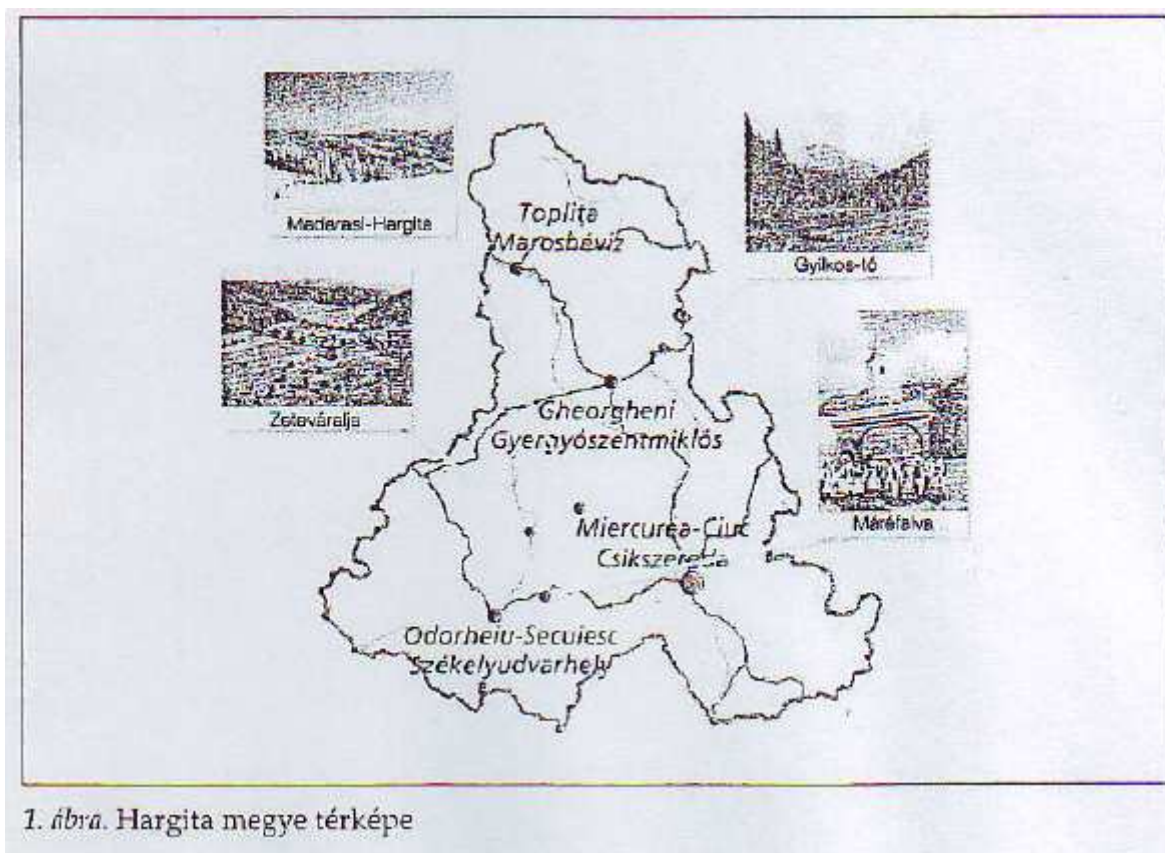


Hargita Panzió¹

1. 2008. november: egy sikeres panzió gondjai

Zeteváralja - Budapesttől kb. 700 km-re – Székelyföld egyik ismert kirándulólhelye, Udvarhelyszék területén, a Hargita-hegy lábánál fekszik, a Nagy-Küküllő folyóra épített hatalmas víztározó közelében. A faluból vezet fel az út a madarasi Hargita-csúcsra, amely nyáron kellemes kirándulólhely, télen pedig sípályák működnek rajta. A szomszéd település, Zetelaka nagyobb község, 5750 lakossal. A környék nagyobb városa a 15km-re fekvő Székelyudvarhely és az 55 km-re lévő Csíkszereda, Hargita megye székhelye, amely mellett a híres csíksomlyói zarándokhelyet találjuk. Zeteváraljáról egy gyönyörű és ma már jól látható, kiépített úton 40km-re van Gyergyószentmiklós, ahonnan a Gyilkos-tó és festői Békás-szoros már csak további 30km. A közvetlen közeli környék nevezetessége még a székely kapuiról híres Máréfalva.



1. ábra. Hargita megye térképe

Zetei Székely Barna már évek óta eredményesen működteti „Hargita” nevű panzióját Zeteváralján. A 12 kétágyas és 4 db négyágyas vendéglakással rendelkező panzió eddig sikeresen működött és jól eltartotta a családot. A dinamikusan növekvő – elsősorban Magyarországról érkező idegenforgalom miatt néhány év alatt több újabb panzió is megnyitotta kapuit a településen. A turisták is egyre igényesebbé váltak és már határozottan lehet érezni a verseny erősödését.

A vállalkozó már eddig is sok mindent elkövetett azért, hogy megőrizze és bővítse a vendégkörét, és a lehető legtöbb vendégejszakát tudja magáénak. Emellett azt is tapasztalta, hogy a kiegészítő szolgáltatásokkal (pl. lovasszán-kirándulás, horgász hajnalok, pisztrángfogás, szarvasbögés-hallgatás, szarvasles, biciklikölcsönzés, transzfer a síterepre stb.) jelentősen növelheti bevételeit.

2008. januárban a Debreceni Marketing Klub fiatal társasága töltött hosszú hétvégét a Hargita Panzióban. Az egyik estén az áfonyapálinka mellett a házigazda kérdésére a marketingszakemberek megpróbálták összegyűjteni, hogy a vendégek vajon milyen szempontok alapján választanak panziót székelyföldi látogatásaikhoz. A beszélgetés eredményeként Zetei Székely Barna az alábbi listát állította össze:

¹ Kandikó József – a Turizmusmarketing esettanulmányok c. könyvben megjelent tanulmánya alapján.

A TURISTÁK ÁLTAL ÉRTÉKELT SZEMPONTOK A MARKETING-SZAKÉRTŐI CSOPORT SZERINT:

A panzió fekvése, elhelyezkedése (kilátás, tópart, erdő stb.)
 Megközelíthetőség (az országút minősége, buszmegálló közelsége stb.)
 Méret (hány szoba van, mekkora a ház befogadóképessége, közös helyiségek stb.)
 Szabadidős lehetőségek (wellness lehetőség, uszoda, szauna stb.)
 Élelmiszerbolt közelsége
 A szobák felszereltsége (TV, ágyak, minibár stb.)
 Többlétszolgáltatás-lehetőségek (lovaglás, kerékpárkölcsönzés, horgászlehetőség stb.)
 A személyzet felkészültsége, viselkedése (nyelvtudás, udvariasság, segítőkészség stb.)
 A konyha minősége és jellege
 Az ételek mennyisége, választéka
 Á la carte étkezési lehetőség (vacsora, ebéd, italok stb.)
 Árak, árszínvonal
 Fizetési lehetőség (lehet-e kártyával fizetni?)
 Árkedvezmények
 Rendezvénylehetőségek (nagyterem, technikai eszközök)
 Kiegészítő szolgáltatások
 A panzió ismertsége, hírneve
 Látványosságok, turisztikai vonzerő

Zetei Székely Hanga, a panziótulajdonos 20 esztendőös leánya, egy magyar üzleti főiskola kihelyezett tagozatán tanul Székelyudvarhelyen. Piackutató tanulmányait felhasználva arra gondolt, segít a családi vállalkozásnak azzal, hogy készít egy kérdőívet, amelynek segítségével megállapítják, hogy vendégeik milyen tényezőket, a vendéglátóhely milyen tulajdonságait tartják fontosnak, illetve kevésbé fontosnak a szálláshely kiválasztásánál, vagyis hogy mit kellene elsősorban fejleszteniük.

Az első mellékletben található kérdőívet 2008. első félévében (amelyben téli, tavaszi és nyári időszak valamint családok és üzleti vendégek, baráti és munkahelyi társaságok egyaránt voltak) 186-an töltötték ki. A válaszok összesítését elvégezve Hanga a következő táblázatot állított össze, amely a fontosságértékelés átlagértékeit tartalmazza:

1. táblázat. A panzióválasztás szempontjainak fontossága (átlagértékek)

Értékelési szempont	Fontosság	Értékelési szempont	Fontosság
A panzió fekvése	9,6	Szabadidős lehetőségek	8,4
Megközelíthetőség	7,8	Kulturális programok	7,0
Felszereltség	6,5	Sportolási lehetőségek	7,6
A szobák kényelme	8,4	Közeli élelmiszer bolt	7,2
Kiegészítő szolgáltatások	9,0	Nagyváros közelsége	8,0
Személyzet viselkedése	8,0	Az ételek minősége	9,0
A panzió híre, reklámja	7,6	Az ellátás bősége, választéka	8,4
A szállás és ellátás ára	9,6	Internethozzáférés (88 válasz)	9,6

*Dőlt betűvel a vendégek által említett további tényező, az internethozzáférés szerepel a táblázatban.
 Fontosság: 10 = maximum, nagyon fontos; 1 = minimum, nincs jelentősége*

Az egyik novemberi esős napon (konkrétan 2008. november 7-én), amikor a gazdasági válság jelei már Romániában is jelentkeztek, és éppen vendégeik sem voltak, Zetei Székely Barna nem a Nagy Októberi Szocialista Forradalom 91-edik évfordulójára emlékezett, hanem leült Hanga lányával, hogy értékeljék az adatokat.

Zetei Székely Barna büszke volt a lányára és fontosnak tartotta az információkat. Az óvatosságot azonban bizonyosságot is akart, ezért e-mailen elküldte a kérdőívet és feldolgozott adatokat

tartalmazó táblázatot a Debreceni Marketing Klubba, és a marketingesek véleményét kérte az eredményekről. Jó alkalom volt az e-mailezésre az is, hogy rákérdezzon, vajon 2009-ben is számíthat-e a marketinges társaság januári látogatására.

Három nap múlva megérkezett az alábbi e-mail válasz, ami rendesen lehangolta a

Tisztelt Zetei Székely Barna, Kedves Házigazdánk!

Először is sajnálattal közöljük, hogy bármennyire is jól sikerült idei pótszilveszteri bulink a gyönyörű Székelyföldön és a Hargitán – és bármennyire is remekül éreztük magunkat a Hargita Panzióban, élveztük az Önök rendkívüli vendégszeretetét és barátságát –, nem akarjuk megváltoztatni az évek óta kialakult szokásunkat, hogy ezt a pár napot minden évben valahol máshol töltjük el a történelmi Magyarország területén. Így 2009-ben a szepességi városok meglátogatását tervezzük. Reméljük azonban, hogy barátságos panziójukat sok más honfitársunk is megtalálja, és hasonlóan kellemes napokat tölt el Önöknél, mint amilyen élményben nekünk volt részünk.

A szakmai kérdéssel kapcsolatban mindenekelőtt gratulálunk Hanganak: szép és értékes munkát végzett a vendégek döntési szempontjai fontosságának meghatározásával. A skálakérdések felhasználása a piackutatásban nem könnyű feladat, de nagyon sok információt lehet kapni a segítségükkel, mert nemcsak egyszerűen igen-nem válaszokat adnak, hanem a válaszok intenzitására, jelentőségére is rávilágítanak, amint az a csatolt táblázatból ki is tűnik. Kétkedünk azonban abban, hogy minden vendég számára egyformán fontosak vagy nem fontosak a különböző tényezők. A családosok, idősebbek részére minden bizonnyal nagyobb jelentősége van a kényelemnek és az ellátásnak, a fiatalok számára pedig – véleményünk szerint – inkább a kiegészítő szolgáltatások, a sportolási lehetőségek és az internethozzáférés lehet fontosabb.

A kérdőívől sajnos nem derülhet ki, hogy kik, milyen csoportba (mi szegmenstek hívjuk) tartozó vendégek töltötték ki a kérdőívet, és mondták el, hogy számukra mennyire fontosak a különböző tényezők. Így csak azt tudjuk tanácsolni, hogy az értékesnek látszó információkra is csak nagyon óvatosan hagyatkozzon, hiszen – amint azt Ön említette nekünk – a Hargita Panzióban idősek és fiatalok, családok és baráti társaságok, kisgyermekesek és üzletemberek egyaránt előfordulnak. Régi marketingalapelv a „marketing rövidlátás” elkerülésének követelménye: Ne higgyük, hogy olyan kiváló kínálatot tudunk létrehozni, ami bármely vevő igényeit képes kielégíteni. Szakmánk alapelve, valamint saját meggyőződésünk és tapasztalataink szerint is a különböző vevőcsoportok, szegmensek igényeit specifikus kínálattal kell és lehet csak kielégíteni!

Kedves Székely Barátunk!

Reméljük, hasznosítani tudja ezt a pár gondolatot is vállalkozása, a Hargita Panzió üzleti sikereinek fejlesztéséhez. Biztosak vagyunk abban, hogy Hanga segítségével meg tudják találni a következő évek fejlesztési és marketingstratégiájának meghatározó irányvonalát, szem előtt tartva, hogy mely célcsoportot, célcsoportokat tartják Önök a legfontosabb(ak)nak. Sok sikert kívánva, baráti üdvözléssel

Debrecen, 2008. november 11.

*Hajdú Csilla
a Debreceni Marketing Klub titkára*

családot.

Zetei Székely Barna kétszer is felolvasta hangosan a levelet, majd Hanga lánya is odaült a képernyő elé, és ő is alaposan tanulmányozta, majd beszélgetni kezdtek, értékelték a levélben foglaltakat.

Zetei Székely Hanga nem adta fel, és pár perces töprengés után elővette és újra átnézte a régi kérdőíveket. Most tűnt csak fel neki, hogy szerencsére majdnem minden kérdőívben szerepel a pontos dátum. Megkereste hát a vendégnyilvántartó könyvet és annak segítségével a 186 kérdőívből 158 esetben be tudta sorolni a kérdőíveket, hogy abban az időszakban családok (idősebbek vagy gyerekesek), ill. fiatalabb baráti vagy üzleti társaságok (sportolás, kirándulás, vagy valamilyen szakmai tréning céljából) tartózkodtak a panzióban. Úgy megőrül Hanga ennek a felismerésnek, hogy el sem aludt addig, amíg újra fel ne dolgozat a kérdőíveket és el ne készült a következő két táblázattal:

2. táblázat. A panzióválasztás szempontjainak fontossága
(átlagértékek a CSALÁDOS VENDÉGEK körében 78 kérdőív alapján)

Értékelési szempont	Fontosság	Értékelési szempont	Fontosság
A panzió fekvése	9,8	Szabadidős lehetőségek	7,5
Megközelíthetőség	8,7	Kulturális programok	8,0
Felszereltség	6,0	Sportolási lehetőségek	6,5
A szobák kényelme	9,0	Közeli élelmiszer bolt	8,0
Kiegészítő szolgáltatások	8,5	Nagyváros közelsége	8,5
Személyzet viselkedése	8,8	Az ételek minősége	9,2
A panzió híre, reklámja	7,0	Az ellátás bősége, választéka	8,1
A szállás és ellátás ára	9,6	Internethozzáférés (20 válasz)	9,0

Fontosság: 10 = maximum, nagyon fontos; 1 = minimum, nincs jelentősége

3. táblázat. A panzióválasztás szempontjainak fontossága
(átlagértékek a FIATAL TÁRSASÁGOK körében 80 kérdőív alapján)

Értékelési szempont	Fontosság	Értékelési szempont	Fontosság
A panzió fekvése	9,2	Szabadidős lehetőségek	9,5
Megközelíthetőség	7,5	Kulturális programok	6,2
Felszereltség	7,0	Sportolási lehetőségek	8,5
A szobák kényelme	8,0	Közeli élelmiszer bolt	6,6
Kiegészítő szolgáltatások	9,4	Nagyváros közelsége	7,4
Személyzet viselkedése	7,3	Az ételek minősége	8,8
A panzió híre, reklámja	8,0	Az ellátás bősége, választéka	8,7
A szállás és ellátás ára	9,6	Internethozzáférés (66 válasz)	9,8

Fontosság: 10 = maximum, nagyon fontos; 1 = minimum, nincs jelentősége

Másnap délelőtt megmutatja apjának az új táblázatokat és közösen értékelték az információkat.

A délelőtti megbeszélés során felmerült az a kérdés is, hogy a vendégek vajon hogyan értékelik a Hargita Panziót a legfontosabb szempontok szerint, és vajon mi a vendégek véleménye a versenytársakról, a Zetevár és a Küküllő panziókról? Apja kérésére Hanga vállalta, hogy készít egy másik kérdőívet, amivel már a karácsonyi-újévi főszezonban, de azt követően egészen jövő nyárig megkérdezi a vendégeiket a panzióval való elégedettségükről. Hanga közben arra is rájött, hogy a faluban sétálva –vagy akár a kocsmában is- mint főiskolai hallgató, a diplomamunkájához adatot gyűjtve a másik két panzió vendégeit is megkérdezheti, és akkor már valamilyen összehasonlítási alapjuk is lesz a versenyhelyzet megállapításához, a fejlesztési célkitűzések meghatározásához. Ezt az új kérdőívet mutatja be a 2. melléklet.

A tél folyamán és a húsvéti szünetben is elég jól sikerült az adatgyűjtés. Hangának 100 kérdőívet sikerült kitöltenie, és április végére a következő táblázattal lepte meg az apját:

4. táblázat. A zeteváraljai panziók minősítése a vendégei véleménye alapján (átlagértékek a száz kérdőívből)

Értékelési szempont	A szempontok fontossága	PANZIÓK		
		Hargita	Zetevár	Küküllő
A panzió fekvése	9,4	4,0	4,1	3,4
Megközelíthetőség	7,8	4,2	3,6	4,0
Felszereltség	6,5	4,0	3,6	4,8
A szobák kényelme	8,5	4,2	4,4	4,0
Kiegészítő szolgáltatások	9,0	4,8	4,3	4,3
Személyzet viselkedése, magatartása	8,4	4,2	4,4	4,5
A panzió híre, reklámja	7,6	3,6	4,2	4,6
A szállás és ellátás ára	9,6	3,8	4,0	3,5
Szabadidő-lehetőségek	8,8	4,3	4,5	4,0
Kulturális programok	7,0	3,2	3,0	3,6
Sportolási lehetőségek	7,6	4,4	3,8	4,2
Közelbi élelmiszer bolt	7,2	4,6	3,6	4,0

4. táblázat folytatása

Értékelési szempont	A szempontok fontossága	PANZIÓK		
		Hargita	Zetevár	Küküllő
Nagyváros közelsége	8,0	4,0	4,0	4,0
Internet hozzáférés	7,6	2,5	2,0	4,5
Az ételek minősége	9,0	4,4	4,1	4,4
Az ellátás bősége (adagok, választék)	8,5	4,4	3,7	3,7

Minősítés: 5 – kiváló 4 – jó 3 – közepes 2 – gyenge 1 – rossz

Zetei Székely Barna nagyot nézett. Először is meglepődött azon, hogy nem minden szempont szerint Hargita Panzió a legjobb. Az adatok értékelésére, a következtetések megállapítására összehívta a családi kupaktanácsot. Hanga persze már tudta, hogy ezt a minősítést is célcsoportonként kell értékelni, ezért a legfontosabb versenytényező kiemelésével összesítő táblázatokat, sőt grafikonokat is készített a két fő vendégkörbe sorolható megkérdezettek értékeléséről. Az alábbi táblázatok adatait ábrázoló grafikonokat mutatja be a 3. melléklet.

5. táblázat. Versenyelemzés a családos vendégek körében
(50 kérdőívből)

PANZIÓK	Alapadatok				Értékelés		
	Tényezők	Súlyok	Hargita	Zetevár	Küküllő	Hargita	Zetevár
A panzió fekvése	9,8	4,0	4,5	3,6	39,2	44,1	35,3
A szállás és ellátás ára	9,6	3,6	4,0	3,8	34,6	38,4	36,5
Az ételek minősége	9,2	4,8	4,2	4,0	44,2	38,6	36,8
A szobák kényelme	9,0	4,0	4,2	4,5	36,0	37,8	40,5
Internethozzáférés	9,0	4,2	4,4	4,4	37,8	39,6	39,6
A személyzet magatartása	8,8	3,5	4,2	3,8	30,8	37,0	33,4
Kiegészítő szolgáltatások	8,5	4,8	3,0	3,2	40,8	25,5	27,2
Nagyváros közelsége	8,5	4,4	4,4	4,6	37,4	37,4	39,1
ÖSSZESEN	72,4				300,7	298,4	288,4
Index az ideális százalékában (reális súlyok és 5-ös értékek):		5	5	5	83,07	82,43	79,67

6. táblázat. Versenyelemzés a fiatal vendégek körében
(50 kérdőívből)

PANZIÓK	Alapadatok				Értékelés		
	Tényezők	Súlyok	Hargita	Zetevár	Küküllő	Hargita	Zetevár
Internethozzáférés	9,8	4,0	3,6	3,2	39,2	35,3	31,4
A szállás és ellátás ára	9,6	4,0	4,0	3,2	38,4	38,4	30,7
Szabadidős lehetőségek	9,5	4,8	4,4	4,5	45,6	41,8	42,8
Kiegészítő szolgáltatások	9,4	4,8	4,0	4,2	45,1	37,6	39,5
A panzió fekvése	9,2	4,4	4,5	3,6	40,5	41,4	33,1
Az ételek minősége	8,8	4,8	4,5	4,2	42,2	39,6	37,0
Az ellátás bősége (adagok, választék)	8,7	4,0	4,4	4,2	34,8	38,3	36,5
Sportolási lehetőségek	8,5	4,0	4,4	4,4	34,0	37,4	37,4
ÖSSZESEN	73,5				319,8	309,8	288,3
Index az ideális százalékában (reális súlyok és 5-ös értékek):		5	5	5	87,03	84,29	78,46

2.

2008. december: ötletek születnek a hegyekben

Novemberben alig voltak vendégek, és a december sem ígérkezik valami rózsásnak egész karácsonyig. Zetei Székely Barnának így hát van ideje családi és baráti kapcsolatait is ápolni. Erre a turisztikai csúc szezonokban úgysem jut ideje.

Mióta elkészült a Libánon átvezető jó út (ez is a Hargita egyik hágója), gyakrabban látogatja meg komáját, Ilyés Ferencet Gyergyószentmiklóson. A régi kétórás kátyúkerülgetés alig negyvenperces könnyű autózásra zsugorodott. Így hát –előre megbeszélve, hogy aznap ott is alszik– december 4-én Ferenc-napi köszöntésre indult Gyergyóba.

Ilyés Ferencnek egy nagy és jó konyhájú étterme van Gyergyószentmiklós főterén, a Turul. Főidényben remekül megy az üzlet, de a vállalkozó főleg a rendezvényekből (esküvők születés- és névnapok, vállalati rendezvények, kicsengetési partik stb.) él. Az adventi hangulat azonban nem kedvez az ilyen rendezvényeknek. Most is van ideje Ilyés Ferencnek, hogy poharazgasson a komájával.

A saját főzésű gyergyói szilvapálinka mindig jó hatással van. Néhány pohár után Ilyés Ferenc már világosan látja a problémát:

- Ha nekünk is lenne valami olyan nagy rendezvényünk, mint a csíkieknek a somlyói pünkösöd, ki tudnánk bekkelni az egész évet. Hogy érhetnénk el, hogy ide, Gyergyóba is olyan nagy tömeg (bár akkora talán nem is kéne) jönne el egy évben legalább egyszer egy-két napra?! – és újra öntött a vendégnek, Zetei Székely Barnának, meg persze magának is.
- Nem kéne valamilyen „Szentmiklósi Napokat” rendezni így december elején? Úgyis Miklós-nap lesz holnapután!- vetette fel Zetei Székely Barna. – Annyi „szentmiklós”nevű település van szerte az országban. Itt is van még Székelyszentmiklós, meg Csíkszentmiklós, de az anyaország is tele van ilyenekkel: Szigetszentmiklós, Kunszentmiklós, Dunaszentmiklós, Törökszentmiklós és fene tudja, hogy hány van még belőlük. Egy részük elég nagy település is, hátha lehetne egy valamilyen „testvérvárosi” alapon valamit megszervezni. az ilyen rendezvényekhez úgyis csak valami jó ürügy kell, aztán a produkciók is jelentkeznek, és a tömeg meg amúgy is szórakozni akar. Egy autóbusznyi ember nálam is ellakhatna. – álmódzott tovább a panziótulajdonos.

Késő éjszakába nyúlt az ötletelés, és elfogyott még egy üveg szilvapálinka. A baj csak az, hogy másnap már alig emlékeztek a jobbnál jobb ötletekre.

1. melléklet

KÉRDŐÍV
a szolgáltatások fejlesztése céljából

Kedves Vendégünk!

Szolgáltatásaink fejlesztése és javítása érdekében segítségét kérem véleménye megfogalmazásával. Azl szeretnénk megtudni, hogy milyen szempontok alapján választja ki, hogy melyik panzióban pihen meg székelyföldi látogatása alkalmával. Kérem, hogy egy X jelet tegyen a táblázat azon rovatába, amelyikkel egyetért.

ÉRTÉKELÉSI SZEMPONT	Mennyire fontos az adott szempont a panzió kiválasztásánál?					
	Nagyon fontos	Közepesen fontos	Kicsit fontos	Nem nagyon lényeges	Nincs jelentősége	Nem tud válaszolni
	5	4	3	2	1	0
A panzió fekvése						
Megközelíthetőség						
Felszereltség						
Kényelem						
Kiegészítő szolgáltatások						
Személyzet viselkedése						
A panzió híre, reklámja						
A szállás és ellátás ára						
Szabadidő-lehetőségek						
Kulturális programok						
Sportolási lehetőségek						
Közeli élelmiszerbolt						
Nagyváros közelsége						
Az ételek minősége						
Az ellátás bősége (adagok nagysága, választék)						

Ha egyéb szempontokat is figyelembe vesz, kérem, írja be az üresen hagyott sorokba!

Dátum: 2008.

Köszönöm válaszait, segítségét!

Zetei Székely Barna

KÉRDŐÍV a panzióval való elégedettségéről

Kérem, hogy az alábbi szempontok szerint értékelje, minősítse azt a panziót, amelyben jelenleg tartózkodik Zeteváralján! Kérem, hogy a minősítésnél a következő értékeket használja!

5 – kiváló 4 – jó 3 – közepes 2 – gyenge 1 – rossz

MELYIK PANZIÓT ÉRTÉKELI?			
Értékelési szempont	Értékelés	Értékelési szempont	Értékelés
A panzió fekvése		Szabadidő-lehetőségek	
Megközelíthetőség		Kulturális programok	
Felszereltség		Sportolási lehetőségek	
Kényelem		Közelbi élelmiszer bolt	
Kiegészítő szolgáltatások		Nagyváros közelsége	
Személyzet viselkedése		Internet hozzáférés	
A panzió híre, reklámja		Az ételek minősége	
A szállás és ellátás ára		Az ellátás bősége (adagok, választék)	

Egyéb észrevételei, javaslatai az adott panzió szolgáltatásaival kapcsolatban, fejlesztési irányjaira vonatkozóan:

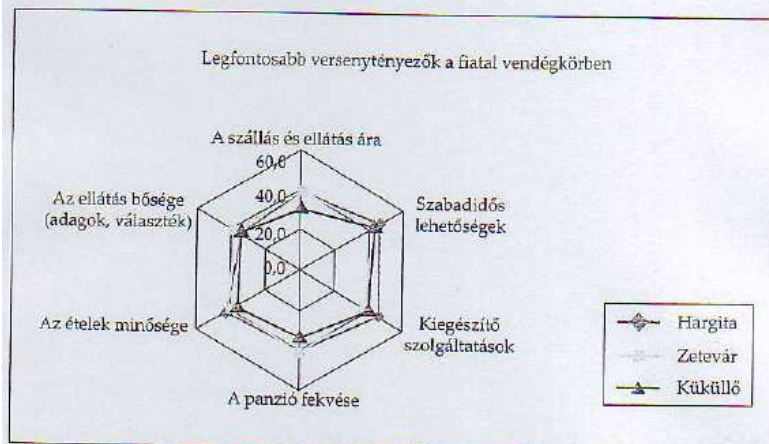
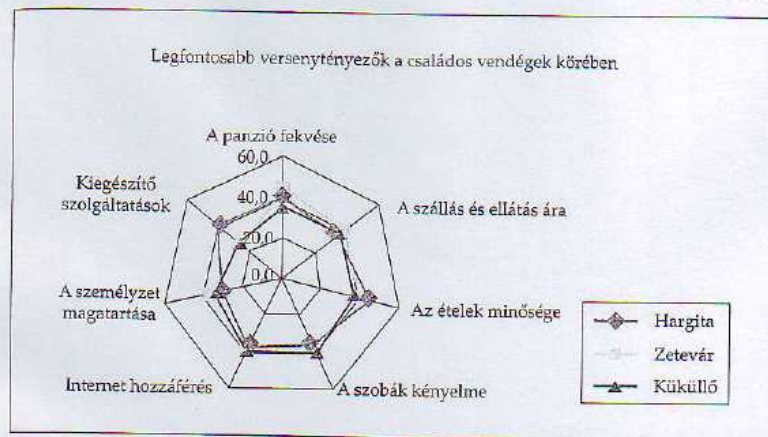
Köszönöm válaszeit, segítségét!

Zetei Székely Hanga
főiskolai hallgató

Melyik vendégkörbe sorolható a véleményét nyilvánító személy?

Családias vendégkör

Fiatal társaság



Alapkérdések

1. Melyek azok a turisztikai megatrendek, amelyeket a Hargita Panzió feltétlenül figyelembe kell vennie piaci tevékenysége tervezése, kialakítása során? Vonja le a tanulságokat, következtetéseket a vállalkozás számára!
2. Milyen természeti és kulturális erőforrásokat hasznosít a Hargita Panzió? Foglalja össze a természeti és kulturális erőforrások szerepét, jelentőségét, s a további turisztikai hasznosítás lehetőségeit!
3. Értékelje a panzióra vonatkozó megkérdezés, elégedettségvizsgálat eredményeit! Milyen következtetéseket vonna le, milyen változtatásokat, fejlesztéseket javasolna annak érdekében a Panzió tulajdonosának, hogy a település legjobb panziója legyen ez a vállalkozás? Elegendőnek tartja a rendelkezésre álló információkat a fejlesztési elképzelések megalapozására?
4. Az esettanulmány alapján az derült ki, hogy a Hargita Panzió többféle célcsoportot is kiszolgál. Javasolna-e számukra specializációt? Amennyiben igen, hogyan jelenik meg a termékfejlesztési folyamatban, mennyiben kell új terméket, új kínálatot kialakítani? (Válaszában nevezze meg a célcsoportot, és vegye figyelembe a versenytársakról elérhető információkat is!)
5. A fejlődés egyik lehetséges iránya csomagajánlatok kidolgozása lehet. Állítson össze tetszőleges, célszerű csomagajánlatot a Hargita Panzió számára! Ismertesse az utazási csomagok összeállításának szabályait, folyamatát, és készítse el a csomag kalkulációját is!
6. Ismertesse a szálláshelyek csoportosítását, minőségi követelményeket a szálloda – panzió – magán szálláshely kategóriában! Milyen kategóriában működik a Hargita Panzió, értékelje a megismert információk alapján? A családi vállalkozásban működő panzió milyen humán erőforrás stratégiát folytathat?
7. Ismertesse a szálláshelyek piacán leggyakrabban alkalmazott minőség menedzsment rendszereket, azok elemeit! Milyen minőség menedzsment rendszer alkalmazását javasolná a Hargita Panzió tulajdonosának?
8. Milyen megoldásokat javasolna a Panzió számára az értékesítési tevékenységének hatékonyabbá tételében?
9. Hogyan lehetne meghatározni és elérni a Szentmiklósi Napok célcsoportjait! Tegyen javaslatot a rendezvény kommunikációs kampányára!
10. Tervezze meg egy szilveszteri vacsora menüjét, indokolja javaslatát! Készítsen hozzávetőleges kalkulációt (nyersanyagérték, eladási ár – Ft/fő, magyarországi árakon)!

Desztinációmenedzsment szakirány

1. Ön, mint a Hargita Panzió tulajdonosa helyi TDM szervezet kialakítását kezdeményezi. Melyek lesznek a létrejövő HTDM szervezet legfontosabb tulajdonságai, szakmai, operatív feladatai?
2. Győzze meg a (kis)tértségben működő vállalkozásokat és az önkormányzatokat a TDM szervezethez való csatlakozás előnyeiről és lehetőségeiről, egyúttal hívja fel a figyelmüket azokra a sarkalatos kérdésekre, amelyekre figyelemmel kell lenni egy térségi TDM szervezet alapítása, működtetése során!
3. Milyen lépések mentén alakítaná ki a térség, mint desztináció marketing tervét, programját? Milyen tényezőkre építene a térségi márkát, tegyen kiinduló javaslatokat a márkaépítésre vonatkozóan!
4. Milyen belső desztináció-marketing célokat fogalmazna meg, s milyen eszközökkel valósítaná meg azokat!
5. Milyen funkciókkal, milyen tartalommal tervezné meg a desztináció leendő internetes portálját, honlapját! Indokolja javaslatait!

Kulturális turizmus szakirány

1. Gyűjtse össze a Hargita Panzió térsége kulturális turisztikai kínálatának legfontosabb elemeit, értékelje azt!
2. Milyen lehetőségeket lát a kulturális turizmus kínálatának, versenyképességének növelésére? Vázzon egy kulturális turizmus területi fejlesztési javaslatot!
3. Készítse el a javasolt Szentmiklósi Napok rendezvény tervét, programját, a forgatókönyvét! Foglalja össze a rendezvényszervezés feladatait a tanult fázisok szerint!
4. Milyen javaslatok lennének a Panzió tulajdonosai, illetve a rendezvény szervezői számára a programszervezési, animációs lehetőségek kihasználására?
5. A Hargita Panziót népszerűsíteni szeretné a tulajdonosa a budapesti Utazás kiállításon. Önálló megjelenéshez természetesen túl kicsik. Mit javasolna számukra? Melyek a kiállítás-szervezés, a kiállításon való részvétel fő feladatai egy társkiállító számára?