

## ÖSSZEFOGLALÓ AZ MSZÉSZ TAGSÁGA KÖRÉBEN VÉGZETT ELÉGEDETTSÉGI FELMÉRÉS EREDMÉNYEIRŐL



A Magyar Szállodák és Éttermek Szövetsége 2015 januárjában anonim kérdőíves felmérést végzett tagjai körében annak megismerésére, mennyire elégedettek lobbitevékenységével, milyen lobbitémákat tartanak fontosnak, milyennek tartják az MSZÉSZ kommunikációját, mi a véleményük az MSZÉSZ honlapjáról, hírleveleiről, Trend riportjairól, az MSZÉSZ által szervezett eseményekről.

A felmérés célja az volt, hogy a válaszok alapján a Szövetség tovább fejlessze tevékenységét.

A beérkezett válaszok összesítése a következő képet mutatja:

### 1. Válaszadók

A várakozásnál többen, 131 fő töltötte ki a kérdőívet. Közülük

- 108 fő szállodát, 14 fő szállodaláncot,
- 30,6% budapesti, 8-17% különféle vidéki régiókat,
- 42,6% 11-50 szoba, 25,9% 51-100 szoba, 17,6% 101-200 szoba közötti,
- 81,5% HSU minősítésű, 18,5% azzal nem rendelkező,
- 58% 4\*-4\*superior, 36,4% 3\*-3\*superior, 3,4% 5\*-5\*superior szállodát képviselt.

### 2. Lobby témák fontossági sorrendben a kérdésekre adott válaszok (1-10 pontok) alapján:

1. 9,4 - Jövedelmezőség
2. 9,2 - Szobakiadás ÁFA csökkentés
3. 8,9 - IFA felhasználása
4. 8,7 - Vendéglátás ÁFA csökkentés
5. 8,7 - Szakoktatás
6. 8,6 - Helyi adók ne emelkedjenek
7. 8,5 - Üzleti vendéglátás adózása
8. 8,4 - EU támogatásokat, kedvezményes hiteleket lehessen kapni felújításokra
9. 8,4 - MTZRT külföldi marketing
10. 8,4 - SZÉP kártya adózása, promóciója
11. 8,2 - Turizmus törvény
12. 8,0 - EU támogatások új szállodai beruházásokhoz
13. 8,0 - MTZRT belföldi marketing
14. 7,8 - Nemzeti, Budapest, Balaton stratégia
15. 7,8 - Artisjus
16. 7,7 - HSU terjesztése
17. 7,7 - OTAs
18. 7,5 - TDM
19. 6,9 - Lakáskiadás

Lobby témákhoz még a következő megjegyzések érkeztek:

- Az MSZÉSZ ne a Szállodaszövetség, hanem a szállodák érdekeit képviselje (pl. Hotelstars kötelezőként promotált, de jogilag nem kötelező minősítés erőltetése)
- A szállodai szoba minimum árainak meghatározása
- Fogyatékkal élők turizmusát fejlesztő beruházások
- Tanulók gyakorlati képzését ne csak mestervizsgával rendelkezők végezhessék
- Ne csak Budapest, Balaton marketingjével foglalkozzanak, hanem nagyobb vidéki városokéval is.
- Új budapesti kongresszusi központ
- Szakemberhiány vidéken
- A Fogyasztóvédelmi Hatóságnál el kell érni, hogy csak a HSU minősített szállodák használhassák a \*-jelzést.
- Egészségturizmus stratégia, a gyógyvizek gyógyító hatásának igazolása, pontos rendszerezése, orvosszakmai publikálás.

### 3. Lobby tevékenység

- **A nagyszámú válaszadó megerősítette, hogy az MSZÉSZ azokkal a lobby témákkal foglalkozik hangsúlyozottan, amelyeket tagszállodaink is fontosnak tartanak.**
- A válaszadók 57,3%-a jelezte, hogy részt tudna vállalni a lobby tevékenységben (jogi, üzemeltetési, HSU népszerűsítési, Budapest marketing, szakoktatás, TDM, Tiszafüredi régió népszerűsítése, stb. témákban).
- **A válaszadók 24,4%-a eredményesnek, 43,5%-a jónak, 24,4%-a közepesnek minősítette az MSZÉSZ lobby tevékenységét.**
- 67,2% azt válaszolta, hogy a lobby tevékenység erősítése céljából a jelenleginél nagyobb tagdíjat nem hajlandók vállalni.

### 4. MSZÉSZ kommunikációja

A válaszadók

- **96,9%-a figyelemmel kíséri az MSZÉSZ kommunikációját**
- **71,8% véleménye szerint az MSZÉSZ-nek többször kellene megszólalnia**
- **90,8% véleménye szerint az MSZÉSZ nyilatkozatai, állásfoglalásai tárgyyszerűen, az ágazat érdekei szempontjából megfelelőek.**

Javaslatok a kommunikációval kapcsolatban:

- A kommunikáció erősítése a digitális világban (Facebook, LinkedIn, Twitter, stb.)
- Fiatal és új arcok megjelenítése
- A lobby anyagok megjelenése kapcsán sajtótájékoztatók szervezése, illetve évente egyszer a KSH adatainak értékelése után.
- Külön kellene mérni és bemutatni a budapesti és vidéki szállodák teljesítményét, helyzetét.
- Nem jó, hogy a 2015-2020 közötti pályázati ciklusban a szállodák kimaradnak az EU-s pályázatokból.
- „A Szövetség többet tesz, mint amiről a szakma sokszor tud, vagy amire odafigyel”.
- Erősíteni a hazai lakosságban a Szervezet szakmai hitelességét.

## 5. MSZÉSZ honlap

A válaszadók

- **14,5%-a hetente, 45%-a havonta, 7,6%-a kéthavonta, 29,8%-a annál is ritkábban látogatja azt.**
- **A honlap látogatóinak 38,9%-a az aktuális eseményekről kíván tájékozódni, 26,7%-a az MSZÉSZ állásfoglalásait, 24,8%-a a Trend riportot, 6,9%-a a Hírlevelet nézi meg ott.**
- **A honlap felépítésével 87% elégedett.**

A honlappal nem elégedettek észrevételei a következők:

- Nem elég modern, figyelemfelkeltő, használható.
- Ritkán frissítik, kissé elavult, nehezen kezelhető, nem mobilbarát.
- Kevés aktualitást tartalmaz.
- Nincs Facebook oldal, social média kapcsolat, lehetne reszponzív.

## 6. Hírlevél

A válaszadók

- **77,9%-a rendszeresen olvassa az MSZÉSZ Hírleveleit.**
- **Aki ezt nem teszi, annak 51,7%-a nem kapja meg, 37,9%-a szerint nincs ideje azt elolvasni, 6,9% azt nem tartja elég érdekesnek.**
- **96,1% munkája szempontjából hasznosnak tartja azokat az információkat, amelyeket a Hírlevél tartalmaz.**

A Hírlevéllel kapcsolatos javaslatok:

- Pályázati lehetőségeket is tartalmazzon.
- „Best practice megoldásokat” is szerepeltessenek abban.
- Több nemzetközi példa legyen benne.
- Több aktuális trenddel kapcsolatos információ
- Hasznos tanácsok, kezdeményezések ismertetése

## 7. Trend riport

A válaszadók

- **87%-a azt figyelemmel kíséri**
- **97,4%-a munkája szempontjából hasznosnak tartja a Trend riportban található információkat.**

Aki nem kíséri figyelemmel, annak

- **56,3%-a azért, mert nem ér rá,**
- **18,8%- nem kapja meg rendszeresen.**

Javaslatok a Trend riporttal kapcsolatban:

- Későn érkezik.
- Nagyobb hangsúlyt kellene fektetni a vidéki szállodák mutatóinak összehasonlítására.

- Prognózis a következő időszakra.

## **8. MSZSZ által szervezett események**

A válaszadók

- **87,8%-a egyetért, hogy évi 1 Közgyűlés legyen, illetve csak tavasszal legyenek régióülések.**
- **39,7% vett részt a tavaszi régióüléseken, ezek 100%-a jónak tartotta a tavaszi régióülések szakmai programját.**
- **32,8% vett részt az őszi, debreceni Közgyűlésen, ezek 88,4%-a jónak tartotta annak programját.**

## **9. Észrevételek a Közgyűlésekkel, régióülésekkel kapcsolatban**

- Megfontolandó, hogy a Közgyűlésre tavasszal kerüljön sor, hogy az előző évet értékelni lehessen.
- Rendszerben van az évi 1 Közgyűlés, de régióülést kétszer kellene tartani.
- A Közgyűléseket úgy kellene szervezni, hogy kérdések is beleférjenek az időbe. Debrecenben erre nem volt lehetőség.
- Az elmúlt évek során sokat javult a témák színvonala a Közgyűléseken.

## **10. MSZÉSZ társult tagjai által kezdeményezett kérdés**

A válaszadók szerint

- **A honlapon található „Kérjen ajánlatot társult tagjainktól” című rovatot 29,8% használja, 48,9% nem használja, 21,4% nem hallott arról.**
- **56,5% nem részesíti előnyben beruházásoknál, beszerzéseknél a társult tagok ajánlatait.**
- **72,5% elégedett a társult tagoktól rendelt szolgáltatásokkal, termékekkel.**

## **11. Egyéb javaslatok az MSZÉSZ tevékenységével, kommunikációjával, rendezvényeivel, stb. kapcsolatban**

- Több teret kellene biztosítani a megújulásnak, új arcok is megjelenhetnének.
- A kisebb szállodákat is érdemes lenne meghallgatni.
- Túl drága a Szövetség.
- AZ MSZÉSZ szervezhetne önköltséges külföldi study tourokat, szállodalátogatásokat.

**Megjegyzés: a kérdőívben szereplő szöveges észrevételek, javaslatok minden esetben 1-1 írásos véleményt jelentenek.**

Az Elégedettségi felmérés eredményeit az Ügyvezetés megtárgyalja a Választmánnyal, s intézkedik az eredmények, a tanulságok, vélemények felhasználásáról a Szövetség munkájában, kommunikációjában.

*Budapest, 2015. február 20.*