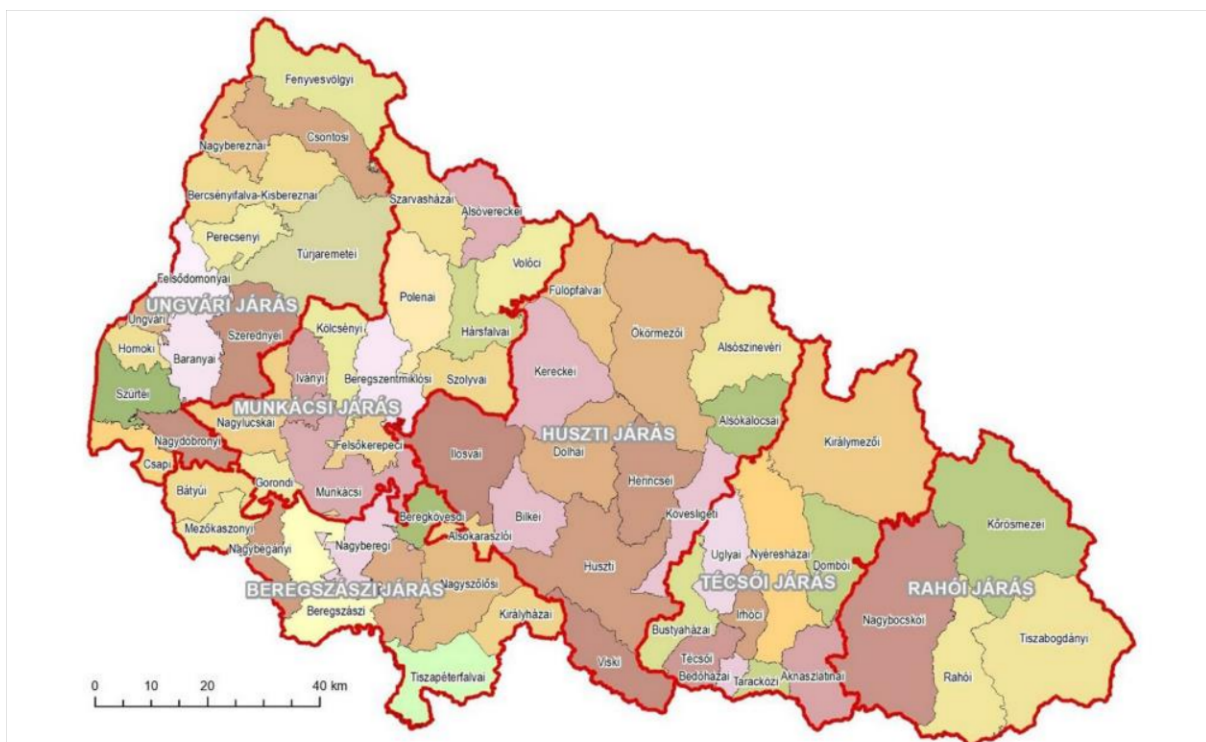
A munkám fő célja pedig, hogy kiderítsem a főiskolás hallgatók és oktatók mennyire elégedettek a helyi vendéglátóhelyek szolgáltatásaival, kiszolgálásával és személyzetével, az étel és italkínálattal, valamint a higiéniai körülményekkel. A kérdőíveim segítségével szerettem volna feltárni a lehetséges főbb problémákat a helyi vendéglátásban, valamint az esetleges

fejlesztési opciókat is. A kitűzött cél elérése érdekében két Google Forms alapú online kérdőíves lekérdezés került lebonyolításra.

I. BEREGSZÁSZ RÖVID BEMUTATÁSA

I.1. Földrajzi fekvése

Beregszász megyei jogú város Kárpátalja délnyugati részén helyezkedik el, Munkácstól 28, Ungvártól 72 km-re, a Beregsurány–Asztély magyar–ukrán határátkelőtől 6 km-re. A települést Latorcát és a Borzsát összekötő Vérke patak választja ketté. Észak- és délkelet felől vulkanikus hegylánc övezi, melynek legmagasabb pontja a Nagy-hegy (362 m).



1. ábra. Beregszász és a beregszászi járás elhelyezkedése

Forrás: Molnár D. István, 2021

A város a Beregszászi járás központja, amely Kárpátalja megye délnyugati részén helyezkedik el. A járás a legkisebb az újonnan alakítottak közül, valamint 2 várossal rendelkezik (Molnár D., 2021).

I.2. Éghajlata

Beregszász városának éghajlata mérsékelt kontinentális és főleg az Atlanti-óceán felől érkező légtömegek hatása alatt áll. Fő éghajlati formáló tényezők a napsugárzás, az itt lévő légtömegek és a terület domborzata.

Beregszász városa rendelkezik a legmelegebb éghajlattal Kárpátalján. A júniusi átlaghőmérséklet +20°C és +21°C között mozog, és a januári -3°C és -4°C. A valaha mért maximális hőmérséklet +41°C volt és a legalacsonyabb hőmérséklet -32,5°C volt (Izsák, 2007).

I.3. Néessége

Beregszász városának népessége 2022-ben 23 325 fő volt és népsűrűsége 560 fő/km². A természetes szaporulat -1,0 ezrelék, tehát a város demográfiai mutatója negatív. Nemzetiségek aránya 2001-ben: magyar 48,1%, ukrán 38,9%, cigány 6,4%, orosz 5,4%, román 0,1%, német 0,1% (Molnár, 2009).

I.4. Történelme

Petőfi Sándor úti leveleiben Beregszászról így írt: „Munkácstól egy jó etetés Beregszász. Községes mezőváros, van benne gót templom, megyeház és magyar kocsmáros, ami nagy vigasztalás (nem a templom, hanem a magyar kocsmáros), ha az ember három napig csupa zsidó kocsmákban hentergett. Dicsekedés nélkül szólva, a legnagyobb emberbarátok egyike vagyok, s tisztelem, becsülöm a zsidókat, de már a kocsmából csak kikergetném őket a pokolig, mert ami ronda, csak ronda az, hiába!” (Petőfi, 1847).

A beregszászi vidék már az őskorban is lakott volt, amit alátámasztanak a Nemzeti Múzeumban őrzött leletek. A honfoglalás időszakáról viszont keveset tudunk. A Képes Krónikák szerint a honfoglaló csapatok huzamosabb ideig tartózkodtak településünkön, amit a Beregszászban feltárt IX.-X. századi síremlékek bizonyítanak. A terület földrajzi fekvésének köszönhetően elsősorban erdőgazdálkodásnak adott ekkor otthont. A vadásztelepülések meglétére utal Beregdó, amely a királyi erdőbirtokok erdőhatárait jelölte (Zubánics, 2000).

A város legendája azonban sokkal előrébb teszi időben a helyiség keletkezését. Ezzel kapcsolatban Lehoczky Tivadar ezt írja: „Azon regének, mely szerint egy Szász nevű pásztor a mostani r. k. templom helyén viaskodott két bika feltúrt nyomában nagy kincset talált s azon e templomot építtette s e körül később a róla Bereg-szásznak elnevezett város keletkezett volna, történeti valóságot tulajdonítani nem lehet...” (Lehoczky, 1881).

Beregszász Árpád-kori település és a hagyomány szerint a XI. században I. Béla fia, Lampert alapította. Beregszász régi neve ennek következtében Lampertszásza lett.

1241-ben a tatárok feldúlták a várost. 1247-ben IV. Bélától különleges, városi kiváltságot kapott. 1255-ben Lampertszászához csatolták a Vérke folyó bal partján lévő Urkur-telek nevű helyiséget. 1271-ben Beregszász lett a megye székhelye.

1342-ben mint szabad királyi város pallosjogot kapott. A XIV. században az ország egyik legvirágzóbb városa volt. Nagy Lajos király anyja, Erzsébet királyné udvart is tartott a városban és a lakosságnak kiváltságos jogokat biztosított. Erzsébet királyné két kolostort is alapított, a Domonkos-rendiekét 1370 körül és a Ferenc-rendiekét 1377-ben.

A város kiváltságait 1419-ben Zsigmond király is megerősítette. 1495-ben a várost a munkácsi uralom tartozékaként említik, Lampertszász néven. 1566-ban a krími tatárok pusztították a várost és környékét.

1612-ben Mágocsi özvegye, Dersffy Orsolya második házasságával gróf Esterházy Miklósné lett munkácsi várbírtok, így egyuttal Beregszász is. 1625-ben Bethlen Gábor volt a város birtokosa és támogatója. 1633-ban Rákóczi György és Lórántffy Zsuzsanna fennhatósága alá kerül. 1657-ben a Lubomirszki-féle lengyel hadjárat során Beregszászt teljesen felégették (Tarpai, 2021).

1703-1711 közötti időszakban a város lakói csatlakoztak a Rákóczi szabadságharchoz. 1715-ben a város határőr- és harmincad állomásnak jelölték ki a császáriak. 1728-ban a város a Schönbornok birtoka lett.

1849-től indul nagyobb fejlődésnek a város, és az 1870-es összeírásban már 716 ház szerepel és a lakosság száma közel 7000 volt. Az állami postahivatal 1836-ban jött létre a városban. Ennek a századnak az első felében nyílnak meg a gyógyszertárak is. 1846-ban megalakult az első könyvnyomda.

1919-ben a városban kikiáltották a tanácshatalmat, majd ez év áprilisában a románok elfoglalták Beregszászt. 1938. november 9-én a bécsi döntésnek köszönhetően Beregszász visszakerülhetett Magyarországhoz. 1944. október 26-án a szovjet hadsereg elfoglalta a várost. Ezek után a málénkij robotra 1547 férfit hurcoltak el a városból. 1945. június 29-én Kárpátalját a Szovjetunióhoz csatolták. A Szovjetunió széthullása után Beregszász Ukrajnához kerül (Kovács, 1999; Német, 2000).

I.5. Turisztikai látványosságai

A város központjában több mint hatvan elsősorban magyar vonatkozású emléktábla található. Néhány közülük: Kazinczy Ferenc, Esze Tamás, Bethlen Gábor, Rákóczi Ferenc,

Zrínyi Ilona, Mikes Kelemen, Lehoczky Tivadar, Kossuth Lajos, Bartók Béla emléktábla. Az emléktáblák révén igyekszik a helyi magyar közösség identitását megőrizni és erősíteni.

Római katolikus templom:

A templomot II. Géza korában letelepedett arany- és sóbányászok, marhatenyésztők alapították. A mai templom 1418-ban Zsigmond király korában épült a XVI. század elején adományoknak köszönhetően felújították és 8 oltáros templommá bővítették. A sok háborúzások következtében a templom tűzvész által súlyos károkat szenvedett. Ennek következtében 1686-tól 1837-ig romokban állt. Mai formája az 1839-46-os helyreállítás után jött létre. Ekkor épült be a Szent Mihály kápolna templom épületébe és alakították ki az épület szimmetrikus nyugati homlokzatát. A templom a gótikus stílus jegyeit hordozza magán. A háromhajós templom legszebb része pedig a Kálvária főoltár (Deschmann, 1990; Kovács, 1999).



2. ábra. Római katolikus templom

Forrás: Saját fotó, 2019.

Az egykori kaszinó (Arany Páva étterem):

1912-ben épült meg szecessziós stílusban. Az épület Besenszky Gyula építész tervei alapján készült el. Az épület homlokzatán található a Széchenyi István emléktáblája. A Kaszinóban híres magyar írók is megfordultak, többek közt Móricz Zsigmond és Kosztolányi Dezső is. Az épület előtt állították fel Petőfi Sándor szobrát, Körösenyi Tamás, Munkácsy-díjas budapesti művész alkotását. Jelenleg az épület étteremként funkcionál (Tarpai, 2021).



3. ábra. Arany Páva

Forrás: Saját fotó, 2019.

Református templom:

A kárpátaljai református egyház központi templomaként jelenik meg a Kossuth téren. 1715-ben építették meg a rendeletek következtében torony nélkül. Később 1780-ban megépítették a tornyot is. 1918-ban a cseh katonák nemtörődömsége miatt leégett. Mai késő barokk jellegét a tüzeset utáni 1921-29-es átalakítás folyamán kapta meg (Tarpai, 2021).



4. ábra. Református templom

Forrás: Saját fotó, 2019.

Beregszász nevezetesebb szülöttei: Fedák Sári (1879-1955) színésznő, Reichard Piroska (1884-1943) Baumgarten-díjas költő, műfordító, Lajta Edit (1926-1970) művészettörténész, Tamás Mihály (1897-1967) építész mérnök, író, egyetemi tanár, Pálóczi Horváth Lajos (1899-1947) író és műfordító, Regőczy Győző (1864-?) költő, prózaíró és színműíró (Németh, 2000).

II. A II. RÁKÓCZI FERENC KÁRPÁTALJAI MAGYAR FŐISKOLA

II.1. A főiskola épületének története

1908-1909-ben épült Jablonszky Ferenc építész tervei alapján, mindez a bejárat melletti két vörös táblán olvasható: „Épült I. Ferenc József apostoli király uralkodása alatt Dr. Wekerle Sándor miniszterelnök, Dr. Günther Antal igazságügyminiszter Dr. Inglig Konrád, dr. Meskó László, Dr. Töry Gusztáv államtitkárok berceli Berczelly Jenő v.b. t.i. kir. ítélőtáblai elnök és Szép Géza törvényszéki elnök idején. Építették Jablonszky Ferenc műépítész tervei szerint és művezetésével Horváth Árpád királyi műszaki tanácsos ellenőrzése mellett Kopasz István és Kopasz János építő mesterek és Erdélyi István mérnök 1908-1909 évben.”



5. ábra. Emléktáblák a főiskola bejáratánál

Forrás: Saját fotó, 2019.

Az épület főhomlokzata középen és két végén erősen kiugró rizalitokkal tagolt, melyeket magas mandzárdtetők fednek. Az első és a második emeleten keresztül kétoldalt kettős toszkán oszlopok állnak, felettük timpanonnal. Az első és második emelet között övparkány fut végig. Az első emelet ablakai felett timpanon-szemöldök díszítések találhatóak. A második emelet ablakai félköríves záródásúak (Penckófer, 2017).

A második világháború után szovjet laktanyaként funkcionált az épület, majd hadiipari üzemet indítottak. Ebben az időben az épület belsejében kiépítették a szellőztető hálózatot, majd több tonnás munkalapokat helyeztek el a termekben. A rendszerváltás után az üzem csődbe ment. Ennek következtében az épület rohamosan elkezdett romlani.

Beregszász Megyei Jogú Város Közgyűlése Zsupán József polgármester előterjesztése alapján 2002. január 23-án a főiskola tulajdonába adta az épületet. 2003-ban az új Beregszász Városi Tanács az épület tulajdonjogát vissza akarta szerezni, de az épület tulajdonjoga továbbra is a főiskoláé maradt (Orosz, 2011).

A főiskola támogatás- és forráshiány miatt felhívással fordult Magyarország felé a felújítások reményében. A felhívás pozitívan sikerült, hiszen eddig 75 város és település önkormányzata, 8 megyei önkormányzat, 4 közalapítvány, 3 alapítvány, 3 kör, 6 egyesület, 14 magánszemély, 1 közösség, 2 énekkar, 1 néptáncegyüttes, 1 szövetség járult hozzá a felújításokhoz. Az épület belső felújítása 2010-ben, a tetőszerkezet és a külső homlokzat felújítása 2013-ban valósult meg. 2016 tavaszán az épület belső udvarát beépítették és egy üvegtetős átrium lett kialakítva (Penckófer, 2017).



6. ábra. A főiskola napjainkban

Forrás: Saját fotó, 2019.

II.2. Képzési programok a főiskolán

Az intézmény alapítványi fenntartású, kárpátaljai székhelyű, államilag elismert, III. akkreditációs fokozatú ukrainai felsőoktatási intézmény. A főiskola 1994-ben a Nyíregyházi Főiskola speciális képzéseként indult, mivel ekkor még az intézmény nem rendelkezett ukrainai képzési engedéllyel. 1996-tól önálló, hivatalosan bejegyzett, állami engedéllyel rendelkező felsőoktatási intézmény, amely Kárpátaljai Magyar Tanárképző Főiskola néven. 2003-ban vette fel a Nagyságos Fejedelelem nevét, azóta II. Rákóczi Ferenc Kárpátaljai Magyar Főiskola. A névváltoztatás következtében a főiskola profilja bővült, tanárképzésen kívül más szakterületen is indultak nappali, levelező tagozatú képzések, valamint kihelyezett tanfolyami képzések is.

Az intézmény ukrán állami támogatásban nem részesül, alapítója és fenntartója a Kárpátaljai Magyar Főiskoláért Alapítvány (KMFA). Szakmai ellenőrzést végrehajtó szerve az Ukrajna Oktatási- és Tudományos Minisztériuma. Az intézmény fenntartásához elengedhetetlen anyagi támogatás jelentős részét a KMFA anyaország forrásából kapja, valamint pályázati úton egészíti ki (Orosz, 2011).

A főiskolán tanulható alapszakok akkreditálva vannak és napjainkban bővült a mester szintű szakok száma is. Ennek köszönhetően az intézmény olyan magyar felsőoktatási képzőhellyé vált Magyarország határain kívül, amely államilag elismert, Ukrajna Oktatási és Tudományos Minisztériuma által jegyzett oklevelet ad ki a végzős hallgatók számára.

A 2023-2024-es tanévben a főiskola nappali és levelező tagozatán 1371, a külföldi egyetemeken kihelyezett képzésekben 279 fő vett részt. Ennek következtében összesen 1650 hallgató kezdte meg a tanulmányait az intézményben. A Főiskola Felnőttképzési Központja által szervezett tanfolyamokon a 2002-2003-as tanévtől kezdődően több mint 30 ezer fő vett részt Kárpátalja különféle településein. A 2001-es diplomaosztó óta eddig több mint 3 ezer hallgató szerzett BSc, SSc vagy MSc szintű diplomát.

A 2023-2024-es tanévben a főiskola a következő tanszékekkel rendelkezik: Biológia és Kémia Tanszék, Filológia Tanszék, Földrajz és Turizmus Tanszék, Matematika és Informatika Tanszék, Pedagógia, Pszichológia, Tanító, Óvodapedagógia, Oktatás- és Intézményvezetés Tanszék, Számvitel és Auditálás Tanszék, Történelem- és Társadalomtudományi Tanszék.

A II. Rákóczi Ferenc Kárpátaljai Főiskola egységét képezi: Oktatási Folyamat Ellenőrzéséért Felelős Osztály, Tanulmányi Osztály, Karrierkövetési Osztály, Felsőoktatási Minőségbiztosítási Tanács, Kiadói Részleg, Puskás Tivadar Informatikai Központ, Apáczai Csere János Könyvtár, Tudományos kutatóközpontok, egyesületek, Munkavédelmi és Műszaki Biztonsági Osztály, Kölcsey Ferenc Szakkollégium, A II. RF KMF Felsőfokú Szakképzési

Intézete, Felnőttképzési Központ, Egészségügyi és Sportcentrum, Oktatási- és Sportkomplexum, Fodó Sándor Kulturális Központ, Rákóczi Médiacentrum, „Rákóczi-tour” Turisztikai Információs Központ, Hallgatói önkormányzatok, Egészségügyi Szakszolgálat, Pszichológiai Szakszolgálat, Egán Ede Szakképzési Centrum, Személyzeti Osztály.
(<https://kmf.uz.ua/hu/a-foiskola-egysegei/>)

Az intézmény a több, mint húsz éves fenntartása alatt nem csak felsőoktatási intézményként lett fontos, hanem a helyi magyarság kulturális és tudományos központjává vált (Penckófer, 2017).

III. ANYAG ÉS MÓDSZERTAN

„A turizmus a szokásos környezetünkől szabadidő eltöltése, üzleti vagy egyéb célból más helyre utazó, és ott kevesebb, mint egy évig tartózkodó személyek tevékenysége” (Lengyel, 2004).

Legtöbbször a turizmus kifejezést E. Littré francia értelmiség fogalmazta meg 1876-ban, majd ezután az osztrák J. Stradner 1890-ben, őket követte a magyar Fellner F. 1908-ban, a német S. Scharffenhoffen 1911-ben, a szintén német R. Glücksmann 1935-ben, a francia G. Mathiot 1945-ben és a svájci W. Hunziker és K. Krapf 1954-ben. Napjainkra a turizmus óriási tömegeket mozgat meg és globális társadalmi, gazdasági, környezeti hatásai vannak (Michalkó, 2004).

III.1. Általános alapfogalmak

Látogató – az a természetes személy (külföldi vagy belföldi), aki a lakó- vagy munkahelyét szabad elhatározásból, nem munkavállalás vagy letelepedés céljából időlegesen hagyja el és turisztikai szolgáltatásokat vesz igénybe (Michalkó, 2004).

Turista – aki 24 órát meghaladó ideig tartózkodik a meglátogatott területen és legalább egy éjszakát szálláshelyen tölt el.

Kiránduló – „egynapos” látogató, illetve utazó, aki a meglátogatott helyen kevesebb, mint 24 órát tölt el (Michalkó, 2004).

Turisztikai szuprastruktúra alatt az adott terület szálláshely és vendéglátóipari kínálatát, valamint a vonzerők feltárásán és értékesítésén kívüli szolgáltatások összességét foglalja magába. Lényege abból áll, hogy a tárgyi feltételek részei tesznek egy települést idegenforgalmi desztinációvá, mivel az itt lévő szálláshelyek és vendéglátóipari egységek nélkül a vendég tartózkodása nem lenne lehetséges (Michalkó, 2004).

III.2. Vendéglátás alapismeretek

A vendéglátó egységek az elsődleges szuprastruktúra azon elemei, amelyek igénybevétele során a helyi lakosság és az adott desztinációba érkező turisták több ideig egymás közvetlen közelébe kerülnek. Így a vendéglátás, például egy gyorsétterem vagy egy hagyományos kisvendéglő komoly közösségteremtő, a kultúrát visszatükröző tulajdonsággal bír (Michalkó, 2004).

A kutatásom szempontjából fontos, hogy a vendéglátóhelyek jellemzőit és típusait is tisztázzam, mivel az elégedettség, valamint a fogyasztói magatartás is eltérhet különböző típusonként.

A vendéglátóipar felé irányuló sokféle igénynek köszönhetően különböző vendéglátó egységek alakultak ki, amelyeknél a szolgáltatások köre, valamint az étel és italválaszték is hasonló (Rudolfné, 2015).

A kereskedelmi vendéglátóhelyek részei a melegkonyhás vendéglátóhelyek, az italüzletek, valamint a cukrászdák is.

A melegkonyhás vendéglátóhelyeken meleg és hideg ételeket, cukrászati készítményeket, kávét, szeszes és nem szeszes italokat értékesítenek. Részegységei: étterem, vendéglő, csárda, étkeзде, kifőzde, cukrászda, stb.

Étterem – nagy befogadóképességű vendéglátóipari üzlet, legtöbbször önállóan, de szállodák részeként is működnek. Esküvők, valamint nagyobb rendezvények lebonyolítására is alkalmasak. A kínálatát tekintve általában nemzetközi jellegűek. A széles vendégigényeknek hála egyre több specializálódó étterem jelenik meg.

Vendéglő – kisebb, családi környezettel rendelkező, szerényebb választékú vendéglátó egység. Jellemzőek a visszatérő vendégek nagyobb számban, rendszerint családi vállalkozásban működik.

Csárda – a vendéglő egy speciális formája, amely településeken kívül helyezkedik el. Kifejezetten hagyományokra épül, hagyományos, házas helyi ételek jellemzik.

Étkeзде, kifőzde – a legegyszerűbb napi főétkezési igényeket elégíti ki, általában 2-3 fogásból álló kínálattal rendelkezik. Jellemző a helyben fogyasztás, valamint az elvitel is.

Cukrászda – alaptevékenysége a cukrászkészítmények, édes és sütőipari termékek, fagylaltok, minőségi italok készítése. Rend szerint saját termelőüzemmel rendelkeznek, helyben készítik el a cukrászati árukat (Rudolfné, 2010; Akhmedova-Sushchenko, 2019).

III.3. Kutatási módszerek

A vizsgált téma feltárása érdekében kérdőíves felméréseket végeztem el. A 2023-2024-es tanévben 1164 alapszakos hallgatója volt a II. Rákóczi Ferenc Kárpátaljai Magyar Főiskolának. Ebből összesen a kutatás során 130 hallgató válaszát sikerült rögzíteni. A kutatás további része volt az oktatók közötti felmérés is. A 2023-2024-es tanévben összesen 150 oktatója van az intézménynek, amelyből 36 fő válaszát sikerült rögzíteni.

A kutatás során a megfelelő adatgyűjtés érdekében két kérdőívet készítettem, amelynek kitöltése teljesen anonim formában valósult meg. Az első kérdőívem a főiskola hallgatóságához irányult, a második pedig a tanári karhoz. A kapott adatok kizárólag a munka felhasználására szolgálnak. A kérdőív kitöltését ismeretségi körön keresztül, valamint diáktársaim segítségével értem el.

Az első kérdőív (1. számú melléklet) elején az általános adatok kerültek megvizsgálásra: nem és kor szerinti megoszlás, szak, valamint tagozat. Fontosnak tartottam olyan kérdéseket is megvizsgálni a kutatás elején, mint a vendéglátóhely látogatásának gyakorisága, valamint kiválasztásának szempontjai stb. Ezt követően a kérdőív második részében Beregszász fontosabb és nevezetesebb vendéglátóhelyeinek vizsgálata következett. Itt a hallgatóknak értékelniük kellett a megnevezett vendéglátó szolgáltatásait, kiszolgálását, étel és italkínálatát is. Fontosnak tartottam ezen adatok megvizsgálását, mivel nagyon kevés valós információ van arról, hogy valóban milyen is Beregszászban a vendéglátás szintje és minősége.

A második kérdőív (2. számú melléklet), ami a főiskola tanáraihoz szólt, elsősorban csak az általános adatok megvizsgálása terén tér el. Kérdőívem elején a következőket vizsgáltam: nem és kor szerinti eloszlás, lakhely, valamint mely tanszék munkatársai. A kérdőív második része teljesen megegyezik azzal, amit a hallgatók körében vizsgáltam. Fontosnak tartottam a tanároknál is megvizsgálni ezen szempontok alapján a helyi vendéglátóhelyeket.

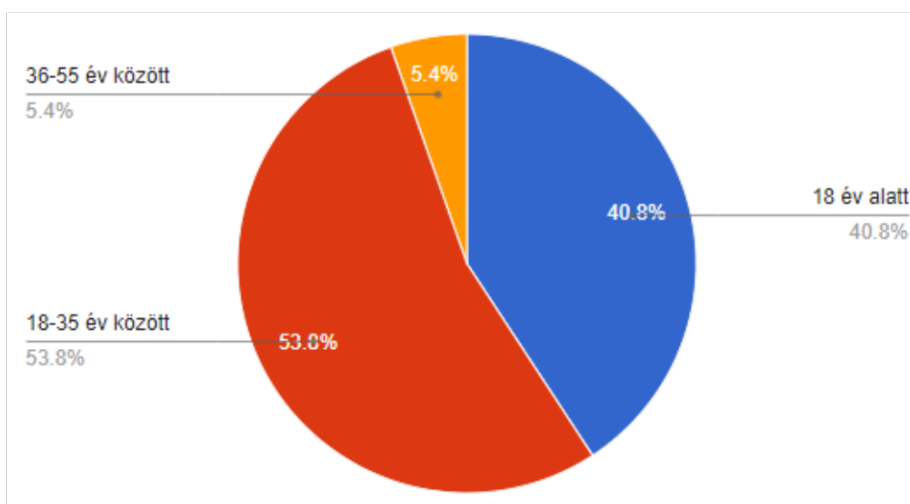
A hallgatók és a tanárok válaszait a Google Forms (Űrlap) segítségével rögzítettem és dolgoztam fel. A kapott adatokat a jobb szemléltetés érdekében diagramokkal és táblázatokkal szemléltettem.

A kutatás során csak néhány népszerűbb vendéglátóhely került vizsgálat alá, amelynek oka az, hogy a legtöbb főiskolás hallgató, illetve tanár nem beregszászi, ebből adódóan nem fogja úgy ismerni Beregszász vendéglátóhelyeit, mint egy helybéli lakos.

IV. A BEREGSZÁSZI VENDÉGLÁTÓHELYEK TEVÉKENYSÉGÉNEK ÉRTÉKELÉSE

IV.1. A hallgatói kérdőív általános adatai

A megkérdezettek 75,4%-a (98 fő) nő, 24,6%-a (32 fő) férfi. A főiskolás hallgatóknál jellemző a nők magasabb aránya, bár a kialakult háborús helyzetre való tekintettel egyre több férfi hallgató van jelen a főiskolán. A kitöltők 40,8%-a (53 fő) 18 éven aluli, amely a magas számú első évfolyamos kitöltők körében nem meglepő eredmény. A további 53% (70 fő) életkora 18 és 35 közötti, illetve 5,4% (7 fő) 35 év feletti válaszadó (7.ábra).



7. ábra. A válaszadók korcsoport szerinti megoszlása

Forrás: saját szerkesztés

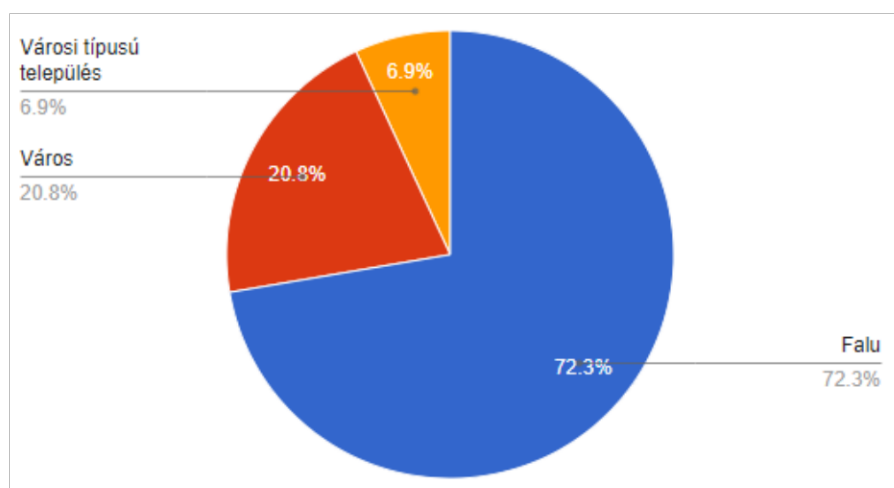
A megkérdezett diákok a főiskola 15 szakját képviselték. A legtöbb kitöltő óvodapedagógia (27 fő), valamint tanítói (19 fő) és angol nyelv és irodalom (16 fő) szakos. Továbbá 11 földrajz szakos és 10 magyar nyelv és irodalom szakos hallgatót sikerült elérni. Turizmus és biológia szakról egyaránt 9 fő vett részt a kutatásban. Kémia szakos hallgatókból összesen 6 fő adott választ. Informatika, számvitel és adóügy és történelem szakról 5-5 fő volt adatközlő. Legkevesebb kitöltés természettudományok (4 fő), matematika (2 fő), pénzügyek bank és biztosítás (1 fő) és ukrán nyelv és irodalom (1 fő) szakokról érkezett. Német nyelv és irodalom szakról pedig egy kitöltés sem érkezett be.

A természettudományok, illetve a pénzügyek, bank és biztosítás, valamint a német szak alacsony kitöltési száma nem meglepő, hiszen az intézményen belül ezek a legfrissebb szakok, illetve viszonylag alacsony a diáklétszámuk.

A kérdőívet kitöltő 130 diákból 122 (93,8%) nappali tagozaton tanul, további 8 (6,2%) diák pedig levelező tagozatos.

Következő kérdésemmel azt vizsgáltam, hogy a főiskolás hallgatók milyen vendéglátóhelyeket látogatnak. A több válaszlehetőséges kérdésből kiderült, hogy a legtöbben kávézókat látogatnak (102 fő). Ezt követően a pizzeria (96 fő) és a gyorsétterem (91 fő) népszerű. Éttermeket 71 főiskolás diák látogat. Legkevesebben cukrászdákat (50 fő) és bárakat (35 fő) látogatnak. Utóbbi kettő alacsonyabb száma arra is utal, hogy a városban kevés önálló cukrászda és bár van jelen.

A diákok lakhelyüket tekintve 72,3%-ban falu típusú településen lakik, 20,8%-ban pedig városban. Városi típusú településen a hallgatók 6,9%-a lakik (8. ábra).

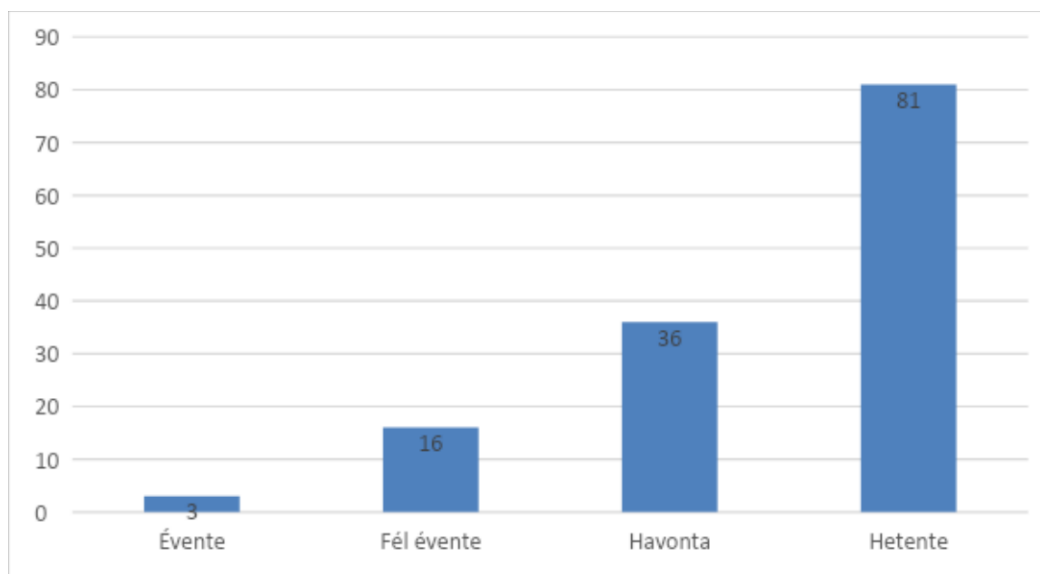


8. ábra. A válaszadók településtípusok szerinti megoszlása

Forrás: saját szerkesztés

A kérdőív következő kérdésében a kitöltőknek a lakóhelyüknek szolgáló település nevét kellett leírniuk. A legtöbben beregszászi lakosok (25 fő), valamint kisdobronyi (7 fő), badalói (4 fő). A kitöltők többsége Beregszász vonzáskörzetében él.

A vendéglátóhelyek látogatásának gyakoriságára szintén különféle válaszok érkeztek. Legtöbben hetente (66 fő) járnak valamilyen vendéglátói egységbe. Havonta 43 fő látogat vendéglátóhelyet, fél évente jóval kevesebben, 15 fő, évente pedig 3 fő (9. ábra). Ennek alapján elmondhatjuk, hogy a főiskolás hallgatók viszonylag gyakran látogatnak vendéglátóhelyeket. Egyéb opciónál a diákok különleges alkalmakkor járnak beregszászi vendéglátóhelyekre.



9. ábra. Vendéglátóhelyek látogatásának gyakorisága a főiskolás hallgatók körében

Forrás: saját szerkesztés

A vendéglátóhelyek igénybevételénél több válaszlehetőségre volt lehetőségük a hallgatóknak. A hallgatók közül 108 főnél fontos választási szempont volt az egység kínálatának minősége és mennyisége. Az ár-érték arány további 104 főnél volt prioritás. A barát/rokon/ismerős véleménye az adott helyről 48 hallgatónál jelenik meg, valamint 56 főnél a jó megközelíthetőség is fontos. A vendéglátóhely jó megjelenése 43 főnek fontos, illetve a személyzet képzettsége 28 főnek.

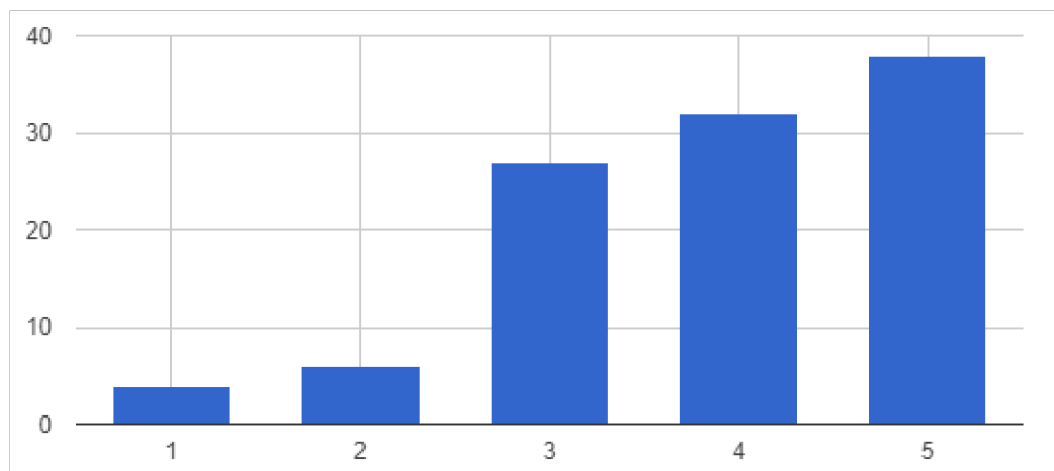
A kérdőívben tovább haladva a következő kérdéssel azt vizsgáltam, hogy a válaszadók leggyakrabban kivel járnak vendéglátóhelyekre. A diákok többsége barátokkal (112 fő) látogat meg egy vendéglátó egységet. További 67 fő pedig a családjával veszi ezt igénybe. A hallgatók között 36 fő a párjával jár el valamilyen vendéglátói létesítménybe. Ismerősökkel 33 fő, egyedül pedig 27 fő jár el. Az egyéb válaszlehetőséget ennél a kérdésnél egy hallgató sem választotta.

Az utolsó általános kérdéshez érkezve a kitöltőknek választaniuk kellett, hogy vettek-e már igénybe beregszászi vendéglátóhely szolgáltatást vagy nem. 120 hallgató vett igénybe valamilyen beregszászi vendéglátóhelyet, számukra a kérdőív következő szakasza folytatódhatott. A maradék 10 fő, aki ennél a kérdésnél nemmel válaszolt, az a kérdőív végéhez ért.

IV.2. A hallgatói kérdőív vendéglátással kapcsolatos kérdései

A kérdőívet tovább folytatva a válaszadóknak több válaszlehetőség közül ki kellett választaniuk azt, hogy mi alapján döntenek el melyik vendéglátóhelyet választják. Legtöbben rokon/barát/ismerős ajánlása alapján választanak vendéglátóhelyet, valamint tapasztalat alapján (58 fő). Ezt követően 28 fő jelölte meg csak a rokon/barát/ismerős ajánlása alapján válasz. Tapasztalat alapján önmagában 17 fő választotta, valamint 8 fő internetes hirdetést követően választ. Legkevesebben egyéb és az újság (1 fő) lehetőséget választották.

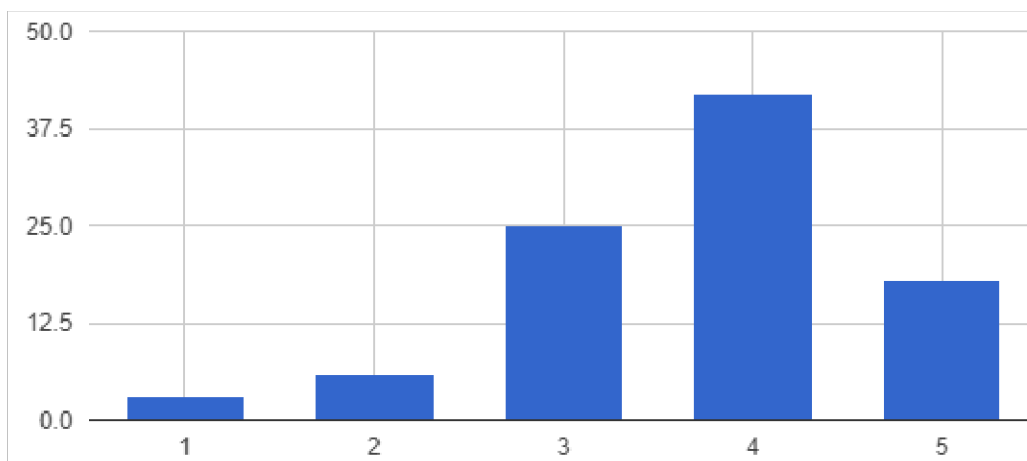
Következő kérdésben a Parisel által nyújtott szolgáltatásokat kellett értékelniük a hallgatónak egytől ötig terjedő skálán, ahol az 1 – nem voltam megelégedve, az 5 – teljes mértékben meg voltam elégedve. A válaszadók értékelése átlagban 3,88 volt, ami az egyik legjobb értékelés ennél a kategóriánál. 4 fő egyáltalán nem volt megelégedve a szolgáltatásokkal. 2-es értékelést 6 fő adott a vendéglátóhelynek. 27 fő volt közepesen elégedett, további 34 fő pedig 4-es értékelést adott meg. A legtöbb (39 fő) az 5-ös értékelést választották (10. ábra).



10. ábra. Parisel által nyújtott szolgáltatások értékelése

Forrás: saját szerkesztés

Pariselet követve a Brandi Pizzeria által nyújtott szolgáltatások értékelésére került sor. Itt az elégedettség átlaga (3,70) negatívabb, mint a Parisel esetében. A vendéglátóhely 1-es (3 fő) és 2-es (6 fő) értékelése hasonló a Pariselhez. A vendéglátóhelyet csupán 25 fő értékelte 3-asra. A legtöbb válasz a 4-es értékelésre esett (30 fő), valamint 22 fő válaszolt az 5-ösre (11. ábra).

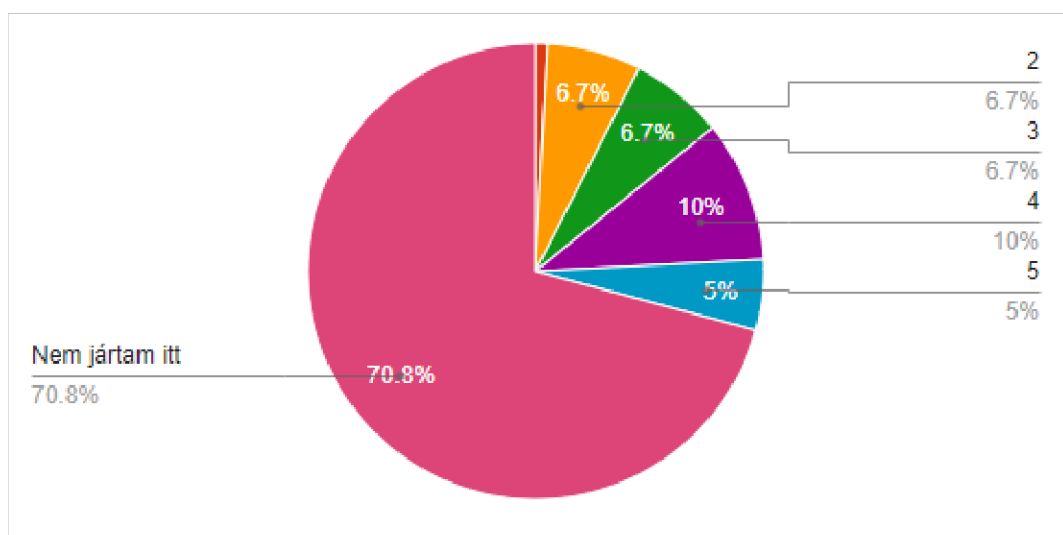


11. ábra. Brandi Pizzeria által nyújtott szolgáltatások értékelése

Forrás: saját szerkesztés

A Praktik étteremnél a hallgatók 70,8%-a még nem járt itt, amely az egész kutatás eredménye során visszaköszön majd. Továbbá ez az étterem lett a kérdőíven belül kevésbé ismert a főiskolás hallgatók körében. Értékelések átlaga alapján 3,4, ami meglehetősen alacsony a többi étterem átlagához viszonyítva.

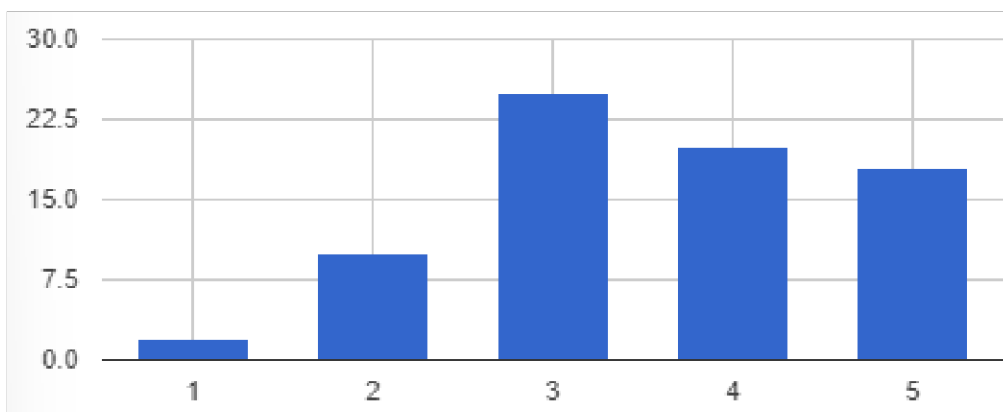
Az elégedettségi skálán 1 fő választotta az 1-es fokozatot, azaz egyáltalán nem volt megelégedve. További 8 fő értékelte 2-esre az elégedettségét. Ezt követően szintén 8 fő értékelte 3-asra is. Legnagyobb számban (12 fő) 4-esre értékelte a vendéglátóhely szolgáltatásait, valamint 6 fő értékelte maximálisra elégedettségét (12. ábra).



12. ábra. Praktik étterem által nyújtott szolgáltatások értékelése

Forrás: saját szerkesztés

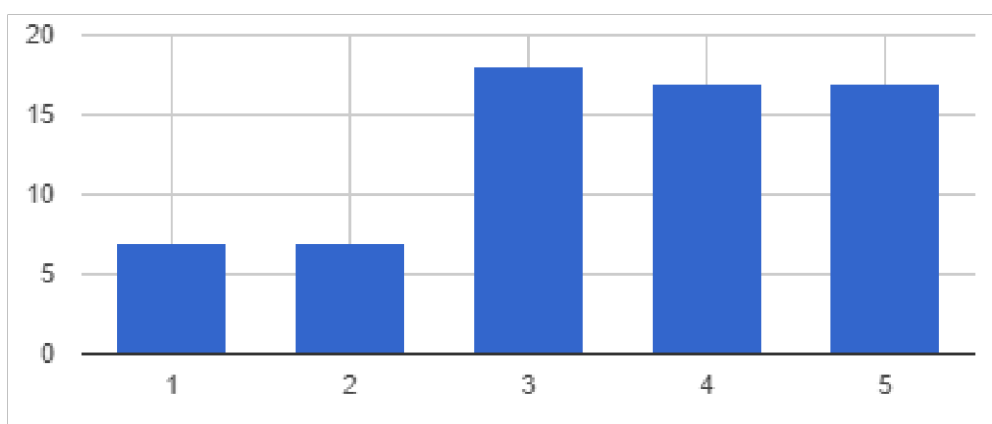
A Magnum által nyújtott szolgáltatások esetében 1 fő nem volt megelégedve az ott kapott szolgáltatásokkal. Értékeléseket tekintve 2-es válaszlehetőséget 10 hallgató jelölt meg. Továbbá 3-as értékelésből kapott a legtöbbet (26 fő) a vendéglátóhely szolgáltatása. Ezt követve 22 fő jelölt 4-esre, valamint 18 diák volt teljes mértékben megelégedve (13. ábra). Ennek köszönhetően a Magnum által kínált szolgáltatások értékelése átlagban 3,56.



13. ábra. Magnum által nyújtott szolgáltatások értékelése

Forrás: saját szerkesztés

Az Arany Páva által nyújtott szolgáltatásoknál az átlagos értékelés 3,45 volt. A szolgáltatások értékelését részletesen vizsgálva 7 fő értékelte 1-esre az Arany Páva éttermet. Kettes értékelést adott a vendéglátóhelynek további 8 fő, valamint 3-as értékelést 19 hallgató. Ezt követve 4-es értékelést 18 fő adott a szolgáltatások minőségére, valamint a 17 diák teljes mértékben meg volt elégedve (14. ábra).

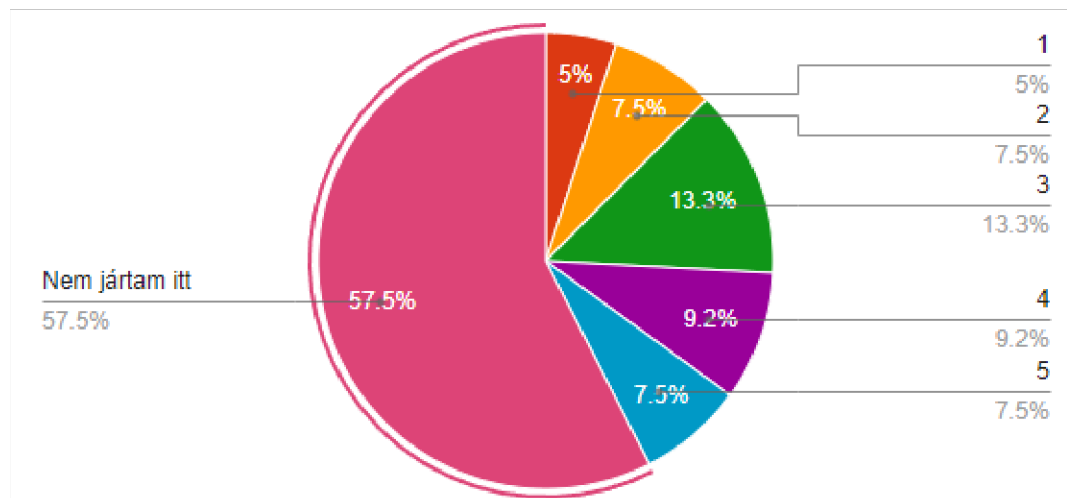


14. ábra. Az Arany Páva által nyújtott szolgáltatások értékelése

Forrás: saját szerkesztés

A Sörkert étteremhez érve hasonló probléma jelenik meg, mint a Praktik étteremnél, ugyanis ebben az esetben a válaszadók 57,5%-a nem járt még az adott vendéglátóhelyen.

Ezeknek egyik fő oka lehet az étterem periférikus elhelyezkedése, ami sok esetben nem kedvez a központon lévő főiskolás hallgatók számára. A szolgáltatásokra adott értékelések átlaga a Sörkert étteremnél 3,20. Értékeléseket tekintve 1-esre ugyan csak 6 fő értékelte, viszont a 2-es értékelésnél már 9 fő jelent meg. Legtöbb visszajelzés a 3-as szolgáltatás értékelésre esett, 16 hallgató alapján. Továbbá 4-es értékelést 12 fő adott, illetve 5-öst csak 10 hallgató (15. ábra).

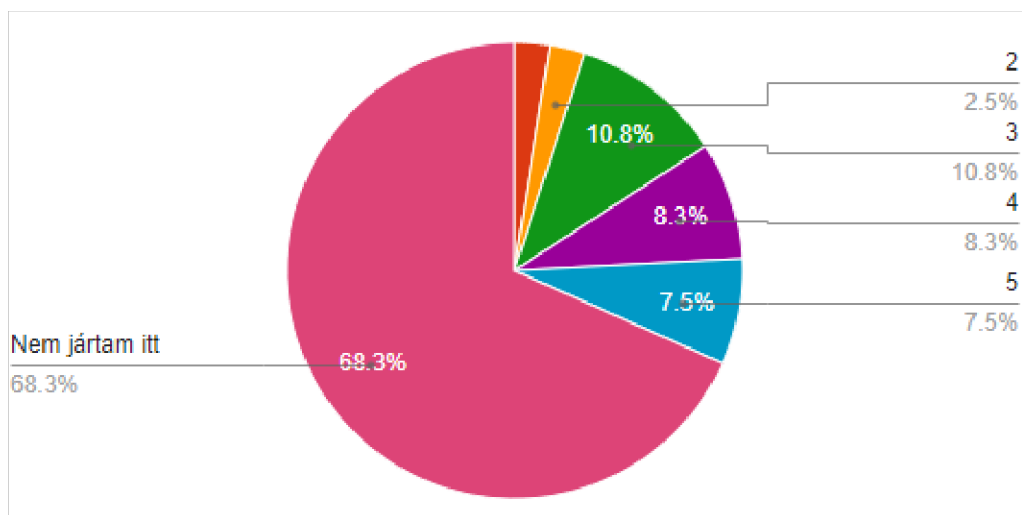


15. ábra. A Sörkert étterem által nyújtott szolgáltatások értékelése

Forrás: saját szerkesztés

A Szójuz étterem szolgáltatásainak értékelésénél szintén az a probléma merült fel, hogy a válaszadók 68,3%-a még nem járt a vendéglátóhelyen. A szolgáltatások átlag értékelése 3,5, ami magasabb, mint a korábban említett Sörkert és Praktik étterem értékelése. Annak ellenére, hogy a Szójuz étteremnél is nagyobb százalékban jelent meg a látogatottság hiánya, az átlag értékelése magasabb.

Értékeléseket tekintve 1-es értéket adott a hely szolgáltatásaira 3 fő, 2-est pedig szintén 3 fő. Közepesen volt megelégedve további 13 hallgató. A fennmaradó válaszokból 4-es értéket 10-en választották, a szolgáltatásokat 5-ösre pedig 9 fő értékelte (16. ábra).

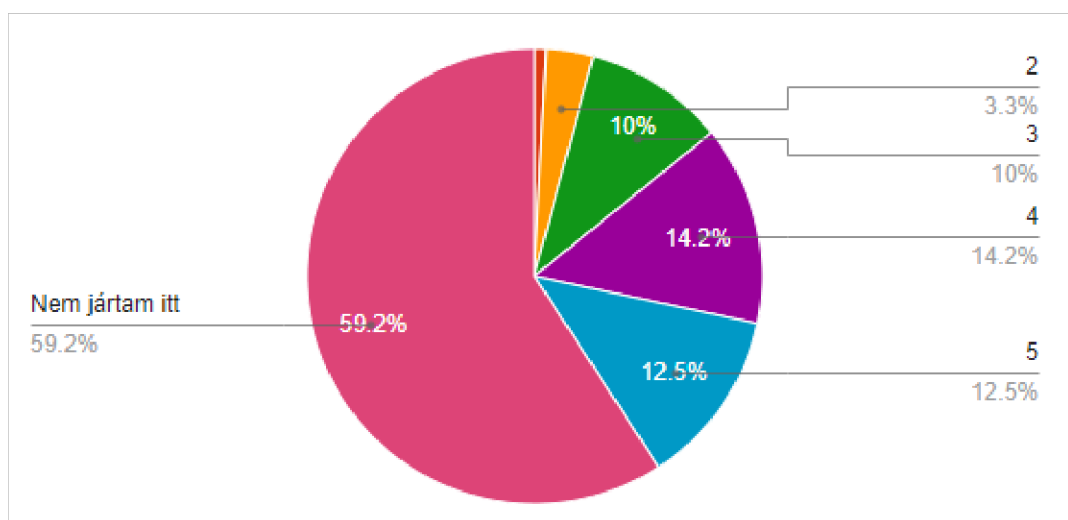


16. ábra. A Szojuz étterem által nyújtott szolgáltatások értékelése

Forrás: saját szerkesztés

A szolgáltatások értékelésének következő helyszíne a Pacsirta étterem volt, ahol az átlag érték 3,84, ami meglehetősen kiemelkedő eredmény az eddigiek alapján. Az étterem periférikus elhelyezkedéséből adódóan a válaszadók 59,2%-a nem járt még itt.

Értékeléseket tekintve 1 fő nem volt megelégedve a szolgáltatásokkal. Kettes értéket 4 fő adott meg. A 3-as értékelések száma is magas, 12 fő jelölte meg. Legnagyobb számban a 4-es érték jelent meg ennél az étteremnél is (19 fő), valamint további 15 fő volt teljes mértékben megelégedve a szolgáltatásokkal (17. ábra).

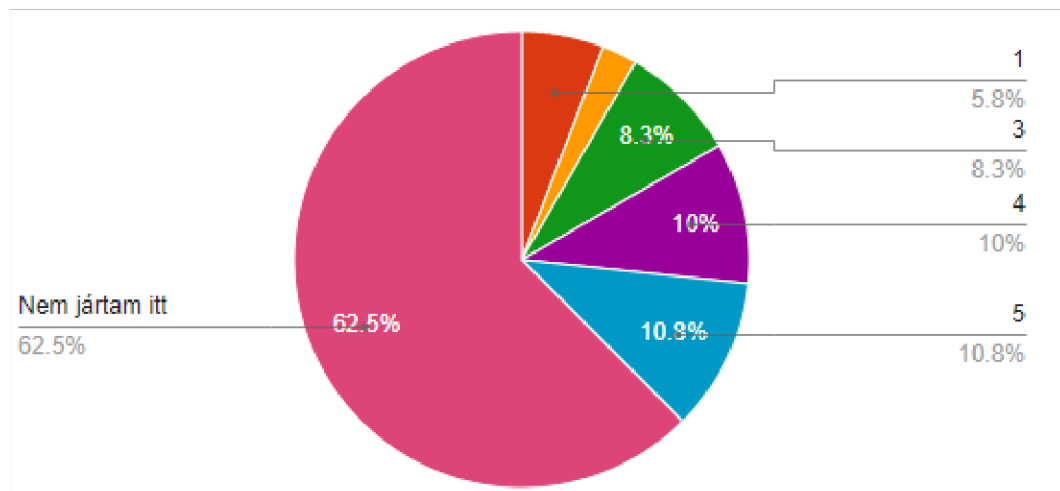


17. ábra. A Pacsirta étterem által nyújtott szolgáltatások értékelése

Forrás: saját szerkesztés

A Mazanka étterem értékeléseit meglepődve vizsgáltam, hiszen a központon ilyen alacsony átlag értékelésű étterem eddig nem volt (3,46). Továbbá a központi elhelyezkedés ellenére még a válaszadók 62,5%-a nem járt a vendéglátóhelynél.

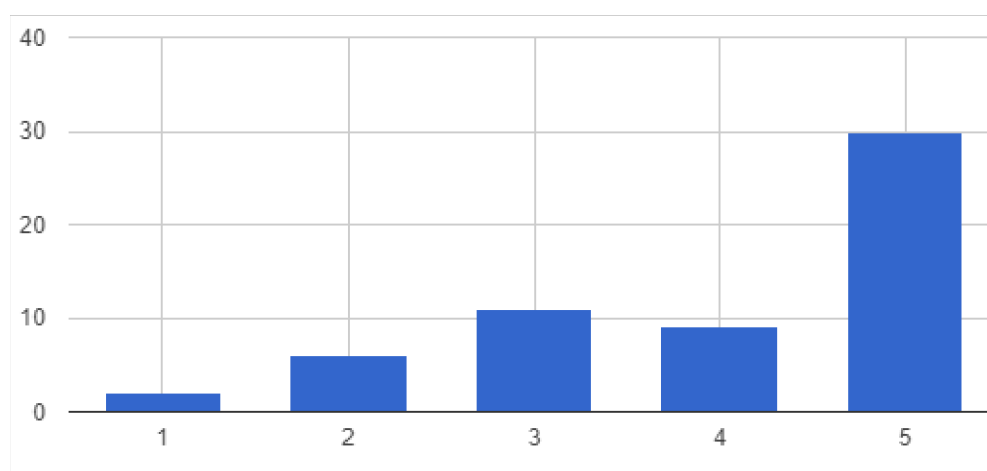
Az értékeléseket vizsgálva egyáltalán nem volt megelégedve 7 fő. Kettes értékelést további 3 fő jelölt. További 10 hallgató adott 3-as értékelést, valamint 4-est 12. A legtöbben (13 fő) meg voltak elégedve a vendéglátóhely szolgáltatásaival (18. ábra).



18. ábra. A Mazanka étterem által nyújtott szolgáltatások értékelése

Forrás: saját szerkesztés

A Bunker étterem szintén a város központi részén található, amely a szolgáltatások terén a legjobb értékeléssel rendelkezik (4,02). Értékeléseket tekintve 2 fő teljes mértékben nem volt megelégedve az étteremmel. További 6 fő választotta a 2-es értékelést, valamint 11 hallgató pedig a 3-ast. A 4-es értékelést 9-en jelölték meg. Legtöbben és legmagasabb számban eddig 31 fő volt teljesen megelégedve az étterem szolgáltatásaival (19. ábra).

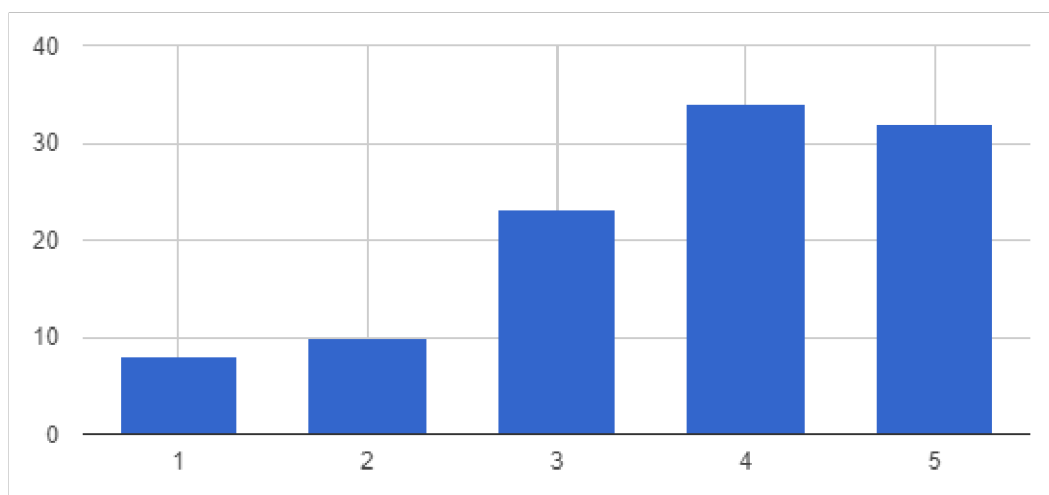


19. ábra. A Bunker étterem által nyújtott szolgáltatások értékelése

Forrás: saját szerkesztés

A szolgáltatások után érdekesnek találtam még azt is megvizsgálni, hogy a főiskolás hallgatók mennyire vannak megelégedve a vendéglátóhelyek kiszolgálásával, valamint személyzetével. Itt a válaszadóknak a korábban használt 1-től 5-ig terjedő skálán kellett értékelnie ezeket a szempontokat. Itt szintén megjelent még a „nem jártam itt” opció, viszont ez már az előző kérdésnél is kiderült.

Első vizsgált vendéglátóhely ebben az esetben is a Parisel étterem. Átlag értékelését tekintve 3,67. Alacsony számmal, de 1-es értékelést adott 8 fő, 2-est pedig 11 hallgató. Közepesen volt megelégedve 23 fő. Legtöbben a 4-es minősítést adták a kiszolgálásra és a személyzetre (36 fő). A teljes mértékben elégedettek száma sem alacsony, 32 fő (20. ábra).

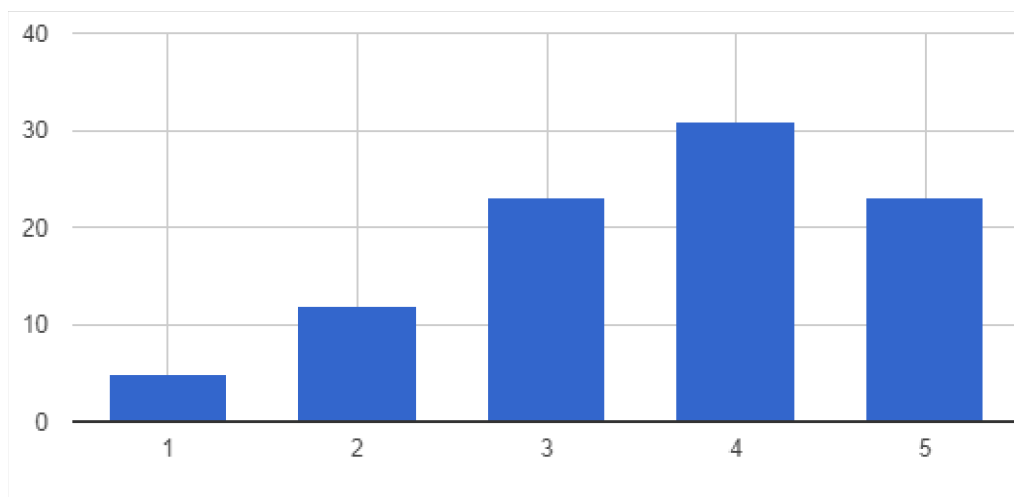


20. ábra. A Parisel étterem kiszolgálásának, személyzetének értékelése

Forrás: saját szerkesztés

A második vizsgált vendéglátóhely kiszolgálás és személyzet értékelése szerint a Brandi Pizzeria volt. Itt az átlag értékelés 3,59.

A kiszolgálással és a személyzettel 5 fő egyáltalán nem volt megelégedve. Kettes értékelést adott 12 fő, 3-ast pedig 23 fő. Legtöbben 4-esre értékelték (32 fő), valamint 5-ös értékelést 25 fő adott (21. ábra).

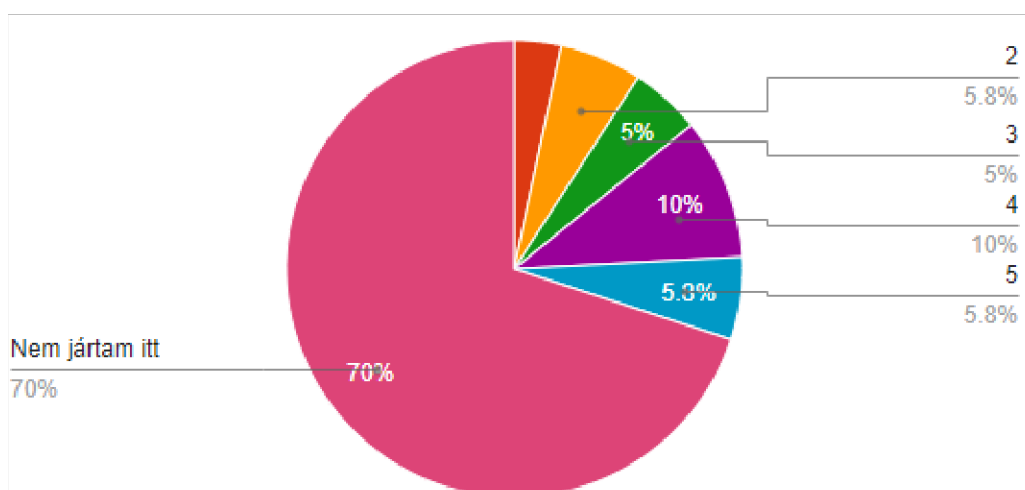


21. ábra. A Brandi Pizzeria kiszolgálásának, személyzetének értékelése

Forrás: saját szerkesztés

A Praktik étterem esetében a kiszolgálás és a személyzet átlag értékelése igen alacsony, 3,3. Ahogy korábban említettem, itt negatívum még az is, hogy a kitöltők nagy száma még nem járt a vendéglátóhelynél.

Az értékeléseket nézve 1-esre értékelt 4 fő, legtöbben pedig 2-esre 7 fő. Hármass értékelést további 6 hallgató jelölt meg, négyes értékelést pedig 12 fő. Ötös értékelést is kevesen jelöltek meg, összesen 7 fő (22. ábra).

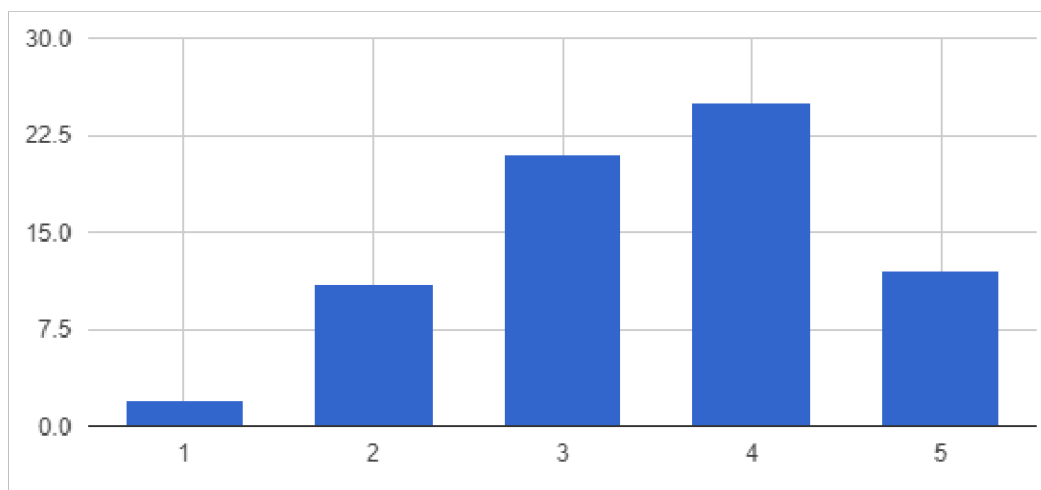


22. ábra. A Praktik étterem kiszolgálásának, személyzetének értékelése

Forrás: saját szerkesztés

Következő vizsgált helyszín a Magnum étterem volt, ahol az átlag értékelés 3,48. Itt szintén megjelent az 1-es értékelés, amelyet csak 2 fő jelölt meg. Kettes értékelést a kiszolgálás és személyzet esetében 11 fő adott. Hármass értékelést 22 hallgató jelölt meg. Legtöbben a 4-es

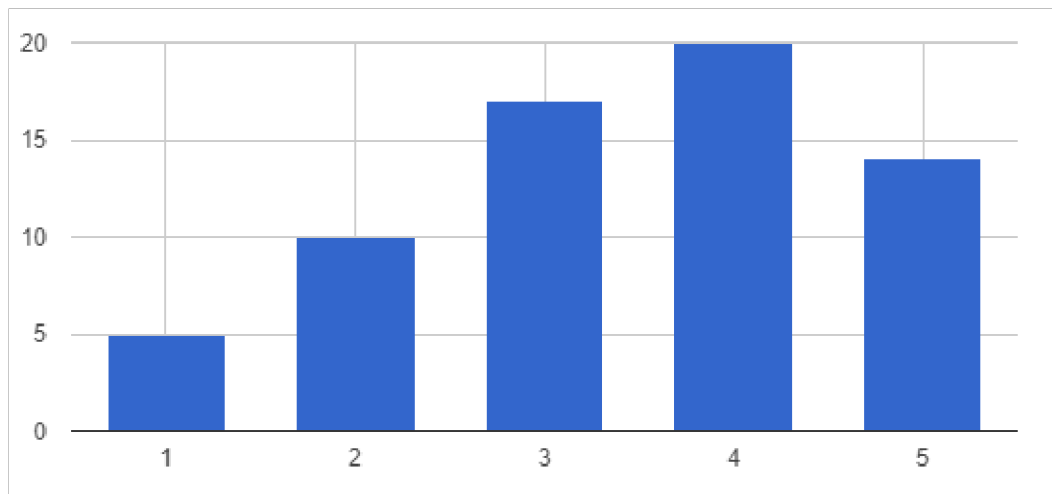
értékelést jelölték meg, 26 fő. Teljes mértékben megelégedett fők száma alacsonyabb, 13 fő (23. ábra).



23. ábra. A Magnum kiszolgálásának, személyzetének értékelése

Forrás: saját szerkesztés

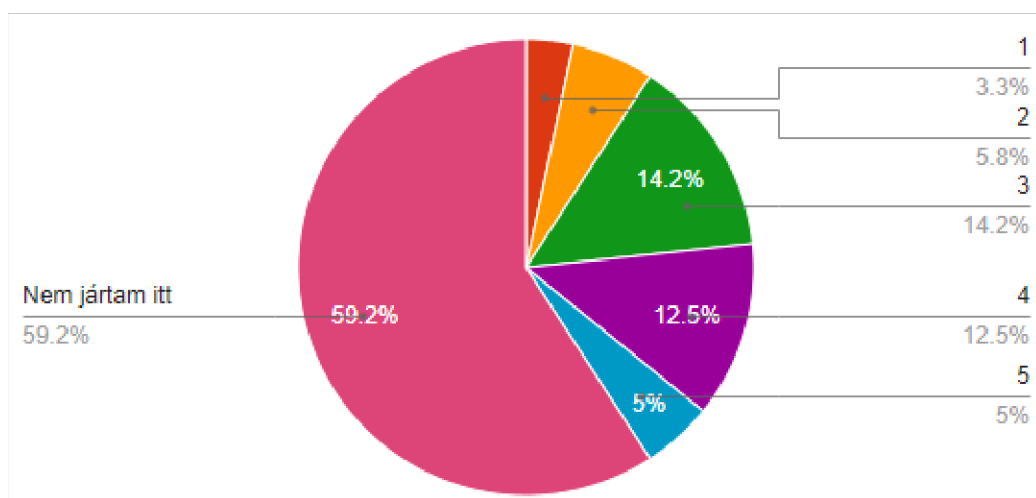
A Magnum után az Arany Páva értékelése sem maradhatott el. Az átlag értékelés a kiszolgálásra és személyzetre 3,42 volt. A nem megelégedett válaszadók száma jelen esetben 5 fő. Kettes értékelést 10 fő, hármas értékelést pedig 18 fő adott a vendéglátóhelyre. Legtöbben 21 fő jelölt 4-es értékelést, 5-öst pedig 15 fő (24. ábra).



24. ábra. Az Arany Páva kiszolgálásának, személyzetének értékelése

Forrás: saját szerkesztés

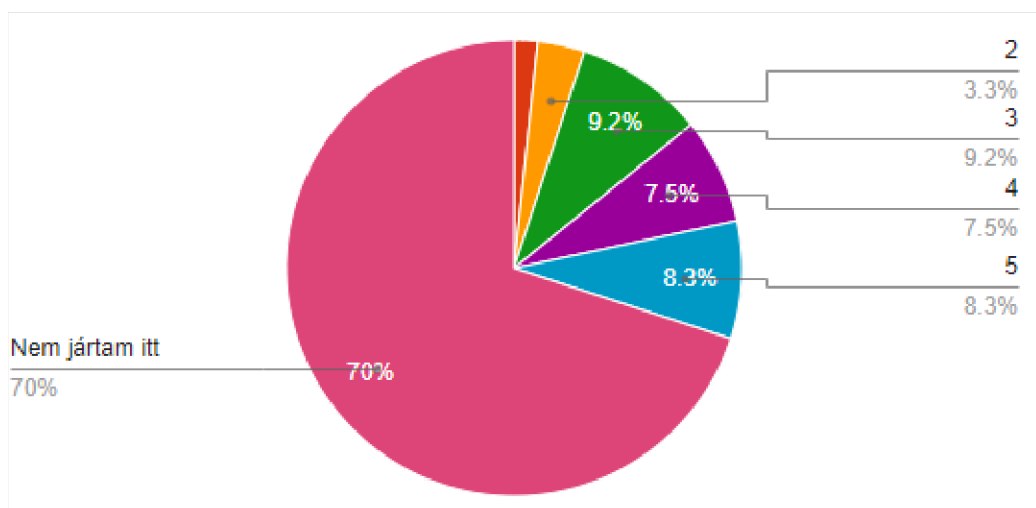
A Sörkert étterem átlagos elégedettsége 3,27. Értékeléseket nézve 4 hallgató jelölt 1-es értékelést, 7 fő pedig 2-es értékelést. Legtöbben 3-as értékelést jelöltek, 17 fő. Négyes értékelést 15 fő adott. További 6 fő pedig teljes mértékben meg volt elégedve (25. ábra).



25. ábra. A Sörkert étterem kiszolgálásának, személyzetének értékelése

Forrás: saját szerkesztés

A Szójuz étterem esetében az alacsonyabb ismeretség ellenére 3,58-es átlaggal rendelkezik a kiszolgálást és személyzetet illetően. Legkevesebben 1-es értékelést jelölték meg (2 fő). Kettes értékelést 4 hallgató jelölt meg, legtöbben pedig a hármas értékelést jelölték meg 11 fő. Továbbá 4-es minősítést 9 fő és 5-ös 10 hallgató adott meg (26. ábra).



26. ábra. A Szójuz étterem kiszolgálásának, személyzetének értékelése

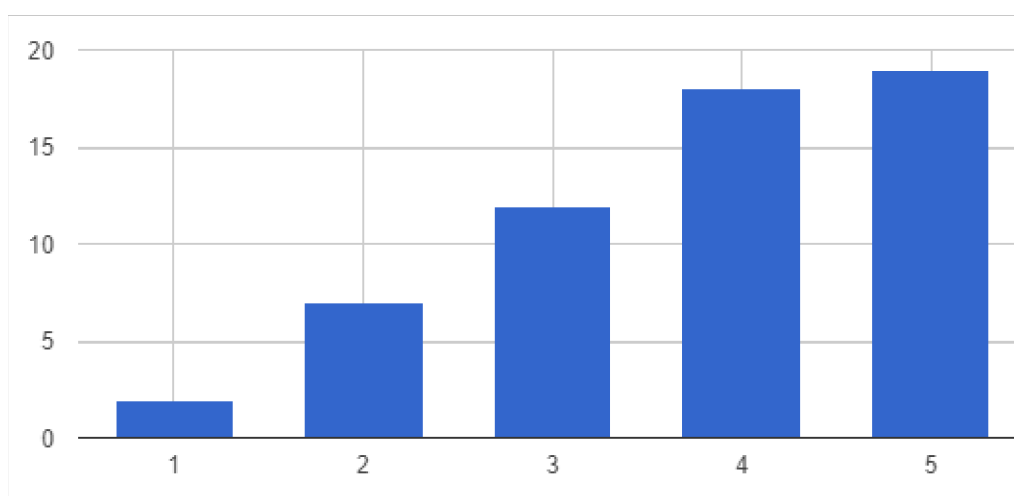
Forrás: saját szerkesztés

A Pacsirta étteremhez érkezve a visszajelzések átlaga 3,69. Ezeket részletesebben megvizsgálva legkevesebb visszajelzés az 1-es (4 fő) és 2-es (4 fő) minősítésre érkezett. A 3-

as értékelést 25 fő választotta. A 4-es értékelést jelölők száma sem alacsony, 16 fő. Teljes mértékben 17 fő volt megelégedve a kiszolgálással

A Mazanka átlagos értékelése 3,47. A hallgatók véleménye alapján egyáltalán nem volt megelégedve 3 fő. Kettes értékelést további 7 fő jelölt meg. Közepesen 9 diák volt megelégedve a vendéglátóhely kiszolgálásával és személyzetével. Négyes értékelést 10 fő, ötöst pedig 11 hallgató jelölt meg.

Az utolsó étteremhez érkezve a Bunker Restopub 3,78-es átlagértékelést szerzett, amely ebben a kategóriában is a legmagasabb eredmény. A hallgatók válaszai alapján 1-es értékelést 2 diák jelölt meg, 2-est pedig 7. Hármast értékelést 12 fő adott, négyest pedig 18 fő. A legtöbben teljes mértékben meg voltak elégedve, 20 fő (27. ábra).



27. ábra. A Bunker restopub kiszolgálásának, személyzetének értékelése

Forrás: saját szerkesztés

Utolsó előtti értékelős kérdéssel azt szerettem volna megvizsgálni, hogy a hallgatók mennyire voltak megelégedve a felsorolt vendéglátóhelyek étel és ital kínálatával. Ezek alapján pedig a következő értékek születtek meg: a Bunker átlagos elégedettsége ezen szempontok szerint a legmagasabb, 4,05. Második helyen a Parisel étel és ital kínálata áll, átlagosan 3,88-es értékeléssel. Ezt követi a Brandi Pizzeria 3,85 értékelési átlaggal. Negyedik helyen meglepően a válaszadók felének ismeretlen Szojuz étterem áll 3,72 átlag értékeléssel. Nem sokkal lemaradva a Szojuztól 5. helyen áll a Magnum 3,71-es értékeléssel. Ezt követi a Pacsirta étterem, átlagos értékelése 3,69. Következő az Arany Páva étterem 3,66-os értékeléssel. A Mazanka átlag értékelése 3,56 volt. A kategória legalacsonyabb értékelését a Praktik és a Sörkert étterem kapta. A Praktik esetében 3,37, a Sörkernél pedig 3,48-es értékelési átlagban nyilvánult meg a főiskolás hallgatók körében (1. táblázat).

1. Táblázat

Vendéglátóhelyek értékelése étel és italkínálat szempontjából

Vendéglátóhely megnevezése	Átlagérték
Parisel	3,88
Brandi Pizzeria	3,85
Praktik Étterem	3,37
Magnum	3,71
Arany Páva	3,66
Sörkert Étterem	3,48
Szojuz Étterem	3,72
Pacsirta	3,69
Mazanka	3,56
Bunker Restopub	4,05
A vendéglátóhelyek átlagértéke	3,697

Forrás: saját szerkesztés

Össességében elmondható, hogy a beregszászi vendéglátóhelyek étel és ital kínálata 3,69-es minősítéssel bír egy 1-től 5-ig terjedő érték skálán.

Utolsó értékelő kérdésemhez érkezve a hallgatóknak meg kellett jelölniük, hogy mennyire voltak elégedettek a vendéglátóhely higiéniai körülményeivel. Ennél a kérdésnél jelent meg először több helyen is 4-es átlag feletti visszajelzés, ami meglehetősen jó higiéniai körülményekre utal. Legjobban ebben a kategóriában is a Parisel étterem jelent meg 4,19 átlaggal. Második legmagasabb átlaggal a Brandi rendelkezik, 4,16. Ezt követi a Bunker étterem, ahol az átlag 4,12 volt, a Mazankaé pedig 4,02. A Pacsirta étterem értékelése 3,92, a Magnumé pedig 3,9. Az Arany Páva is igen magas átlaggal rendelkezik a hallgatók véleménye alapján, 3,89. A Szojuz étterem értéke is meglepően jó, 3,86. A két legalacsonyabb átlaggal rendelkező vendéglátóhely a Praktik (3,83) és a Sörkert étterem (3,16) (2. táblázat).

2. Táblázat

Vendéglátóhelyek értékelése higiénia szempontjából

Vendéglátóhely megnevezése	Átlagérték
Parisel	4,19
Brandi Pizzeria	4,16
Praktik Étterem	3,83

Magnum	3,9
Arany Páva	3,89
Sörkert Étterem	3,16
Szojuz Étterem	3,86
Pacsirta	3,92
Mazanka	4,02
Bunker Restopub	4,12
A vendéglátóhelyek átlagértéke	3,905

Forrás: saját szerkesztés

Összegzésképpen elmondható, hogy a beregszászi vendéglátóegységek higiéniai szempontból átlagosan 3,9-es átlaggal rendelkeznek.

Az összes adatot tekintve, a hallgatók értékelése alapján a Bunker, a Parisel, valamint a Brandi kapta a legjobb minősítést (3. táblázat).

Beregszász vendéglátóhelyeinél az értékelések alapján a kiszolgálásra, a szolgáltatásokra, valamint az étel és ital kínálat fejlesztésére kellene nagy hangsúlyt fektetni az alacsonyabb értékekből következően.

3. Táblázat

Vendéglátóhelyek összértékelése

Vendéglátóhely megnevezése	Szolgáltatások minősége	Kiszolgálás, személyzet	Étel és ital kínálat	Higiénia	Átlagérték
Parisel	3,88	3,67	3,88	4,19	3,905
Brandi Pizzeria	3,7	3,59	3,85	4,16	3,825
Praktik Étterem	3,4	3,3	3,37	3,83	3,475
Magnum	3,56	3,48	3,71	3,9	3,6625
Arany Páva	3,45	3,42	3,66	3,89	3,605
Sörkert Étterem	3,2	3,27	3,48	3,16	3,2775
Szojuz Étterem	3,5	3,58	3,72	3,86	3,665
Pacsirta	3,84	3,69	3,69	3,92	3,785
Mazanka	3,46	3,47	3,56	4,02	3,6275
Bunker Restopub	4,02	3,78	4,05	4,12	3,9925
A vendéglátóhelyek átlagértéke	3,601	3,525	3,697	3,905	

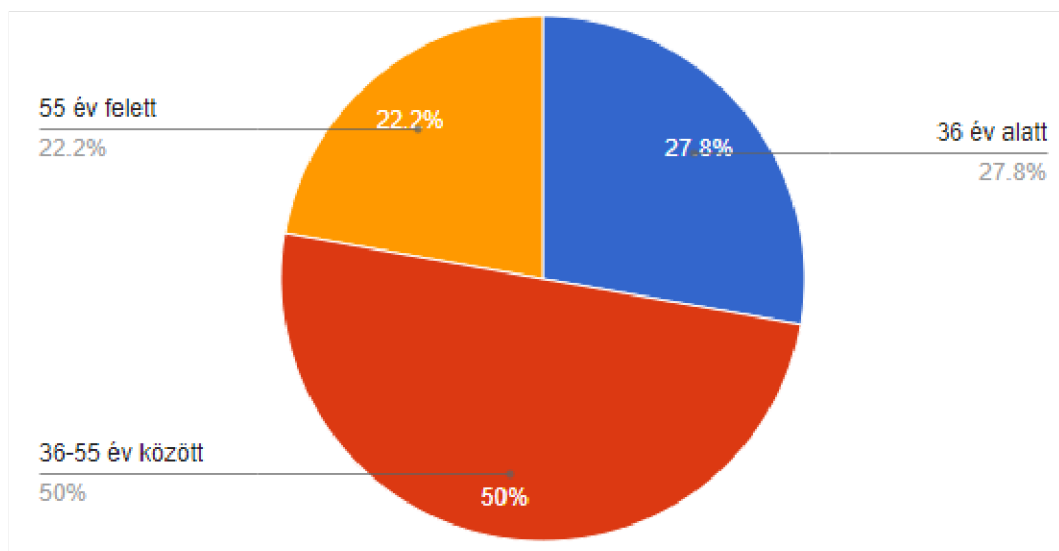
Forrás: saját szerkesztés

Ezen értékelések után megvizsgáltam azt is, hogy a hallgatók szerint mi a legfőbb probléma a beregszászi vendéglátóhelyekkel. Ennél a kérdésnél a hallgatók több válaszlehetőség közül választhattak. Legnagyobb problémaként jelent meg a nyelvtudás hiánya 73 hallgató szerint. A széleskörű termékválaszték hiánya sem elhanyagolandó 43 diák véleménye szerint. Ezt követte a „drága szolgáltatás” 42 fő visszajelzése alapján. A rossz ár-érték arányt 34 fő jelölte meg. A 28 hallgató számára kevés a vendéglátóhelyeken a férőhely is, valamint a kiszolgálásnak nem megfelelő a minősége 27 fő véleménye alapján. Az egyéb válaszlehetőségekhez érkeztek olyan válaszok is, hogy nincsenek megfelelően digitalizálva a vendéglátóhelyek, valamint udvariatlanok a pincérek. Továbbá 22 hallgató szerint nincsen a vendéglátóhelyekkel semmilyen probléma sem.

Továbbiakban kíváncsi voltam arra is, hogy a hallgatók szerint milyen fejlesztésekre, újításokra lenne szükség a beregszászi vendéglátóhelyeknek. Ahogy a korábbiakban, itt is több válaszlehetőséget jelölhetek meg a kérdőívet kitöltők. Legtöbben a kínálat bővítését javasolják (71 fő), valamint a megfelelő árazást (67 fő). A kiszolgálási idő lerövidítését is sok hallgató jelölte meg (48 fő), illetve a személyzet megfelelő képzettségét is (48 fő). A vendéglátóhelyek többségén még mindig legalább fél órás várakozási idővel kell számolni, valamint a munkaerőhiány következtében nem kap megfelelő képzettséget a személyzet sok esetben. Fő szempont volt még a bankkártyás fizetés lehetősége is (44 fő), amely sok vendéglátóhelyen még mai napig nem elérhető Beregszászban. Minőségi javulás 42 hallgató számára lenne fontos. További 27 fő javasolná a berendezések korszerűsítését.

IV.3. Az oktatói kérdőív általános adatai

A második kérdőívhez érkezve a megkérdezett oktatók 55,6%-a nő (20 fő), 44,4%-a pedig férfi (16 fő). Ahogy a hallgatóknál, itt is megfigyelhető a nők magasabb aránya. A megkérdezettek életkora változó, ugyanis a kitöltők fele (18 fő) 36 és 55 év közötti. Az oktatók közül 10 fő 36 év alatti, valamint 55 év feletti 8 fő (28. ábra).

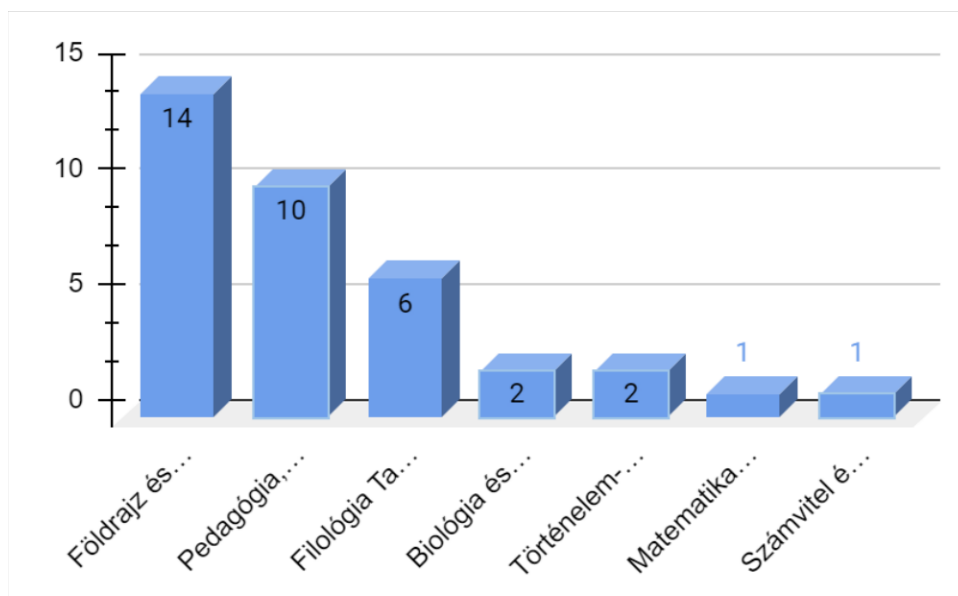


28. ábra. Az oktatók korcsoport szerinti megoszlása

Forrás: saját szerkesztés

A következő kérdéssel arra voltam kíváncsi, hogy az oktatók milyen típusú településen élnek. Meglepő volt számomra, hogy a válaszok alapján a főiskolás oktatók 61,1%-a városban él (22 fő). A fennmaradó 38,9% pedig falu típusú településen él. A válaszadók közül 19 fő él Beregszászban, 2 Munkácson. Jellemzően a beregszászi járásban élnek az oktatók, valamint Beregszász vonzáskörzetében.

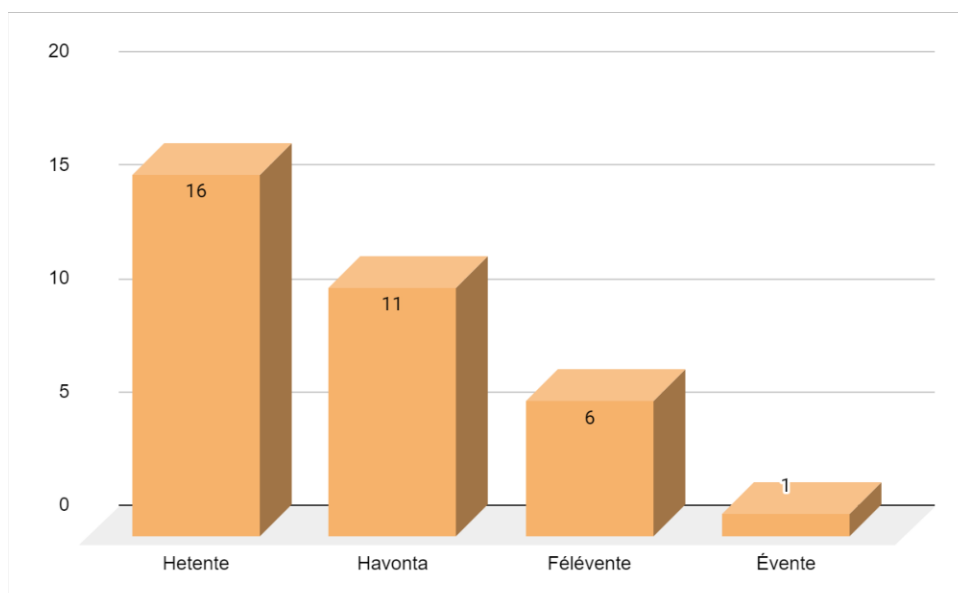
Az oktatók lakhelye után fontos volt még kideríteni azt is, hogy melyik tanszék munkatársa. Minden tanszékről érkezett válasz, azonban a legtöbben a Földrajz és Turizmus Tanszékről (14 fő), valamint a Pedagógia, Pszichológia, Tanító, Óvodapedagógia, Oktatás- és Intézményvezetés Tanszékről (10 fő) töltötték ki a kérdőívet. Filológia Tanszékről 6 válasz érkezett, Biológia és Kémia Tanszékről, valamint Történelem- és Társadalomtudományi Tanszékről 2-2 válasz érkezett. Matematika és Informatika Tanszékekről, illetve Számvitel és Auditálás Tanszékről szintén csak 1-1 fő adott választ (29. ábra).



29. ábra. A tanszékek szerinti válaszok megoszlása

Forrás: saját szerkesztés

A kérdőívvel tovább haladva arra voltam még kíváncsi, hogy a főiskola tanárai milyen vendéglátóhelyeket látogatnak meg. Kávézókat 31 fő látogat, pizzériát pedig 25 fő. Éttermet további 21 fő látogat, cukrászdát 20 válaszadó. Legkevesebben gyorséttermeket (15 fő) és bárokat látogatnak (8 fő) (30. ábra).



30. ábra. A vendéglátóhelyek látogatásának gyakorisága az oktatók körében

Forrás: saját szerkesztés

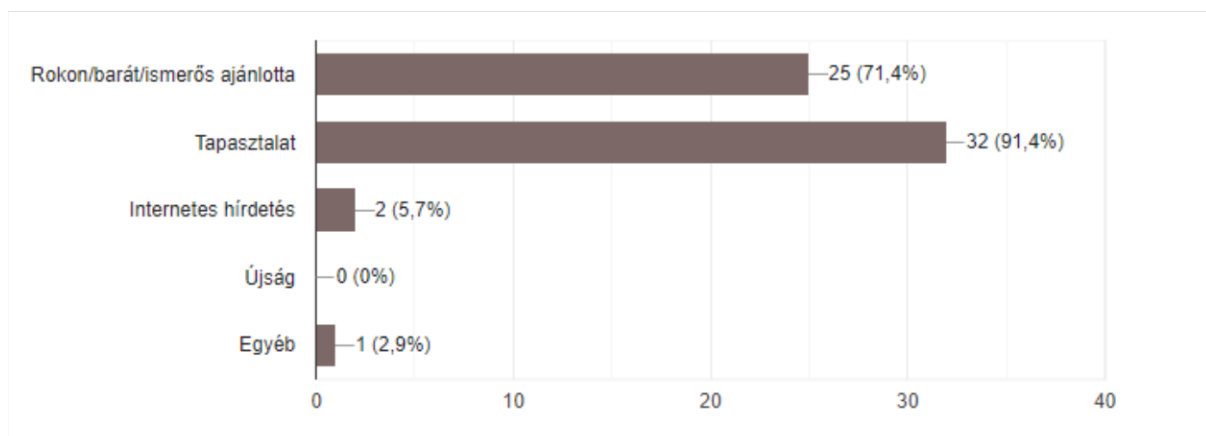
A vendéglátóhelyek látogatásának gyakorisága után fontos az is, hogy milyen szempontok alapján választunk vendéglátóhelyet. A kérdésre érkezett válaszok alapján elmondható, hogy a kínálat minősége és mennyisége az egyik legfontosabb szempont (33 fő). Ezt követte a jó megközelíthetőség, ami 25 oktató számára fontos. Az ár-érték arány sem elhanyagolandó, ugyanis 23 fő számára ez is fontos szempont. Meglepően a személyzet képzettsége csupán 16 főnek fontos. A jó megjelenés és az esetleges barátok/rokonok/ismerősök véleménye az adott helyről 10-10 oktatónak számít.

Az oktatóknak szóló kérdőív során is szerettem volna megvizsgálni azt, hogy leggyakrabban kivel/kikkel járnak vendéglátóhelyekre. Legtöbben a párjukkal, valamint a barátaikkal vesznek igénybe vendéglátóhelyi szolgáltatásokat (23-23 fő). Családdal további 22 fő jár el, valamint ismerősökkel 11 fő. Legkevesebben egyedül járnak el vendéglátóhelyekre (4 fő).

Az utolsó általános kérdéshez érkezve a legfontosabb kérdés az az, hogy vettek e már igénybe beregszászi vendéglátóhelyi szolgáltatást? Itt 35 fő igennel válaszolt, számukra folytatódott tovább a kérdőív. Egy fő sajnos még nem vett igénybe ilyen szolgáltatást, ezért számára a kérdőív további szakasza lezárult.

IV.4. Az oktatói kérdőív vendéglátással kapcsolatos kérdései

Azoknak az oktatóknak számára, akiknek folytatódott a kérdőív (35 fő), egy több válaszlehetőséges kérdéssel találták szembe magukat először. Mivel az előző kérdésben kiderült, hogy vettek már igénybe Beregszászban vendéglátóhelyi szolgáltatást, ezért érdekelt, hogy az oktatók mi alapján döntötték el azt, hogy melyik vendéglátóhelyet választják a városban. Legtöbben tapasztalat alapján döntötték el (32 fő), valamint rokonok/barátok/ismerősök ajánlására (27 fő). Az internetes hirdetés alapján történő választás az oktatók körében kevésbé gyakori (2 fő) a diákok válaszaival szemben. Továbbá egy fő választotta az egyéb opciót, azonban nem jelölte meg itt konkrétan mire is gondolt. Újság alapján pedig egy főiskolai tanár sem választ vendéglátóhelyet (31. ábra).



31. ábra. A vendéglátóhelyek kiválasztásának okai az oktatók körében

Forrás: saját szerkesztés

A kérdőívben tovább haladva az oktatók részére is készítettem négy olyan kérdést, ahol rangsorolniuk kellett a vendéglátóhelyeket egy 1-től 5-ig terjedő skálán. Természetesen itt is megjelent a “még nem jártam itt opció”. A felsorolt vendéglátóhelyek pedig az előző kérdőívben is megtalálhatóak.

A legelső értékelős kérdéshez érkezve, a főiskola munkatársainak a megadott vendéglátóhelyek szolgáltatásait kellett értékelniük. Ezek alapján az átlagos értékeket számoltam ki mindegyik vendéglátó esetében. Fontos még az eredmények előtt leszögezni azt, hogy megjelent több étterem esetében is, hogy nem jártak még az adott helyen. Legnagyobb számban a Mazankában, a Bunker Restopubban, illetve a Praktik étterembe nem látogattak el még az oktatók. Ezek az eredmények majd a további kérdéseknél is így alakultak. Lehetséges oka annak, hogy nem jártak még ezeken a vendéglátóhelyeken az, hogy a Mazanka és a Bunker nemrég nyitották meg a kapuit a vendégek előtt (1-2 éve), így még nincs olyan ismerettségük, valamint kialakított vendégkörük a városban. A Praktik étterem esetében ez a félreeső elhelyezkedéssel is magyarázható, valamint nem akkora volumerű a hírneve, mint a többi étteremnek a városban.

A vendéglátóhelyek szolgáltatásainak értékeléséhez visszatérve meglepően több 4-es értékelésű étterem is megjelenik. Legelső helyen az újonnan átalakított Pacsirta étterem áll 4,4-es átlaggal. Ezt követi második helyen a Bunker Restopub, amely az alacsonyabb ismerettség ellenére egyáltalán nem kapott 3-as alatti visszajelzést. A tanárok véleménye alapján az átlagos értékelés itt 4,3. A Mazanka is hasonló helyzetben van mint a Bunker, viszont itt is megvan a 4,22-es értékelés. A többi vendéglátóhely sincs elmaradva annyival, a Brandi Pizzéria 3,96-os átlagot kapott, a Parisel pedig 3,91-et. Tovább haladva egy kevés visszaesés tapasztalható,

ugyanis a Szójuz étterem már 3,74-et kapott, a Sörkert étterem pedig 3,67-et. Legrosszabb helyeken a Praktik étterem (3,46), a Magnum (3,45), valamint az Arany Páva áll (3,33) (4. táblázat). Az oktatók véleménye alapján a beregszászi vendéglátóhelyek szolgáltatásainak átlagos értéke 3,84.

4. Táblázat

Vendéglátóhelyek értékelése szolgáltatások szempontjából az oktatók véleménye alapján

Vendéglátóhely megnevezése	Átlagérték
Pacsirta	4,4
Bunker Restopub	4,3
Mazanka	4,22
Brandi Pizzeria	3,96
Parisel	3,91
Szójuz Étterem	3,74
Sörkert Étterem	3,67
Praktik Étterem	3,46
Magnum	3,45
Arany Páva	3,33
A vendéglátóhelyek átlagértéke	3,844

Forrás: saját szerkesztés

A második értékelős kérdéshez érkezve a főiskola munkatársainak a beregszászi vendéglátóhelyek kiszolgálását és személyzetét kellett rangsorolnia. Ezek alapján pedig a következő eredmények születtek meg: Első helyen az előző kérdéshez hasonlóan a Pacsirta étterem áll 4,25-ös átlaggal. A második hely is változatlan a Bunker Restopub esetében 4,15-es értékkel. Harmadik helyen a Brandi Pizzéria és a Sörkert étterem áll 4,12-es átlaggal. A Mazanka most először csúszott le 4-es érték alá, viszont így is 3,88 lett az értékelése. Nem sokkal a Mazanka mögött a Praktik étterem áll 3,86 átlaggal. A Szójuz étterem értékelése itt is hasonló, mint a korábbi kérdésnél, 3,75. A Parisel kiszolgálásának minősítése jóval alacsonyabb lett, mint az előző szolgáltatásoknál, így csak 3,64-re pontozták az oktatók. A két legalacsonyabb eredményt ismét az Arany Páva (3,53) és a Magnum tartja (3,52).

Az összesített átlag alapján elmondható, hogy a helyi vendéglátóhelyek kiszolgálásának és személyzetének minősége egy nagyon kicsivel magasabb, mint a szolgáltatások átlaga, hiszen 3,88 lett összesítve (5. táblázat).

Vendéglátóhelyek értékelése kiszolgálás és személyzet szempontjából az oktatók véleménye alapján

Vendéglátóhely megnevezése	Átlagérték
Pacsirta	4,25
Bunker Restopub	4,15
Brandi Pizzeria	4,12
Sörkert Étterem	4,12
Mazanka	3,88
Praktik Étterem	3,86
Szojuz Étterem	3,75
Parisel	3,64
Arany Páva	3,53
Magnum	3,52
A vendéglátóhelyek átlagértéke	3,882

Forrás: saját szerkesztés

Az utolsó előtti értékelés a helyi vendéglátóhelyek étel és ital kínálatát érintette. Ennél a kérdésnél már jóval több négyes feletti átlagérték született, ami nagy pozitívum. Az eredményeket tekintve az első helyet továbbra is a Pacsirta étterem tartja, melynek most az átlaga 4,5. Ezt követi az eddig megszokott módon a Bunker Restopub (4,38), valamint a Mazanka (4,33) is. A Parisel ennél a kritériumnál ismét magasabb átlagot szerzett, mint a kiszolgálás minőségénél, ugyanis most 4,24 lett. A Brandi Pizzéria is magasabb átlagértékkel büszkélkedhet, mivel 4,15-ös minősítést kapott az oktatók véleménye alapján az étel és italkínálatuk. A Praktik étterem 3,86-os értéke után pedig a Szojuz étterem következik 3,74-el. Legalacsonyabb értékelést szintén az Arany Páva étterem (3,72), valamint a Magnum (3,71) kapta meg, azonban most a Sörkert (3,67) is hozzájuk társult.

Összességében az ételek és az italok kínálatának sikerült először elérnie egy 4,03-as átlagot, amely már jónak tekinthető (6. táblázat).

Vendéglátóhelyek értékelése étel és italkínálat szempontjából az oktatók véleménye alapján

Vendéglátóhely megnevezése	Átlagérték
Pacsirta	4,5
Bunker Restopub	4,38
Mazanka	4,33
Parisel	4,24
Brandi Pizzeria	4,15
Praktik Étterem	3,86
Szojuz Étterem	3,74
Arany Páva	3,72
Magnum	3,71
Sörkert Étterem	3,67
A vendéglátóhelyek átlagértéke	4,03

Forrás: saját szerkesztés

Az utolsó rangsorolós kérdésnél szerettem volna a beregszászi vendéglátóhelyek higiéniai szempontját megvizsgálni az oktatók véleménye alapján. Nagy meglepetéssel a válaszokat olvasva, ennél a kérdésnél született meg három étterem kivételével a legtöbb jó értékelés. Nagy fordulat következett be most a legelső helyen, hiszen a Mazanka (4,55) higiénia terén jobban teljesít, mint a Pacsirta étterem (4,45) a válaszadók szerint. A Bunker Restopub továbbra is tartja a négy feletti átlagos minősítést, jelen esetben 4,53. A Magnum étterem ennél a kritériumnál teljesített a legjobban, mivel a főiskola munkatársainak véleménye alapján 4,24-es értékelést kapott a higiéniaira. A Brandi Pizzéria (4,19) és a Parisel étterem (4,15) sem sokkal maradt le a többi vendéglátóhelyről. A Praktik étteremnek is sikerült nagyobb minősítést kapnia, hiszen most először büszkélkedhet 4,13-as értékkel. A legalacsonyabb értékeknél ismét találkozhatunk az Arany Páva étteremmel (3,77), valamint a Szojuz étteremmel (3,68) is. Legutolsó helyre azonban sajnos megint a Sörkert étterem (3,59) került a közepes higiéniai értéke miatt.

Ennek a táblázatnak az összegzésnél fontos kiemelni, hogy ezek az értékek teljesítettek együtt a legjobban, így a főiskolai oktatói vélemények alapján 4,12-es átlaggal zárták a kérdőív értékelős szakaszát (7. táblázat).

Vendéglátóhelyek értékelése higiénia szempontjából az oktatók véleménye alapján

Vendéglátóhely megnevezése	Átlagérték
Mazanka	4,55
Bunker Restopub	4,53
Pacsirta	4,45
Magnum	4,24
Brandi Pizzeria	4,19
Parisel	4,15
Praktik Étterem	4,13
Arany Páva	3,77
Szojuz Étterem	3,68
Sörkert Étterem	3,59
A vendéglátóhelyek átlagértéke	4,128

Forrás: saját szerkesztés

Az összes eddigi értékeléseket tekintve jól látható az, hogy melyek is igazán a főiskolás oktatók által kedvelt helyek (8. táblázat). A Pacsirta étterem mutatkozik meg igazán egy színvonalasabb étteremnek a válaszok alapján, valamint a Bunker Restopub és a Mazanka sem elhanyagolandó. További kiemelendő helynek lehet megemlíteni még a Brandi Pizzériát és a Pariselt is. Az összértékeket tekintve a helyi vendéglátóhelyek higiéniai szempontból, valamint étel és italkínálat terén szereztek jó értéket. Legalacsonyabb minősítésként lehet megemlíteni a kiszolgálást és a személyzetet, illetve a szolgáltatásokat is.

Vendéglátóhelyek összértékelése az oktatók véleménye alapján

Vendéglátóhely megnevezése	Szolgáltatások minősége	Kiszolgálás, személyzet	Étel és ital kínálat	Higiénia	Átlagérték
Parisel	3,91	3,64	4,24	4,15	3,985
Brandi Pizzeria	3,96	4,12	4,15	4,19	4,105
Praktik Étterem	3,46	3,86	3,86	4,13	3,8275
Magnum	3,45	3,52	3,71	4,24	3,73
Arany Páva	3,33	3,53	3,72	3,77	3,5875
Sörkert Étterem	3,67	4,12	3,67	3,59	3,7625

Szojuz Étterem	3,74	3,75	3,74	3,68	3,7275
Pacsirta	4,4	4,25	4,5	4,45	4,4
Mazanka	4,22	3,88	4,33	4,55	4,245
Bunker Restopub	4,3	4,15	4,38	4,53	4,34
A vendéglátóhelyek átlagértéke	3,844	3,882	4,03	4,128	

Forrás: saját szerkesztés

A sok értékelés után kíváncsian vártam arra a kérdésre is a választ, hogy az oktatók véleménye szerint mi a legfőbb probléma a beregszászi vendéglátóhelyekkel. Természetesen erre a kérdésre több válaszlehetőséget adtam meg, valamint olyan opciót is, hogy “nincs velük probléma”. A főbb probléma a nyelvtudás hiánya, ugyanis 15 fő jelölte meg ezt. További 14 fő szerint a kiszolgálás nem megfelelő minősége a legfőbb probléma, de ezt a korábbi kérdések átlagos értéke is alátámasztja. Ami érdekesség volt számomra elsőként az az, hogy 13 fő szerint nem elég széleskörű a termékválaszték. A korábbi értékelős táblázatból kivehető, hogy a vendéglátóhelyek erre a szempontra jó értékelést kaptak, azonban még így is vannak hiányosságok, különösen például az ételintoleranciával küzdő oktatók esetében. Ezt követően 11 főnek nem volt problémája a vendéglátóhelyekkel. További 7 fő szerint sok helyen drágák a szolgáltatások, valamint 6 fő szerint rossz az ár-érték arány, a félreeső elhelyezkedés és a nem megfelelő higiénia. Legkevesebben a kevés férőhelyet (4 fő) jelölték meg, illetve a rossz ételek minőségét 1 fő.

A kérdőív lezárásaképpen azt szerettem volna kideríteni, hogy milyen fejlesztésekre, újításokra lenne szüksége a beregszászi vendéglátóhelyeknek az oktatók véleménye szerint. Elsőként 27 fő a személyzet megfelelő képzettségét javasolta, valamint 20 fő pedig a kiszolgálási idő lerövidítését. További 17 fő a kínálat bővítését jelölte meg, illetve 14 fő minőségi javulást várna el, ugyanis a városban sajnos ez probléma egyes vendéglátóhelyeknél. A berendezések korszerűsítése és a bankkártyás fizetés lehetősége is 7 fő szerint fontos lenne, mivel sok helyen még nem elérhető mai napig ez a fizetési lehetőség, vagy adott esetben nem mindig működik megfelelően. A megfelelő árazás sem elhanyagolandó, ezt 6 fő jelölte meg.

Összességében az oktatók véleménye alapján vannak megfelelő, kevesebb problémával rendelkező, jól működő vendéglátóhelyek Beregszászban, azonban nagyon sok még fejlesztésre szorul.

KÖVETKEZTETÉSEK

A beregszászi vendéglátóhelyek tevékenységének értékelése során fontos megemlíteni, hogy a kérdőív alatt felmerülő vendéglátóhelyek főként a II. Rákóczi Ferenc Kárpátaljai Magyar Főiskola vonzáskörzetébe tartoznak. Ezek alapján a kutatás során a következő vendéglátóhelyeket jelöltem meg: Bunker Restopub, Parisel, Brandi Pizzéria, Mazanka, Magnum, Praktik étterem, Szojuz étterem, Sörkert étterem, Arany páva, Pacsirta.

A hallgatóknak szánt kérdőív a teljes főiskola diáklétszámát érintette volna, azonban a mesterképzéseken tanulók nagyon alacsony számban (4 fő) töltötték ki a kérdőívet, így ez nem valósulhatott meg. Ezek alapján csak az alapképzésen tanuló, túlnyomórészt nappali (122 fő) képzéses diákok vettek részt a kutatásban, ezáltal 130 fő töltötte ki a kérdőívet. A nemek közti megoszlás is nagymértékű, mivel a hallgatók 75,4%-a volt nő, 24,6%-a pedig férfi.

A diákok értékelései alapján kiderült, hogy a három legkedveltebb vendéglátóhely Beregszászban az újonnan megnyílt Bunker Restopub, a sok éve működő Parisel, valamint a Brandi Pizzéria is. A vélemények alapján kiderült, hogy a szolgáltatások minőségét átlagosan 3,6-ra értékelik, a kiszolgálást és személyzetet a legalacsonyabban, 3,52-re. Az étel és italkínálat átlagosan 3,69-re teljesített, valamint a higiénia szempontjából állnak a legjobb helyen a vendéglátó egységek a diákok szerint (3,9). Ezen adatok azért is érdekesek, mivel a második kérdőívem során a főiskola oktatóinak ugyan ezen szempontok alapján kellett értékelniük a megadott vendéglátóhelyeket.

Az oktatóknak szánt kérdőívet 150 tanárból 36 főnek sikerült kitölteni, amely 24%-os lekérdezést jelent. A kérdőív elején az általános adatokból sikerült megvizsgálnom a nemek közti megoszlást is. A hallgatósággal ellentétben itt nem volt nagy eltérés, hiszen 55,6%-ban nők töltötték ki a kérdőívem, 44,4%-ban pedig férfiak. Ez az adat azért is meglepő, mivel a II. Rákóczi Ferenc Kárpátaljai Magyar Főiskolán több a női oktató (96 fő), mint a férfi (54). Az életkor szerinti megoszlás arányos, 50%-ban 36 és 55 év közötti oktatók töltötték ki a kérdőívet. További 27,8%-ban 36 év alattiak töltötték ki, valamint 22,2%-ban 55 év felettiek.

A kutatás vendéglátóhelyek tevékenységét minősítő részénél meglepőnek találtam, hogy teljes mértékben eltér az oktatók átlag értékelése a hallgatókéétól.

Az első szembetűnő eltérés a legalacsonyabb átlag értékelésű vendéglátóhelyeknél van, mivel a hallgatóknál ez a Sörkert étterem 3,27-es értékelés, az oktatóknál viszont az étterem 3,76. Az oktatók véleménye szerint a legalacsonyabb átlag értékelésű étterem az Arany Páva lett 3,58-al. A legjobban értékelteknél is van eltérés, mivel a második kérdőív alapján a Pacsirta étterem 4,4-es, a Bunker Restopub 4,34-es átlagértéket kapott, a Mazanka pedig a harmadik

helyen áll 4,2-vel.

A második szembetűnő dolog számomra az volt, hogy a hallgatók jóval negatívabban értékelték a vendéglátósokat, mint az oktatók. Továbbá a diákoknál alacsonyabb arányban jelenik meg az, hogy nincsen probléma a vendéglátóhelyekkel.

Érdekesnek találtam azt a kérdést is megvizsgálni, hogy milyen fejlesztéseket, újításokat javasolnak a hallgatók és az oktatók is egyaránt. A diákok inkább a kínálatbővítést (71 fő) és a megfelelő árazást javasolnák főként (67 fő), ugyanis szerintük drágák az étkeztetési szolgáltatások. Ezzel szemben az oktatók szerint 27 fő a személyzet megfelelő képesítését javasolta, valamint 20 fő a kiszolgálási idő lerövidítését.

Ezen eredmények alapján következtetésként levonható az, hogy elég nagy eltérések vannak a hallgatók és oktatók válaszai között, ami az életkorbeli eltéréssel is magyarázható és az ebből adódó fontossági szempontokkal is. Ezen eltérések ellenére is elmondható, hogy a helyi vendéglátó egységeknek mindenképpen fejlődésre lenne szükségük.

ÖSSZEGZÉS

A szakdolgozatom elkészítésének több célja is volt, abból az első az az, hogy bemutassam Beregszászt. Fontosnak tartottam röviden, ám mégis részletesen bemutatni a várost, azon belül is a nevezetességeit, elhelyezkedését, népességét, valamint a történelmét is. Ennek alapjául a munkám elején szekunder kutatási módszert alkalmazva szakirodalmi gyűjtésbe kezdtem. A szakirodalomgyűjtésnek köszönhetően sikerült egy olyan általános alapot elkészítenem a városról, amely méltó bevezetése lett a munkámnak. A kutatás során kiderült, hogy a város vonzáskörzetének köszönhetően sok vendéglátóhelyi szolgáltatás került főként a központi részekre. A munkám során ezekre a vendéglátóegységekre fektettem a hangsúlyt.

Beregszász városa után további célom volt a II. Rákóczi Ferenc Kárpátaljai Magyar Főiskola bemutatása is, mivel az intézményben tanuló hallgatók és az itt dolgozó oktatók segítségével végeztem el a munka gerincét képező kutatásomat. Szerettem volna kiemelni az épület történelmét, valamint a jelenleg is folytatott képzéseket, tanszékeket. Fontos megemlíteni, hogy a főiskolának 7 tanszéke, 19 alapképzése és 11 mesterképzése van.

A következő célom a szakdolgozattal az a turizmushoz és a munkához kapcsolódó alapok ismertetése volt, amelyhez több irodalmi forrásból gyűjtöttem információkat, ezzel is egy megfelelő alapot adva a munkának.

A szakdolgozat primer vizsgálata kérdőíves kutatáson alapszik, mivel a hallgatók és oktatók felé is egy kérdőíves felmérést végeztem el annak érdekében, hogy feltárjam a beregszászi vendéglátóhelyek szolgáltatásainak helyzetét. A felmérésből sikerült feltárnom azt, hogy a hallgatók és az oktatók mennyire elégedettek a helyi vendéglátóhelyek tevékenységeivel. A diákok válaszai alapján a szolgáltatásokat, a kiszolgálást, az étel és italkínálatot, illetve a higiéniát érintő átlagos összérték egyik kategóriában sem haladta meg a 4-es átlagot. Ezzel szemben viszont az oktatóknál két kategóriában is 4-es átlagérték feletti érték jelent meg. A kutatott információk alapján a főiskola oktatói elégedettebbek a vendéglátóhelyekkel, mint a hallgatók, viszont még mindig sok fejlődésre van szükség főleg a személyzet terén.

A kutatásból továbbá választ kaptam arra is, hogy milyen fontosabb kritériumoknak kell megfeleljen egy vendéglátóhely elégedett vendégkör kialakításához és a megfelelő működéshez. Komoly hangsúlyt kell helyezni ezek alapján a személyzet képzettségére, valamint az étel és ital kínálatra is egyaránt, illetve a higiénia sem elhanyagolandó tényező.

Reményeim szerint a kutatás elegendő tapasztalatot és tudást biztosított nekem ahhoz, hogy egy napon sikeresen működő vendéglátó egységet hozzak létre Beregszász városában is.

FELHASZNÁLT IRODALOM

1. Berghauer S. – Sass E. (szerk.) 2019: A kárpátaljai magyarság turizmusfejlesztési stratégiája. Kutatási beszámoló, Kárpátaljai Magyar Turisztikai Tanács. Gáborprint, Beregszász
2. Botlik J. – Dupka Gy. 1993: Magyarlakta települések ezredéve Kárpátalján. Intermix kiadó, Ungvár-Budapest.
3. Deschmann L. 1990: Kárpátalja műemlékei. Tájak-Korok-Múzeumok Egyesület, Budapest. 230 p.
4. Horváth Zoltán Gy. – Kovács S. 2002: Kárpátalja Kincsei. Masszi Kiadó és Romantika Kiadó, Beregszász.
5. Izsák T. 2007: A Beregszászi járás természeti földrajza. PoliPrint kft, Ungvár.
6. Kovács S. 1999: Kárpátaljai útravaló. Püski Kiadó, Budapest.
7. Lehoczky T. 1881: Beregvármegye Monographiája II. kötet, Pollancsek Miksa, Ungvár.
8. Lengyel M. 2002: A turizmus általános elmélete I. kötet. Heller Farkas GTSZF, Budapest. 232 p.
9. Lengyel M. 2004: A turizmus általános elmélete II. kötet. Heller Farkas Gazdasági és Turisztikai Szolgáltatások Főiskolája, Budapest. 295 p.
10. Michalko G. 2007: A turizmuselmélet alapjai. Kodolányi János Főiskola, Székesfehérvár. 224 p.
11. Molnár D. I. 2021: Kárpátalja közigazgatás-története, etnodemográfiai változásai és községnévrendezései (I. fejezet). In: Kárpátalja történet. Örökség és kihívások. II. RF KMF – „RIK-U” Kft., Beregszász-Ungvár. 30p.
12. Molnár J. 2009: Népeesség (IV. fejezet). In: Kárpátalja. Baranyi Béla, Dialóg Campus Kiadó, Pécs-Budapest. 164-209 p.
13. Németh A. 2002: Kárpátalja. Széchenyi Nyomda, Győr.
14. Orosz I. – Szikura J. 2011: Magyar Főiskola Ukrajnában, PoliPrint kft, Ungvár.
15. Penckófer J. 2017: Magyar Főiskola Ukrajnában. TOB «PIK-Y» Ungvár.
16. Tarpai J. 2021: Beregszász és környéke. In: Kárpátalja magyar szemmel, Shark Kft., Beregszász – Ungvár. 259 p.
17. Zubánics L. 2000: Beregszászi kalauz. Beregszászi Járási Nyomda, Beregszász.
18. O. Akhmedova, O. Sushchenko, 2019: Organisation of the restaurant industry. Kharkiv: S. Kuznets KhNUE. 32 p.

19. Rudolfné K. M. 2015: A fogyasztói magatartás és az elégedettség főbb tényezői a vendéglátásban. Szent István Egyetem, Gödöllő. 11 p.
20. Rudolfné K. M. 2010: A vendéglátás üzletkörei, melegkonyhás üzlettípusok. Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet, Budapest. 6-11p.
21. https://poroszlo.hu/public/uploads/ttermi-bejelentes_60589f8d09ae1.pdf (letöltés ideje 2023)
22. https://real-phd.mtak.hu/1243/1/Rudolfne_Maria_PhD_DOI.pdf (letöltés ideje 2024)
23. <https://kmf.uz.ua/hu/a-foiskola-egysegei/> (letöltés ideje 2023)
24. <https://hu.wikipedia.org/wiki/Beregszász> (letöltés ideje 2023)

ÁBRÁK JEGYZÉKE

1. ábra: Beregszász és a beregszászi járás elhelyezkedése	8
2. ábra: Római katolikus templom	11
3. ábra: Arany Páva	12
4. ábra: Református templom	12
5. ábra: Emléktáblák a főiskola bejáratánál	14
6. ábra: A főiskola napjainkban	15
7. ábra: A válaszadók korcsoport szerinti megoszlása	21
8. ábra: A válaszadók településtípusok szerinti megoszlása	22
9. ábra: Vendéglátóhelyek látogatásának gyakorisága a főiskolás hallgatók körében	23
10. ábra: Parisel által nyújtott szolgáltatások értékelése	24
11. ábra: Brandi Pizzeria által nyújtott szolgáltatások értékelése	25
12. ábra: Praktik étterem által nyújtott szolgáltatások értékelése	25
13. ábra: Magnum által nyújtott szolgáltatások értékelése	26
14. ábra: Az Arany Páva által nyújtott szolgáltatások értékelése	26
15. ábra: A Sörkert étterem által nyújtott szolgáltatások értékelése	27
16. ábra: A Szójuz étterem által nyújtott szolgáltatások értékelése	28
17. ábra: A Pacsirta étterem által nyújtott szolgáltatások értékelése	28
18. ábra: A Mazanka étterem által nyújtott szolgáltatások értékelése	29
19. ábra: A Bunker étterem által nyújtott szolgáltatások értékelése	29
20. ábra: A Parisel étterem kiszolgálásának, személyzetének értékelése	30
21. ábra: A Brandi Pizzeria kiszolgálásának, személyzetének értékelése	31
22. ábra: A Praktik étterem kiszolgálásának, személyzetének értékelése	31
23. ábra: A Magnum kiszolgálásának, személyzetének értékelése	32
24. ábra: Az Arany Páva kiszolgálásának, személyzetének értékelése	32
25. ábra: A Sörkert étterem kiszolgálásának, személyzetének értékelése	33
26. ábra: A Szójuz étterem kiszolgálásának, személyzetének értékelése	33
27. ábra: A Bunker restopub kiszolgálásának, személyzetének értékelése	34
28. ábra: Az oktatók korcsoport szerinti megoszlása	38
29. ábra: A tanszékek szerinti válaszok megoszlása	39
30. ábra: A vendéglátóhelyek látogatásának gyakorisága az oktatók körében	39
31. ábra: A vendéglátóhelyek kiválasztásának okai az oktatók körében	41

TÁBLÁZATOK JEGYZÉKE

1. táblázat: Vendéglátóhelyek értékelése étel és italkínálat szempontjából	35
2. táblázat: Vendéglátóhelyek értékelése higiénia szempontjából	35
3. táblázat: Vendéglátóhelyek összértékelése	36
4. táblázat: Vendéglátóhelyek értékelése szolgáltatások szempontjából az oktatók véleménye alapján	42
5. táblázat: Vendéglátóhelyek értékelése kiszolgálás és személyzet szempontjából az oktatók véleménye alapján	43
6. táblázat: Vendéglátóhelyek értékelése étel és italkínálat szempontjából az oktatók véleménye alapján	44
7. táblázat: Vendéglátóhelyek értékelése higiénia szempontjából az oktatók véleménye alapján	45
8. táblázat: Vendéglátóhelyek összértékelése az oktatók véleménye alapján	45

KÖSZÖNETNYILVÁNÍTÁS

A szakdolgozatom megírása során több személy is segítette a munkámat, valamint a szakmai fejlődésemet. Elsősorban szeretnék köszönetet mondani témavezetőmnek, Tóth Attilának. Köszönöm, hogy segítségemre volt a szakdolgozatom megírása során és bármilyen problémával fordulhattam hozzá. Köszönöm az építő jellegű kritikáit valamint tanácsait, amelyek segítségemre voltak a szakdolgozat elkészítésekor.

Továbbá köszönettel tartozom a II. Rákóczi Ferenc Kárpátaljai Magyar Főiskola Földrajz és Turizmus Tanszék oktatóinak és munkatársainak is a segítségükért.

Szakdolgozatom elkészítésekor a fő támaszom a családom volt, akik támogatták és segítették a munkám előrehaladását, ezért hatalmas köszönettel tartozom.

NYILATKOZAT

Alulírott Berghauer Kincső Anna, turizmus szakos hallgató kijelentem, hogy a szakdolgozatomat a II. Rákóczi Ferenc Kárpátaljai Magyar Főiskola Földrajz és Turizmus Tanszéken készítettem turizmus diploma megszerzése céljából.ű

Kijelentem, hogy a szakdolgozatomat más szakon korábban nem védtem meg, saját munkám eredménye és csak hivatkozott forrásokat használtam fel.

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

РЕЗЮМЕ

Першочерговою метою було представити місто Берегове. Я вважала важливим коротко, але детально описати місто, включаючи його визначні пам'ятки, розташування, населення та історію. Для цього на початку роботи я застосувала методи вторинного дослідження та розпочала збір літератури. Завдяки даному процесу мені вдалося створити загальне представлення про місто, яка стала гідним вступом до моєї роботи. Дослідження показало, що завдяки зоні тяжіння міста багато закладів гостинності зосереджені переважно в центральній частині. У своїй роботі я зосередився саме на цих закладах.

Після опису міста Берегове я також мала на меті представити Закарпатський угорський інститут імені Ференца Ракоці II. Саме за допомогою студентів, які навчаються в цьому закладі, та викладачів, які тут працюють, я провела дослідження, яке стало основою моєї роботи. Я хотіла б підкреслити історію будівлі, а також освітні програми та кафедри, які пропонуються наразі. Важливо зазначити, що інститут має 7 кафедр, 19 освітніх програм на ОС “Бакалавр” та 11 освітніх програм на ОС “Магістр”.

В даній кваліфікаційній роботі я намагалася висвітлити основні поняття, пов'язані з туризмом та закладами ресторанного господарства. Для цього я зібрала інформацію з кількох літературних джерел, тим самим створивши належну основу для роботи.

Первинне дослідження кваліфікаційної роботи ґрунтується на двох анкетних опитуваннях. Я провела анкетування серед студентів, а також серед викладачів, щоб з'ясувати стан послуг закладів сфери гостинності м. Берегове. Завдяки опитуванню мені вдалося з'ясувати, наскільки студенти та викладачі задоволені діяльністю місцевих закладів гостинності. Згідно з відповідями студентів, середня сумарна оцінка за всіма категоріями, що стосуються послуг, обслуговування, пропозиції їжі та напоїв, а також гігієни, не перевищувала 4 балів.

Натомість у викладачів у двох категоріях значення перевищило 4 бали. На основі отриманої інформації можна зробити висновок, що викладачі інститут більш задоволені закладами сфери гостинності, ніж студенти, проте все ще є багато чого, що потребує вдосконалення, особливо стосовно рівня підготовки персоналу.

MELLÉKLETEK

1. számú melléklet

Statisztikai kérdőív a hallgatók számára

Neme?

- ☐ Férfi
- ☐ Nő

Életkora?

- ☐ 18 év alatt
- ☐ 18-35 év között
- ☐ 36-55 év között
- ☐ 55 év felett

Szak?

- ☐ Óvodapedagógia
- ☐ Tanítói
- ☐ Ukrán nyelv és irodalom
- ☐ Magyar nyelv és irodalom
- ☐ Angol nyelv és irodalom
- ☐ Német nyelv és irodalom
- ☐ Történelem
- ☐ Biológia
- ☐ Földrajz
- ☐ Matematika
- ☐ Kémia
- ☐ Természettudományok
- ☐ Informatika
- ☐ Turizmus
- ☐ Számvitel és adóügy
- ☐ Pénzügyek, bank és biztosítás
- ☐ Nemzetközi kapcsolatok

Képzési szint?

- ☐ BA/BSc
- ☐ MA/MSc

Évfolyam?

- ☐ I.
- ☐ II.
- ☐ III.
- ☐ IV.

Milyen tagozaton tanul?

- ☐ Nappali
- ☐ Levelező

Ön milyen vendéglátóhelyeket látogat? (több válaszlehetőség)

- ☐ Kávézó
- ☐ Bár
- ☐ Pizzeria
- ☐ Étterem
- ☐ Cukrászda
- ☐ Gyorsétterem
- ☐ Egyéb:

Milyen típusú településen lakik?

- ☐ Város
- ☐ Városi típusú település
- ☐ Falu

Kérem írja be a lakóhelyének szolgáló település nevét:

Ön milyen gyakran látogatja a vendéglátóhelyeket?

- ☐ Hetente
- ☐ Havonta
- ☐ Félévente
- ☐ Évente
- ☐ Egyéb:

Ön milyen szempontokat vesz igénybe egy vendéglátóhely kiválasztása során? (több válaszlehetőség)

- ☐ Ár-érték arány
- ☐ Jó megközelíthetőség
- ☐ Kínálat minősége, mennyisége

- ☐ Jó megjelenés
- ☐ Személyzet képzettsége
- ☐ Barát/rokon/ismerős véleménye az adott helyről

Ön leggyakrabban kivel jár vendéglátóhelyekre? (több válaszlehetőség)

- ☐ Egyedül
- ☐ Párommal
- ☐ Barátokkal
- ☐ Családdal
- ☐ Ismerősökkel
- ☐ Egyéb

Ön vett már igénybe beregszászi vendéglátóhely szolgáltatásait?

- ☐ Igen
- ☐ Nem

Ön mi alapján döntötte el, hogy melyik vendéglátóhelyet választja? (több válaszlehetőség)

- ☐ Rokon/barát/ismerős ajánlotta
- ☐ Tapasztalat
- ☐ Internetes hirdetés
- ☐ Újság
- ☐ Egyéb

Értékelje a felsorolt vendéglátóegység által nyújtott szolgáltatásokat! (1 - nem voltam megelégedve, 5 - teljes mértékben meg voltam elégedve)

Nem jártam itt	1	2	3	4	5
Parisel	☐	☐	☐	☐	☐
Brandi Pizzeria	☐	☐	☐	☐	☐
Praktik Étterem	☐	☐	☐	☐	☐
Magnum	☐	☐	☐	☐	☐
Arany Páva	☐	☐	☐	☐	☐
Sörkert Étterem	☐	☐	☐	☐	☐
Szojuz Étterem	☐	☐	☐	☐	☐
Pacsirta	☐	☐	☐	☐	☐
Mazanka	☐	☐	☐	☐	☐

Bunker	☐	☐	☐	☐	☐
--------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Ön mennyire volt elégedett a vendéglátóhely kiszolgálásával, személyzetével? (1 - nem voltam megelégedve, 5 - teljes mértékben meg voltam elégedve)

Nem jártam itt	1	2	3	4	5
----------------	---	---	---	---	---

Parisel	☐	☐	☐	☐	☐
Brandi Pizzeria	☐	☐	☐	☐	☐
Praktik Étterem	☐	☐	☐	☐	☐
Magnum	☐	☐	☐	☐	☐
Arany Páva	☐	☐	☐	☐	☐
Sörkert Étterem	☐	☐	☐	☐	☐
Szojuz Étterem	☐	☐	☐	☐	☐
Pacsirta	☐	☐	☐	☐	☐
Mazanka	☐	☐	☐	☐	☐
Bunker	☐	☐	☐	☐	☐

Ön mennyire volt elégedett a vendéglátóhely étel és ital kínálatával? (1 - nem voltam megelégedve, 5 - teljes mértékben meg voltam elégedve)

Nem jártam itt	1	2	3	4	5
----------------	---	---	---	---	---

Parisel	☐	☐	☐	☐	☐
Brandi Pizzeria	☐	☐	☐	☐	☐
Praktik Étterem	☐	☐	☐	☐	☐
Magnum	☐	☐	☐	☐	☐
Arany Páva	☐	☐	☐	☐	☐
Sörkert Étterem	☐	☐	☐	☐	☐
Szojuz Étterem	☐	☐	☐	☐	☐
Pacsirta	☐	☐	☐	☐	☐
Mazanka	☐	☐	☐	☐	☐
Bunker	☐	☐	☐	☐	☐

Ön mennyire volt elégedett a vendéglátóhely higiéniai körülményével? (1 - nem voltam megelégedve, 5 - teljes mértékben meg voltam elégedve)

Nem jártam itt	1	2	3	4	5
----------------	---	---	---	---	---

Parisel	☐	☐	☐	☐	☐
Brandi Pizzeria	☐	☐	☐	☐	☐
Praktik Étterem	☐	☐	☐	☐	☐

Magnum	☐	☐	☐	☐	☐
Arany Páva	☐	☐	☐	☐	☐
Sörkert Étterem	☐	☐	☐	☐	☐
Szojuz Étterem	☐	☐	☐	☐	☐
Pacsirta	☐	☐	☐	☐	☐
Mazanka	☐	☐	☐	☐	☐
Bunker	☐	☐	☐	☐	☐

Ön szerint mi a főbb probléma a beregszászi vendéglátóhelyeknél? (több válaszlehetőség)

- ☐ Kiszolgálás nem megfelelő minősége
- ☐ Nem elég széleskörű a termékválaszték
- ☐ Drágák a szolgáltatások
- ☐ Rossz az ár-érték arány
- ☐ Nyelvtudás hiánya
- ☐ Rossz az ételek minősége
- ☐ Félreeső elhelyezkedés
- ☐ Kevés férőhely
- ☐ Nem megfelelő higiénia
- ☐ Nincs velük probléma
- ☐ Egyéb:

Véleménye szerint milyen fejlesztésekre, újításokra lenne szüksége a beregszászi vendéglátóhelyeknek? (több válaszlehetőség)

- ☐ Berendezések korszerűsítése
- ☐ Személyzet megfelelő képzése
- ☐ Kínálat bővítése
- ☐ Minőségi javulás
- ☐ Megfelelő árazás
- ☐ Kiszolgálási idő lerövidítése
- ☐ Bankkártyás fizetés lehetősége
- ☐ Egyéb:

2. számú melléklet

Statistikai kérdőív az októk számára

Neme?

- ☐ Férfi
- ☐ Nő

Életkora?

- ☐ 18 év alatt
- ☐ 18-35 év között
- ☐ 36-55 év között
- ☐ 55 év felett

Milyen típusú településen lakik?

- ☐ Város
- ☐ Városi típusú település
- ☐ Falu

Kérem írja be a lakóhelyének szolgáló település nevét:

Ön melyik tanszék munkatársa?

Biológia és Kémia Tanszék

Filológia Tanszék

Földrajz és Turizmus Tanszék

Matematika és Informatika Tanszék

Pedagógia, Pszichológia, Tanító, Óvodapedagógia, Oktatás- és Intézményvezetés
Tanszék

Számvitel és Auditálás Tanszék

Történelem- és Társadalomtudományi Tanszék

Ön milyen vendéglátóhelyeket látogat? (több válaszlehetőség)

- ☐ Kávézó
- ☐ Bár
- ☐ Pizzeria
- ☐ Étterem
- ☐ Cukrászda

- ☐ Gyorsétterem
- ☐ Egyéb:

Milyen típusú településen lakik?

- ☐ Város
- ☐ Városi típusú település
- ☐ Falu

Kérem írja be a lakóhelyének szolgáló település nevét:

Ön milyen gyakran látogatja a vendéglátóhelyeket?

- ☐ Hetente
- ☐ Havonta
- ☐ Félévente
- ☐ Évente
- ☐ Egyéb:

Ön milyen szempontokat vesz igénybe egy vendéglátóhely kiválasztása során? (több válaszlehetőség)

- ☐ Ár-érték arány
- ☐ Jó megközelíthetőség
- ☐ Kínálat minősége, mennyisége
- ☐ Jó megjelenés
- ☐ Személyzet képzettsége
- ☐ Barát/rokon/ismerős véleménye az adott helyről

Ön leggyakrabban kivel jár vendéglátóhelyekre? (több válaszlehetőség)

- ☐ Egyedül
- ☐ Párommal
- ☐ Barátokkal
- ☐ Családdal
- ☐ Ismerősökkel
- ☐ Egyéb

Ön vett már igénybe beregszászi vendéglátóhely szolgáltatásait?

- ☐ Igen
- ☐ Nem

Ön mi alapján döntötte el, hogy melyik vendéglátóhelyet választja? (több válaszlehetőség)

- ☐ Rokon/barát/ismerős ajánlotta
- ☐ Tapasztalat
- ☐ Internetes hirdetés
- ☐ Újság
- ☐ Egyéb

Értékelje a felsorolt vendéglátóegység által nyújtott szolgáltatásokat! (1 - nem voltam megelégedve, 5 - teljes mértékben meg voltam elégedve)

Nem jártam itt	1	2	3	4	5
Parisel	☐	☐	☐	☐	☐
Brandi Pizzeria	☐	☐	☐	☐	☐
Praktik Étterem	☐	☐	☐	☐	☐
Magnum	☐	☐	☐	☐	☐
Arany Páva	☐	☐	☐	☐	☐
Sörkert Étterem	☐	☐	☐	☐	☐
Szojuz Étterem	☐	☐	☐	☐	☐
Pacsirta	☐	☐	☐	☐	☐
Mazanka	☐	☐	☐	☐	☐
Bunker	☐	☐	☐	☐	☐

Ön mennyire volt elégedett a vendéglátóhely kiszolgálásával, személyzetével? (1 - nem voltam megelégedve, 5 - teljes mértékben meg voltam elégedve)

Nem jártam itt	1	2	3	4	5
Parisel	☐	☐	☐	☐	☐
Brandi Pizzeria	☐	☐	☐	☐	☐
Praktik Étterem	☐	☐	☐	☐	☐
Magnum	☐	☐	☐	☐	☐
Arany Páva	☐	☐	☐	☐	☐
Sörkert Étterem	☐	☐	☐	☐	☐
Szojuz Étterem	☐	☐	☐	☐	☐
Pacsirta	☐	☐	☐	☐	☐
Mazanka	☐	☐	☐	☐	☐
Bunker	☐	☐	☐	☐	☐

Ön mennyire volt elégedett a vendéglátóhely étel és ital kínálatával? (1 - nem voltam megelégedve, 5 - teljes mértékben meg voltam elégedve)

Nem jártam itt	1	2	3	4	5
Parisel	☐	☐	☐	☐	☐
Brandi Pizzeria	☐	☐	☐	☐	☐
Praktik Étterem	☐	☐	☐	☐	☐
Magnum	☐	☐	☐	☐	☐
Arany Páva	☐	☐	☐	☐	☐
Sörkert Étterem	☐	☐	☐	☐	☐
Szojuz Étterem	☐	☐	☐	☐	☐
Pacsirta	☐	☐	☐	☐	☐
Mazanka	☐	☐	☐	☐	☐
Bunker	☐	☐	☐	☐	☐

Ön mennyire volt elégedett a vendéglátóhely higiéniai körülményével? (1 - nem voltam megelégedve, 5 - teljes mértékben meg voltam elégedve)

Nem jártam itt	1	2	3	4	5
Parisel	☐	☐	☐	☐	☐
Brandi Pizzeria	☐	☐	☐	☐	☐
Praktik Étterem	☐	☐	☐	☐	☐
Magnum	☐	☐	☐	☐	☐
Arany Páva	☐	☐	☐	☐	☐
Sörkert Étterem	☐	☐	☐	☐	☐
Szojuz Étterem	☐	☐	☐	☐	☐
Pacsirta	☐	☐	☐	☐	☐
Mazanka	☐	☐	☐	☐	☐
Bunker	☐	☐	☐	☐	☐

Ön szerint mi a főbb probléma a beregszászi vendéglátóhelyeknél? (több válaszlehetőség)

- ☐ Kiszolgálás nem megfelelő minősége
- ☐ Nem elég széleskörű a termékválaszték
- ☐ Drágák a szolgáltatások
- ☐ Rossz az ár-érték arány
- ☐ Nyelvtudás hiánya
- ☐ Rossz az ételek minősége
- ☐ Félreeső elhelyezkedés

- Kevés férőhely
- Nem megfelelő higiénia
- Nincs velük probléma
- Egyéb:

Véleménye szerint milyen fejlesztésekre, újításokra lenne szüksége a beregszászi vendéglátóhelyeknek? (több válaszlehetőség)

- Berendezések korszerűsítése
- Személyzet megfelelő képzése
- Kínálat bővítése
- Minőségi javulás
- Megfelelő árazás
- Kiszolgálási idő lerövidítése
- Bankkártyás fizetés lehetősége
- Egyéb:

Звіт про перевірку схожості тексту Oxsico

Назва документа:

БЕРГХАУЕР КІНЧИ АННА ОЛЕКСАНДРІВНА.pdf

Ким подано:

Стефан Молнар Д.

Дата перевірки:

2024-05-26 14:46:02

Дата звіту:

2024-05-26 16:23:00

Ким перевірено:

I + U + DB + P + DOI

Кількість сторінок:

67

Кількість слів:

11906

Схожість 5%

Збіг: 27 джерела

Вилучено: 0 джерела

Інтернет: 17 джерела

DOI: 0 джерела

База даних: 0 джерела

Перефразовування 1%

Кількість: 21 джерела

Перефразовано: 355 слова

Цитування 4%

Цитування: 38

Всього використано слів: 902

Включення 0%

Кількість: 2 включення

Всього використано слів: 51

Питання 0%

Замінені символи: 0

Інший сценарій: 4 слова