

2021

E.S.E.T.E.K.

Esettanulmányok
a Soproni Egyetem Társadalomtudósainak E-Kötete

szerkesztette: PalanCSa Attila

SOPRONI EGYETEM
LÁMFALUSSY SÁNDOR KÖZGAZDASÁGTUDOMÁNYI KAR
Üzleti Tudományok Intézet



E.S.E.T.E.K

Esettanulmányok

a Soproni Egyetem Társadalomtudósainak E-kötete

Szerkesztette:

Palanca Attila



SOPRONI EGYETEM KIADÓ

SOPRON, 2021

Soproni Egyetem
Lámfalussy Sándor Közgazdaságtudományi Kar
Üzleti Tudomány Intézet

Felelős kiadó: Prof. Dr. Fábíán Attila
a Soproni Egyetem rektora

Szerkesztette:
Palancsa Attila

ISBN 978-963-334-394-4 (online)

©(Copyright – Minden jog fenntartva)

A borítólapon Hopp-Halász Károly (1946–2016) Jegyzet I. című festménye látható.

Németh Nikoletta¹: Érintett- és kiszolgálási szint elemzés egy tavifalvi turisztikai beruházáson keresztül

„Nyaralóhajózás indul a közeli tavon” olvasta egyik nap Laci bácsi a helyi újságban. Elképzelése sem volt, hogy ez mit jelent Tavifalvára nézve.

Tavifalva egy természetvédelmi területen elhelyezkedő, 453 főt számláló kis falu. A helyiek régóta tapasztalják a turizmus növekedését, mivel – ahogy ez ebben az országrészben jellemző – a fiatalok elköltöznek, a falu öregszik, egyre több autentikus ház válik eladóvá és jut nyaraló-sorsra.

Egyik szeme sírt, a másik nevetett. Mit jelent ez? Hallotta, hogy a szomszéd Adalbert unokája a HAMART Kft.-nél dolgozik és az Ő kezdeményezésére, a beruházások által a falu fellendítésére indítottak valamilyen hajós programot. A múltkori közmeghallgatáson Juli fel is szólalt és ecsetelte az előnyeit, amire persze a Boris egyből rákontrázott. Utánanéztek, tudják mi a helyzet. Sok idegen, a természeti környezet rombolása, de fiatalodó népesség lehetősége és gazdasági virágzás. Úgy beszéltek, mint akik az egyetemen, a közgázon végeztek. Nem is tudta, hogy ennyire szívükön viselik a falu sorsát és ilyen ékesen tudnak szólni.

Az unokák Laci bácsihoz is szereltettek internetet, mert bár elköltöztek a közeli nagyvárosokba, gyakran hívják valami szkájpon. Szerencsére csak felnyitja azt a világító könyvet, kattint a „S” betűre és a kép melletti unoka már hívható is, persze csak amelyik zöld pöttyös (így mondja). Szerencsére az utóbbi beszélgetésük során nem felejtette el megkérdezni azt sem, hogyan tudná lenyomozni, ki is az a HAMART. Nem hallotta, hogy Tavifalvára új család költözött volna, de kideríti, abban biztos volt. A gyerekek megnyugtatták, hogy ez könnyű, hiszen csak a színes karikában rejtőző gúglira kell kattintani, ott elolvashat mindent, ami érdekl. Így is lett, hamar sikerült HAMART-ra bukkannia.

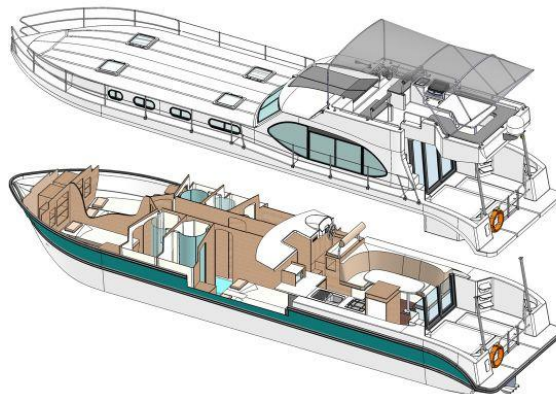
Laci bácsi a következőket olvasta a HAMART Kft.-ről.

„A Hajózás Magyar Tavakon Kft.-t 1952-ben alapították és fő tevékenységi körébe a hajózás és kikötőüzemeltetés tartozik. Magánkézben lévő vállalkozás, ami a kisebb, de turisztikai szempontból jól hasznosítható tavakra koncentrál. A most futó Program célja, hogy az érintett, kevésbé ismert területek turizmusát fellendítsék. A legutóbb a Be folyón keresztül a Közép-tóba, majd onnan a Ki folyóba telepítettek néhány kisebb 2-4-6 fős hajót, amiket kibérelve, ezen a szakaszon lehet hajózni és a folyók melletti falvakat meglátogatni, miközben a szállás és az utazás megoldott.”

Komolyan kell vennie, azt már tudta, ahogy az is kiderült, hogy Adalbert szomszéd unokája okos gyerek lehet, s mivel földi, biztosan jót akar a falunak. Kíváncsi lett, hogy milyen hajókkal is valósul meg ez a program és vajon a helybéliek kipróbálhatják-e azokat?



Forrás: www.tengerikalandok.com



¹ Dr. Németh Nikoletta PhD adjunktus, Soproni Egyetem Lámfalussy Sándor Közgazdaságtudományi Kar

Lenyűgözte, amit talált. Nagyon szépek és jól felszereltek ezek a hajócskák. Szívesen kipróbálná. Ki lehet bérelni pár napra, de még akár hetekre is. Mennyit tudna horgászni és bejárná a környező nádasok zezzugait! Hogy örülne Marcsa (a feleség), ha az 50. házassági évfordulójukat egy ilyeneken töltenék! Szól a gyerekeknek, mert azért ez nem olcsó multság. Ha jól kalkulálta, a félretett pénze mellé már nem kellene sok és mehetnének egy második nászútra (illetve az első igazira, mert 50 évvel ezelőtt csak egy erdei túrára futotta). Olvasta, hogy 165.000 Ft lenne 5 napra. Soknak sok, de hát mire tartogassa már. Kezét már a kormánykeréken érezte. Biztos odaengedik pár pillanatra, mert bár vezetni azt nem tudná egyik hajót sem, de ettől még csodás élmény lehet.

Sőt, lehet bérelni kerékpárt, kajakot, kenut, matracot, grillsütőt, gyerekülést és még sok minden mást is, de inkább a kényelem. Rögtön elképzelte magukat, amint a tatról nézik a naplementét.

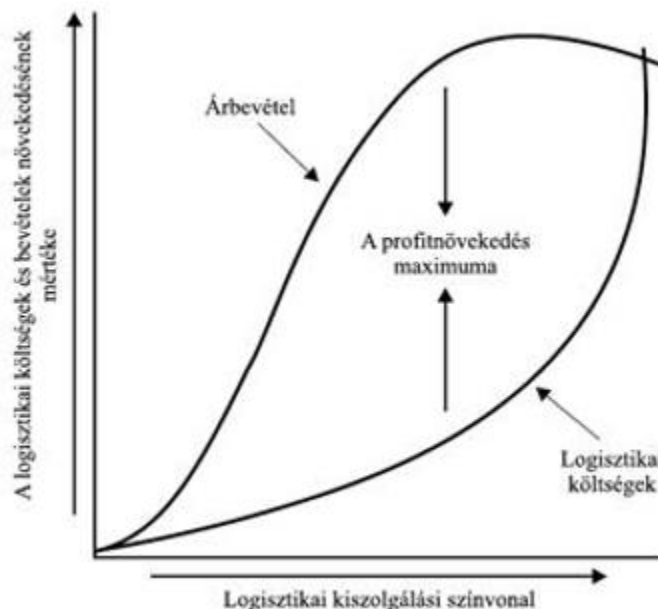
De vajon megvalósul?

Laci bácsi a kutakodások révén egyre közelebb érezte magához a lehetőséget, bőrén a lemenő nap fényével, a kedvenc roséjuk ízével a szájában, s tovább böngészett.

Mennyi tudományos elképzelés, mennyi lehetőség! Kiszolgálási színvonalról és költség-hatékonyságról olvasott. Korábban csak a kisboltról tudta, hogy a Mari jól szolgál ki, kedves, ismeri mindenki családját, gondját-baját-örömét és alacsony költséggel meg lehet fordulni, mert buszra sem kell szállni. Igaz, nem túl időhatékony (közben már ilyen kifejezésekkel is megbárátkozott), mert ha összeakad a Pistával, akkor a politizálással akár másfél órássá is válhat a bevásárlás. De ha fontos, az asszony ügyis érte jön, mert az ebédnek délre el kell készülni.

Szóval mi is lehet ez a hajózásiaknál?

Hú, de bonyolult ábrára bukkant, ami persze egyszerű, ha már érted. Minél jobban akarod kiszolgálni a vevőket, annál többet kell ráköltetni először, hogy aztán később ettől a profitod is növekedjen.



1. ábra: Logisztikai szolgáltatási színvonal növelésének hatása az árbevételre, a logisztikai költségekre és profitra

Forrás: Stock, J.-Lambert, D. (2001): Strategic Logistics Management. McGraw-Hill Irwin, Singapore, p 107

A kiszolgálási színvonal összetevői (Gilmour, 1977 – in Lambert, D. – Stock, J. (1993): Strategic Logistics Management, Irwin, 3rd edition, Boston alapján):

- Rendelkezésre állás.
- Értékesítés utáni szolgáltatások.

- Hatékony rendelés feldolgozás.
- Rendelési kényelem.
- Hozzáértő technikai képviselő.
- Szállítási idő.
- Megbízhatóság.
- Demonstrációs eszközök.
- Írott anyaghoz való hozzáférés.

Mit jelent ez a nászútjukra nézve?

Négy hajót terveznek első körben a tóra szállítani és forgalomba állítani, amiket igény szerint adnak bérbe. Ha messzebből jön valaki tömegközlekedési eszközön, azért elmennek a megállóba, de még a reptérre is, pedig az nem a szomszédban van. Naponta 7:00 és 18:00 óra között fogadják a telefonokat, de ha levelet küldünk (imélt), azt is megválaszolják két nap alatt. Magas számú személyzetet alkalmaznak, mindenkit, akit kell, még szakács is lesz, nemcsak kapitány, meg IT-s ember (de nem a földönkívüli). Pontosak lesznek, tiszták és kényelmesek. Műszakilag átnézik a hajókat minden bérbeadás előtt, bár törekszenek a magas minőségű hajók beszerzésére.

Laci bácsi már elképzelni sem is tudta, hogy fogja kivárni a projekt befejezését, habár még a megvalósításról sem döntöttek.

Mennyi idő alatt valósulhat meg egy ilyen?

Már szeptember van, így azt reméli, hogy talán két év múlva megejthetik az álomutazásukat, amit azért titokban tart még egy ideig. Sok szempontot kell mérlegelni és sok mindentől függ, hogy életképes (ezek már igazi szakkifejezések) lesz-e a program. Az eddig sorra vett kiszolgálási színvonal elemeken túl ott vannak még az ajándéktárgyak ki. Vajon lehet majd kishajót venni kulcstartón? Hűtőmágnest az unokáknak? Bögrét vagy a roséra emlékezve boros poharat? Mindenkit meglep valamivel, abban már előre biztos volt.

Megkérdezik majd a véleményüket? Lesz nyereményjáték? Megjegyzik a születésnapjukat? Kapnak kedvezményt a jeles alkalom ürügyén?

Lesz alkalmuk megismételni a biztosan csodás utazást?

De mennyire előre szaladt az időben, eszmélt rá hirtelen. Beesteledett, a világító könyv is elsötétült és a vacsora illata áradt a konyhából a szobába. Megvan az új cél és ez fogja lelkesíteni a következő hónapokban. Reméli, jól dönt, ha támogatja a projektet és készül majd olyan fénykép, amit a dédunokák is mosolyogva tarthatnak a kezükben.

Felhasznált forrás

<http://vog.hu/content/kapcsolodofajlok/katalog-vog-food-20725.pdf>

Kérdések – 1. rész

1. Kik a beruházás érintettjei?
2. Milyen érvek és ellenérvek köthetők a beruházás kapcsán az egyes érintett csoportokhoz?
3. Ön, mint Tavifalva polgármestere, milyen szempontok mentén és kinek a megkérdezésével döntene a projekt engedélyezése vagy elvetése mellett?

Extra kérdés:

1. Milyen tényezők befolyásolják egy hasonló projekt kivitelezési időtartamát?

Kérdések a kiszolgálási színvonalhoz

1. A fentiek alapján, mik és milyen mértékben befolyásolják a kiszolgálási színvonalat? Melyiket tartja a leghangsúlyosabbnak? Miért?
2. Ön, mint a HAMART Kft. logisztikai és értékesítési menedzsere, hogyan mérné a kiszolgálási színvonalat? Készítsen egy kérdőívet a kérdés megoldására!
3. Milyen költségeket venne figyelembe és állítana szembe a fontosnak tartott kiszolgálási szint elemekkel?
4. Milyen promóciós tárgyakat, demonstrációs eszközöket tartana sikeresnek egy ilyen program esetén?