

A szállodák minősítésének változásai az 1950-es évektől napjainkig

The changes of the qualification of hotels from the 1950's until present days

Usually guests make their decisions when choosing a hotel upon quality; that is why qualification-system of the country is very important – the similarities and differences in the qualification-systems compared to other countries. After the WW2, in Hungary the qualification-system used between the two wars was in use. This system changed until nowadays, and from 1 January 2011, a qualification-system will be in operation in many countries of the EU; it is called Hotelstars.

The study is written about this development – the changes from the 1950's to the present days, the steps of the development through the expectations of guests, the flare of services and the liquidity of the hotel can be better marketed.

The study shows the development of the Hungarian quality-system, pointing the significances by analysing and comparing laws and regulations.

The study analyses what problems were caused by these differences between the hotel qualification-systems of the different countries – many times this was the reason of guest complaints.

A small international outlook is made by introducing the present systems of numerous EU countries. The study analyses the role of international and national professional organizations in the development and introduction of the new system.

In conclusion the authors show their opinion about the new system, its usage in the hotel industry from the guests' and the professionals' point of view.

Gyakran hangzik el a szállodákkal kapcsolatban a kérdés: „Miért nincs egységes, az Európai Unióra, Európára, vagy akár az egész világra érvényes szállodai minősítési, osztályba sorolási rendszer, hiszen ez megkönnyítené az utazók számára a különböző országok szállodáinak összehasonlítását, a vendég számára megfelelő szálloda kiválasztását.”

Az egységes minősítési követelményrendszer mellett szól, hogy a legtöbb panasz is e miatt keletkezik a más országok szállodaiban megszálló vendégeknél, mert ők általában saját nemzeti minősítési rendszerüket ismerik többé-kevésbé, így ahhoz viszonyítják a meglátogatott országban igénybe vett intézmény által kínált szolgáltatásokat, azok minőségét. Azonban a különböző országok eltérő rendszereiben igen nagy különbségek vannak, sokszor a hasonló számú csillag mögött egész más követelmények jelennek meg a nemzeti – osztályba sorolási, minősítési – jogszabályokban. Ezek mellett meg kell említeni a szállodaláncok sztenderdjeit² is, melyek megint sokban eltérnek az országok nemzeti követelményrendszerétől, többet vagy éppen kevesebbet írnak elő annál a lánc tagszállodái számára, például egy adott lánc a szobában nem helyez el hűtőszekrényt, de a nemzeti követelményrendszer az adott kategóriában előírja azt.

¹ Főiskolai adjunktus BGF KVIK Turizmus Intézeti Tanszék

² a szállodai sztenderdek mindenre kiterjedően szabályozzák a követelményeket a tagszállodák részére, melyet szigorúan számon is kérnek, ellenőriznek

Ez a tanulmány arra keresi a választ, hogy az új, egységes rendszer milyen változásokat hoz a hazai minősítésben, milyen jogszabályok szabályozták ezt a kérdést eddig Magyarországon, hogyan és milyen úton jutottunk arra a döntésre, hogy hazánk is részt vesz a Hotelstars Union munkájában és a szervezet által kidolgozott követelmények alapján történik 2011 márciusától önkéntes alapon a magyar szállodák minősítése.

A kutatás módszere alapvetően könyvtári kutatás, az ebben a témakörben megjelent dokumentumok, cikkek értékelése, nemzetközi statisztikák, tanulmányok adatainak összegzése, elemzése és az ezzel kapcsolatos jogszabályok vizsgálata és elemzése lesz.

A tanulmány először a jelenlegi helyzetet mutatja be, az 1872 és 1950, valamint az 1950 óta megjelent jogszabályokat vizsgálatával. Ezt követően egy nemzetközi kitekintést tesz, bemutatja a hazai bevezetés előkészületeit, és a befejező részben összefoglalja a témakörben végzett kutatás eredményeit.

A jelenlegi helyzet bemutatása

Hosszas előkészítés után úgy néz ki, hogy néhány éven belül az Európai Unió tagországaiban a szállodák minősítését egységes – a vendégek részére mindenütt azonosan értelmezhető – követelmények alapján fogják végezni. A HOTREC közreműködésével 2009. december 14-én Prágában a Cseh, a Holland, a Német, a Magyar, az Osztrák, a Svájci és a Svéd Szállodaszövetségek összefogásával megalakult a Hotelstars Union, melynek az a célja, hogy a résztvevők stratégiai partnerségével a szállodák minősítésére, minőségének bemutatására egységes követelményrendszert hozzanak létre. A Hotelstars Union hivatalos megalakulását megelőző időszakban már folytak előkészítő munkálatok, melyek során a német osztályba sorolási rendszer alapján kialakítottak egy 270 pontot tartalmazó követelményrendszert. Ez tette lehetővé, hogy 2010 január 1-től Ausztriában, a Cseh Köztársaságban, Németországban és Svédországban be is vezessék a rendszert, Svájc is idén, míg Hollandia és Magyarország³ 2011-ben vezeti be a rendszert, a jogi keretek létrehozása után. Ebben a hét országban 17.000-nél is több szálloda üzemel, melyek egy része – remélhetően minél nagyobb számban – e követelményrendszer alapján fogja azonos kritériumok alapján kategorizálni magát.

Mivel a minősítési rendszer feltételeit a vendégek között végzett felmérésekre alapozva dolgozták ki, így azok híven tükrözik a vendégek elvárásait, a mai kor igényeit. Alapelv a minőségi szállásszolgáltatás nyújtása, a vendégek kifogástalan ellátása, kiszolgálása.

³ várhatóan 2011 márciusában

A szálláshelyek minősítésének, osztályba sorolásának rövid története az 1870-es évektől 1950-ig

A szállásadás hazai jogi szabályozásának kezdetét az 1872. évi törvény VIII. törvénycikke – Az ipartörvény jelenti. Ez a törvény rendelkezik az iparúzésről, meghatározza, hogy ki és milyen iparágat űzhet a törvény korlátaiban belül, melyek az ipar kiváltásának, gyakorlásának feltételei. 1876-ban a szállodák, vendéglők és más nyilvános helyek dohányáru értékesítésével kapcsolatos szabályozás jelent meg.

- 1879-ben jelenik meg a rendőri bejelentés szabályozása Budapesten, mely alapján a vendégfogadók és a szállodatulajdonosok vendégeiket valamint alkalmazottaikat is kötelesek bejelenteni, és nyilvántartási könyvet vezetni a fent említett személyekről, és azt bármikor a fővárosi rendőrség rendelkezésére bocsátani. Ez a törvény indította el a mai napig vezetett nyilvántartásokat, melyek segítségével ma már a vendégek adatainak megőrzése, kezelése⁴, és különböző statisztikai kimutatások (például nemzetiségi statisztika) készülnek.
- 1881-ben a szállodák és vendéglők bizonylatait, számláit, a számlák másolatait teszik bélyegkötelessé. Ugyanebben az évben jelenik meg a következő ipartörvény, mely megadja azokat a foglalkozásokat, melyek megkezdése és gyakorlása engedélyhez kötött; ebbe a körbe tartozik a fogadó, vendéglő, korcsma, sörház, pálinkamérés, kávéház és kávé mérés tartása is.
- 1899-ben az italmérés adókötelezettségét vezetik be.
- 1911-ben a köztisztaság fenntartásáról szóló belügyminiszteri rendelet jelenik meg, mely a legszigorúbb ellenőrzést a szállodák esetében írja elő.
- 1922-ben módosítják az ipartörvényt; a szállodákra vonatkozó fontosabb részek: képesítéshez kötött tevékenység lett a fogadó (szálló és penzió) ipar, az engedély megszerzéséhez segédlevéllel kell igazolni, hogy a szállodás szakmán belül hol volt tanonc, vagy az előírt időn át tanszerződésben volt és a kötelező iskolalátogatás után sikeres vizsgát tett. E mellett munkakönyvvvel kell igazolnia legalább 2 év gyakorlatot.
- E törvény felhatalmazása alapján 1923-ban a kereskedelemügyi minisztérium részletesen ad leírást a szállásadásról. A rendelet értelmezése szerint a fogadóipar (szálló, penzió) célja, hogy a szükséges bútorzattal és egyéb berendezési tárgyakkal ellátott szobákban elhelyezzék, ezzel kapcsolatban kiszolgálják az embereket tisztességes haszon megszerzése mellett.
- 1924-ben törvény határozza meg a fogadók felelősségét, mely alapján a fogadóban elveszett, elpusztult vagy megsérült vendégtulajdonokért felelős a fogadós.

⁴ a mai rendszerekben a vendég adatai mellett szokásait, különleges igényeit, érdeklődési körét stb. is nyilvántartják a szállodák

A rendeleteknek megfelelően az 1930-1931-es év fordulóján a szállodák osztályba sorozását a következőképpen állapítja meg a polgármester Budapesten: I/a.; I.; II.; III.; és IV. osztály.

- A szállodák, fogadók, penziók tisztántartásáról 1934-ben ismét rendelkezik az illetékes hatóság

1936-ban a szállodák osztályozását a polgármester a következőképpen rendeli el Budapesten: I/A.; I/B.; II/A.; II/B.; III. és IV. osztály.

Az első osztályba sorolási kísérlet 1936-ban történik. A rendelet kimondja, hogy a *szálloda*, *szálló*, *hotel*, *penzió* elnevezést csak akkor használhatják, ha az ipar gyakorlására szolgáló helyiség, tehát az épület jellege, fekvése és berendezése nem csak a helyi viszonyokat veszi figyelembe, hanem az idegenforgalom támasztotta követelményeknek is eleget tesz.

E rendelet módosítására, a szálloda név védelmében tesz *javaslatot* a Budapesti Szállodások és Vendéglősök Ipartestülete 1938-ban a Kereskedelmi és Közlekedési miniszternek, mely a következőket tartalmazza: „... *Szállodának tekintendő mindazon vendégfogadásra szolgáló épület, amelynek portája, hallja, társalgója (és író- vagy zeneszobája), valamint központi fűtése, hideg, meleg folyó vize, megfelelő számú fürdőszobája és a szobákban telefon van. A szobák berendezése a megszokott polgári jólét kielégítésére alkalmas legyen. A Grand Hotel jellegét adják, vagyis: a szobaszámhoz megfelelő számú felvonóval, megfelelő telefonhálózattal és megfelelő számú szakképzett személyzettel rendelkezik.*”

Látható, hogy a mai értelemben vett osztályba sorolás nem igazán létezett, a szállodák osztályozása az adott település polgármesterének joga volt a fekvés, helyiségek, szobák száma, berendezés, fürdőszobák száma, fűtés, hideg-meleg folyó víz, felvonó, telefonhálózat valamint a kiszolgáló személyzet szakképzettsége alapján.

Új idegenforgalmi rendelet jelenik meg 1941-ben, mely a szálláshelyekre vonatkozóan előírja a szakmai hatósági ellenőrzést, ennek céljaként az idegenforgalom szempontjából megfelelést adja meg, és a hatóság fogadók (szállodák, penziók) megjelölésére fekvésük, az épület külsejének és belső helyiségeinek kiépítése, kiállítása, berendezése és felszerelése, továbbá a konyhahelyiségek és a személyzet elhelyezésére szolgáló helyiségek, valamint a személyzet és az ellátás minősége szempontjából osztályokat állapíthat meg, valamint rendelkezik a vendégek tájékoztatását szolgáló árjegyzék kifüggesztéséről, annak tartalmáról.

A második világháború befejezését követően jellemzően az árakra vonatkozó utasítások jelentek meg.

- 1946-ban a különböző iparágak árait határozták meg rendeletileg, többek között a szállodák, fogadók és penziók szolgáltatásainak árait.
- 1949-ben rendelet jelent meg a köztisztaság fenntartásáról, melyben a szállodák takarításáról, szobai és fürdőszobai textiliák cseréjéről intézkedtek.

A szálláshelyek minősítésének, osztályba sorolásának rövid története az 1950-es évektől napjainkig

Az ötvenes évektől is az árakon keresztül történik a szállodák minősítése hosszú éveken keresztül. A 10.752/1950. (I. 18.) Á.H. számú rendelet az árhatóság rendelete a szállodákban, penziókban és fogadókban érvényesíthető árakról és díjakról, mellyel elősegítette a tisztességes versenyt.

Ezzel a rendelettel kezdődött meg az osztályba sorolás, ekkor még az árak alapján sorolták be az egyes szálláshelyeket.

Az új rendelet jogerőre emelkedésével hatályát veszítette az 1946. évi 92.960. K.M. számú rendelet, érdekes viszont, hogy a szálloda, penzió és fogadó meghatározására még mindig az 1936. évi 4.199 K.K.M. számú rendelet az irányadó.

A különböző szálláshelyek szobaárai a szerint változnak, hogy melyik díjosztályba sorolt szállodában, penzióban vagy fogadóban találhatóak, hogy egy- vagy kétágyasak, hogy mekkora az alapterületük, és hogy az utcai vagy az udvari oldalra néznek. Négy osztályt határoznak meg: A); B); C); és D). A rendelet egyben a szobák minimális berendezési kötelezettségeit is előírja. A tulajdonos kötelessége az osztályonkénti árak és díjak, valamint az adott szálláshely besorolását az irodájában, a vendégek fogadására szolgáló helyen és a vendégszobákban kifüggeszteni.

Az 1/1957. (V. 15.) Bk.M. – Á.H. számú rendelet a belkereskedelmi miniszter és az árhatóság rendelete az osztályba sorolás átértékelésére. A rendelet értelmében a szállodákat osztályon felüli, A, B vagy C kategóriába kell sorolni.

A rendelet adta kereteken belül a szobák árait a szálloda vezetője határozza meg az osztályba soroláson túlmenően az egyes szobák nagyságát, fekvését és berendezését figyelembe véve.

A rendelet értelmében a szállodák felelősségét még mindig az 1924. évi törvény XIII. törvénycikke szabályozza.

A 106/1959. (K.É. 29.) Bk.M. számú utasítás a szállodai szobákban pótágyak elhelyezéséről szól.

A 8/1959. (VI. 30.) Bk.M. – Á.H. számú rendelet módosítja az 1/1957. (V. 15.) Bk.M. – Á.H. számú rendelet egy személyre történő elhelyezéséről szóló részét. Amennyiben a vendég kérésének, miszerint egyágyas szobát szeretne, a szálloda nem tud eleget tenni, a kétágyas szoba kétharmadát szabad felszámítani. Ha viszont a vendég kényelmi vagy bármely más szempontból, saját kérésére szeretne egyedül egy kétágyas szobát igénybe venni, úgy a vendég köteles a teljes kétágyas szobaárat megfizetni.

A 6/1960. (VIII. 7.) Bk.M. – Á.H. számú rendelet módosítja a hatályban lévő 1/1957. (V. 17.) Bk.M. – Á.H. számú rendeletet. Új kategória jelent meg, így a szállodák osztályba sorolása a következő képen alakul: luxus, kategórián felüli, „A”, „B” és „C” osztályok. Az új kategória és a zuhany megjelenésével az árak is módosultak.

A 9/1961. (X. 7.) Bk.M. – Á.H. számú rendelet a többszörösen módosított 1/1957. (V. 15.) Bk.M. – Á.H. számú rendeletet hatályon kívül helyezi, és újra szabályozza a szállodák osztályba sorolását.

A szállodák továbbra is a luxus, osztályon felüli, valamint „A”, „B” és „C” osztályokba sorolják. A rendeletben meghatározott árhatárok között, a szobák nagyságának, fekvésének, berendezésének figyelembevételével, a szálloda tulajdonosa határozza meg az árakat. A vezető köteles az egység osztályba sorolását, valamint az árakat az irodában, a vendégek fogadására szolgáló helyen és a vendégszobákban kifüggeszteni.

Az ételek és italok szobában történő felszolgálása esetén, a vendéglátóipari egységben érvényes árakhoz 10 % felárat számolnak. Luxus és osztályon felüli szállodákban, a vendég kérésére, kötelesek az árhatóság által meghatározott áron, az átadott ruhaneműket kimosni.

A 72/1962. (K. É. 23.) Bk. M. – Á.H. számú utasítása a 9/1961. (X. 7.) Bk. M. – Á.H. számú rendelet végrehajtására született meg. Ez az első olyan szabályozás, amely pontos leírást ad az egyes osztályokhoz tartozó követelményekről, tehát az épület külsejéről, bejárat és közlekedő útjairól; a közös helyiségekről; a lakosztályok, szobák és mellékhelyiségek kialakításáról, berendezéséről és felszereléséről; az általános műszaki berendezéseiről; a jelzőberendezésekről; a telefon, rádió és televízió felszereléséről; az értékmegőrzésről; az egyes vendéglátó, valamint szállodai és egyéb kiegészítő szolgáltatásokról. Ezek mellett kitér a személyzet nyelvtudására, képzettségi követelményeire is.

Az 1964. (IV. 23.) Bk.M. – Á.H. számú rendelet módosította az érvényben lévő 9/1961. (X. 7.) Bk.M. – Á.H. számú rendeletet. Két új szállodai csoport jelent meg a szezonális adta többletkereseti lehetőségek kihasználására. A budapesti idegenforgalmi jellegű szállodákban május 1. és szeptember 30. között az érvényben lévő szobaáraknál 50 %-kal magasabb árat kell felszámítani. A balatoni idegenforgalmi jellegű szállodákban július 1. és augusztus 31. között az érvényben lévő szobaárakhoz férőhelyenként 20.- forinttal magasabb árat kell felszámítani. Rendezi a reggeliért felszámítható árakat, a szobában felszolgált ételek után 20% felárat állapít meg, és az árba belefoglalja a televízió használat díját.

A 4/1965. (IV. 11.) Bk.M. – Á.H. számú rendelet a következőképpen határozza meg az idegenforgalmi jellegű szálláshely elnevezését és osztályba sorolását.

A szállodák besorolása a következő megjelölésekkel történik: „A I.”, „A II.”, „B”, „C” és „D”. A rendeletben meghatározott árhatárok között, a szobák nagyságának, fekvésének, berendezésének figyelembevételével, a szálloda tulajdonosa határozza meg az árakat.

A 84/1966. (K. É. 34.) Bk.M. számú utasításban az érvényben lévő 4/1965. (IV. 11.) Bk.M. – Á.H. számú rendelet értelmében a belkereskedelmi miniszter meghatározza a szállodák szakmai szintkövetelményeit, mely szerint léteznek luxus-, első-, másod-, harmadrendű- és egyéb szállodát. A szállodák építészeti kialakítás, rendeltetés, befogadóképesség (200 férőhelyig kisszálloda, 500 férőhelyig közepes

szálloda, és 500 férőhely felett nagyszálloda) és területi elhelyezés szerint kerülnek elbírálásra.

A 6/1966. (X. 30.) Bk.M. – Á.H. számú rendelete módosítja a 4/1965. (IV. 11.) Bk.M. – Á.H. számú rendelet fűtésre vonatkozó részét. A módosítás értelmében a rendelet által meghatározott árak a fűtési díjat a hatályba lépéstől kezdve már nem foglalják magukba. Október 15. és április 15. között a fűtési díj személyenként naponta 6.- forint. A szoba hőmérsékletét a fűtési időnyben legalább 18 Celsius fokon kell tartani.

Az 58/1967. (K. É. 1968. 1. – Á. T. 46.) Bk.M. – Á.H. számú utasítással az újabb kategória változtatások összefoglalására adott ki utasítást a belkereskedelmi miniszter. A *szállodák* besorolása a következő megjelölésekkel történik: luxus, „A I.”, „A II.”, „B” és „C”.

Ez a rendelet is mindenre kiterjedő részletességgel felsorolja a különböző kategóriákkal szemben támasztott tárgyi és személyi követelményeket.

A 14/1969. (K. É. 14.) Bk.M. – Á.H. számú utasítás többek között az 58/1967. (K.É. 1968. 1. – Á.T. 46.) Bk.M. - Á.H. számú utasításból kimaradt luxus kategória meghatározását pótolja. Pontos meghatározásra került a luxus osztály. Ide sorolható minden olyan szálloda, amely az „A I.” osztályra érvényes feltételeken kívül, megfelel a következő kitételeknek is. A szálloda újonnan létesített tőépitkezésű épületben található. A szálloda valamennyi szobája fürdőszobával és mellékhelyiséggel felszerelt. A szobák 5 %-a lakosztály, vagy azzá alakítható. A szobák is és a közös helyiségek is légkondicionáltak. A szállodában több, különböző célra felhasználható rendezvényterem található. A berendezés és a felszerelés egyedileg tervezett és kivitelezett, valamint kielégíti a luxusigényeket. Ez a módszer is jelentkezik a későbbi szabályozásban.

A 16/1970. (K. É. 28.) Bk.M. – Á.H. számú utasítása újabb módosításra kerültek az 58/1967. (K.É. 1968. 1. – Á.T. 46.) Bk.M. – Á.H. számú utasítás árai. A luxus és „A I.” osztályba tartozó szállodák árai szabad árformába tartoznak.

A 7/1972. (III. 28.) Bk.M. – Á.H. számú rendeletben a szálláshelyek igazgatói elvileg szabad kezet kapnak az árak kialakításában. A turizmus igényeihez igazodó új szálláshelytípusok megjelenésével szükségessé vált a többszörösen módosított 58/1967. (K.É. 1968. 1. – Á.T. 46.) Bk.M. – Á.H. számú utasítás hatályon kívül helyezése. A szállodák besorolása továbbra is luxus, „A I.”, „A II.”, „B” és „C”. A rendelet minden szállodai szolgáltatás, berendezési, felszereltségi követelményt ismét felsorol kategóriánként, és a személyi feltételeket is megadja. Ebben a rendeletben lehet a legtöbb hasonlóságot felfedezni a mai szabályozással.

A 6/1973. (II. 25.) Bk.M. – Á.H. számú rendelet ennek a jogszabálynak kiegészítéseként rendelkezik arról, hogy az egyes osztályba sorolási feltételek hiánya esetén a belkereskedelmi miniszter eltérő osztályba sorolást is engedélyezhet.

A 3/1976. (II. 07.) Bk.M. – Á.H. számú rendelet az előző két rendeletet a következőkkel egészíti ki: A szállodák besorolása luxus, „A I.”, „A II.”, „B”, „C I.” és „C II.”. A luxus, „A I.”, „A II.”, illetve „B” osztályokba tartozó szállodák árai szabad

árformába tartoznak. A „C I.” és „C II.” osztályba tartozó szállodáké a hatósági korlátok figyelembe vételével kerülnek kialakításra.

A 15/1977. (VII.23.) Bk.M. – Á.H. számú rendelet alapján az osztályba sorolás feltételeitől való eltérést, meghatározott ideig, a belkereskedelmi miniszter engedélyezheti.

1979 az áttörés évének tekinthető, hiszen ebben az évben jelenik meg a 18/1979. (X.17.) Bk.M. – Á.H. számú rendelet, mely közel 20 évig lesz érvényben. Ez a rendelet átfogóan szabályozza a kereskedelmi szálláshelyeket, ebben jelenik meg először a ma is érvényes besorolási rendszer. A rendelet megkülönböztet szállodákat, fogadókat, kempingeket, üdülőházakat és turistaszállásokat. A fizetővendég szálláshelyeket is új besorolással látták el.

Új fogalmi meghatározásokat ad a különböző kereskedelmi szálláshely típusokra, elrendeli a szálláshelyeket ötévenkénti osztályba sorolását, nem megfelelés esetén az alacsonyabb kategóriába sorolást. Az osztályba sorolás az illetékes szervek helyszíni szemléje alapján történik.

A szállodai szolgáltatásokat is rögzítik, és ezek közül választhatnak a szállodák a követelmények között megadott számú szolgáltatást. A rendelet részletesen ismerteti a szállodákkal szemben támasztott követelményeket egytől-ötcsillagosig.

A 2/1986. (II.1.) Bk. M. számú rendelet a 18/1979. (X.17.) Bk. M. rendelet módosítása, ahol külön hangsúlyozásra került, hogy szálláshely osztályba sorolás nélkül nem üzemelhet.

A 4/1989. (III.1.) Ke. M. számú rendelet alapján a kereskedelmi szálláshely osztályba sorolását már nem a hatóság, hanem a szálloda mindenkori üzemeltetője végzi, és erről köteles tájékoztatni az illetékes szervet. Ha az ellenőrzésre jogosult szerv úgy ítéli meg, hogy a szálláshely az adott osztály besorolási feltételeinek nem felel meg, felszólítja az üzemeltetőt a hiányosságok megszüntetésére vagy alacsonyabb osztályba sorolásra. Amennyiben az üzemeltető a felkéréstől számított 30 napon belül nem gondoskodik a hiányosságok megszüntetéséről vagy az átsorolásról, úgy az arra jogosult szerv fogja a szálláshelyet rendeletileg átsorolni. A rendszerváltozást követően jelentkezett egy, a kialakult helyzetnek megfelelő, új osztályba sorolási rendelet igénye. A Magyar Szállodaszövetség 1996-ban dolgozza ki és adja át javaslatát az illetékeseknek, és nem egészen két évvel később megjelenik a 45/1998. (VI. 24.) IKIM rendelet, mely osztályba sorolja, illetve minősíti a kereskedelmi és a fizetővendéglátó-szálláshelyeket, valamint a falusi szálláshelyeket. Meghatározásra kerültek a kereskedelmi szálláshelynek minősülő létesítmények: szálloda étteremmel és étterem nélkül, panzió (fogadó) étteremmel és étterem nélkül, kemping, üdülőház, turistaszálló és ifjúsági szálló. Új fogalmi meghatározásokat ad meg⁵, új jelöléseket vezet be több szálláshelytípusnál, az osztályba sorolást illetve minősítést a fenntartó vagy az üzemeltető köteles elvégezni az üzembe helyezés előtt, meghatározza az ellenőrzésre jogosult szerve-

⁵ a 4/1997. (I. 22.) Korm. rendelet fogalmi meghatározásaival együtt értelmezve

ket (szállodák esetében Kereskedelmi és Iparkamara, jegyző, fogyasztóvédelem), azok jogait és kötelességeit, meghatározza a hiányosságok megszüntetésének, kijavításának határidejét, és bevezeti a szálláshely-üzemeltetői szakmai minősítő vizsga intézményét⁶ (6. §) néhány szálláshelytípus magasabb kategóriáiban. A rendelet alapján a szálloda üzemeltetéséhez működési engedély és osztályba sorolás kötelező, az osztályba sorolást ötvenként meg kell ismételni, az üzembentartót bejelentési kötelezettség terheli. Az előírásokat a kereskedelmi szálláshelyeknek 1999. december 31-ig kellett teljesíteniük.

A szállodák minősítése három részből álló követelményrendszer alapján történik, felszereltség, kötelező szolgáltatások és fakultatív szolgáltatások. Az osztályba sorolás általános szempontjai ezek alapján a következők:

Felszereltség:

- Szállodai helyiségek (szobaegységen kívül)
- Szállodai szobaegység nagysága legalább a szobák 80 %-ánál
- Szobák berendezése, felszereltsége
- Vizesblokkok száma
- Vizesblokk berendezése, felszereltsége
- Vendégtájékoztatás, eszközök
- Lift
- Parkolók, garázsok
- Bejáratok
- Személyzet öltözete
- Tárolási lehetőség hűtőszekrényben (csak egyszemélyes szállodánál)
- A szobákat és valamennyi mellékhelyiséget kötelező naponta takarítani

Kötelező szolgáltatások:

- Recepciószolgálat
- Textíliaváltás (ágynemű, fürdőszobai textília)
- Étél- italkínálat
- Felszolgálat
- Egyéb szolgáltatások
- Légtisztítás

Fakultatív szolgáltatások:

- Szállodai osztályonként meghatározva (0-tól 170 pontig)

A gazdasági és közlekedési miniszter 54/2003. (VIII. 29.) GKM rendelete módosította a többszörösen módosított 45/1998. (VI. 24.) IKIM számú rendeletet. Ez alapján a gyógy-, a wellness-, a garni- és az apartman szálloda kategóriákkal bővült az eredeti rendeletben megadott kategóriák sora. A rendelet adatszolgáltatási kötelezettséget ír elő a KSH területileg illetékes szervei felé, megadja a kereskedelmi szálláshely megjelölésére szolgáló, a főbejáratnál elhelyezendő tábla kö-

⁶ ez a paragrafus többszöri módosítás után 2001-ben törlésre kerül

telező méretét és a feltüntetendő adatokat, közli az új kategóriák fogalmi meghatározását és a wellness szállodákkal szemben támasztott többletkövetelményeket. A 2005. évi - a kereskedelemről szóló - CLXIV. törvény rendelkezik a működési engedéllyel kapcsolatban, és felhatalmazza az illetékes minisztert, hogy a kereskedelmi és fizető-vendéglátó szálláshelyek osztályba sorolásának feltételeit, valamint a falusi szálláshelyek minősítésének szabályait rendeletben állapítsa meg. A 133/2007. (VI. 13.) Korm. rendelet szabályozza az üzletköröket és új fogalmi meghatározásokat is közöl a szálláshelyekre vonatkozóan, de az osztályba sorolás követelményein nem változtat.

Az utolsó rendelet 2009-ben jelenik meg a szállodák osztályba sorolásával kapcsolatban. Ez a 239/2009. (X. 20.) Korm. rendelet a szálláshely-szolgáltatási tevékenység folytatásának részletes feltételeiről és a szálláshely-üzemeltetési engedély kiadásának rendjéről szól. Előre vetíti a szállodák osztályba sorolásában hamarosan bekövetkező változásokat, hatályon kívül helyezve a 45/1998 (VI. 24.) IKIM rendeletet. Új fogalmi meghatározásokat közöl, a szobák és ágyak számának behatárolásával külön választja a különböző szálláshelytípusokat, rögzíti a területileg illetékes jegyző új feladatait a szálláshely-üzemeltetési engedély kiadásában, a szálláshely típus meghatározásában, az ellenőrzésben, bírságok kiszabásában, valamint nyilvántartás vezetésében. A szálláshely típusokat, melyekre engedélyt lehet kiváltani a következőkben határozza meg: szálloda, panzió, kemping, üdülőház, közösségi szálláshely, egyéb szálláshely. A különböző kategóriákra előírt minősítési követelmények meghatározását, későbbi jogszabályban megjelenésre kerülő, az adott szálláshelytípus érdekképviselői szervének hatáskörébe utalja. Ebben a rendeletben a szálláshelytípusra előírt követelményeket határozza csak meg két csoportban (Engedélyezési követelmény; Üzemeltetési követelmény) a mellékletben, melyeket az engedély megszerzéséhez kell teljesíteni.

Összefoglalva az eddigieket: az 1872-től megjelent jogszabályokban végigkövethető a szállodák meghatározásának, a velük szemben állított követelmények változásának folyamata. A szállodák az otthonuktól távollévő emberek elszállásolására, ellátására és igényeinek kielégítésére szolgáló turisztikai létesítmények, melyek osztályozása helyük, szobáik száma, felszereltsége-bútorzata, étkezési szolgáltatásai, különtermei, egyéb szolgáltatásaik (kötelező és fakultatív) és az alkalmazottak képzése alapján történik. Az üzemeltetés célja a vendégek igényeinek maradéktalan, hibáktól mentes teljesítése. Az osztályozás a kategóriákon, osztályokon keresztül jutott el a csillagokig.

Az új minősítési rendszer: a Hotelstars

A Hotelstars Union hét tagszervezete által elfogadott 270 pontos kritériumrendszer a német osztályba sorolási követelményekre épül. Fontos változás a jelenlegi követelményekhez képest, hogy a szállodai szobák már az egysillagos kategóriától 100%-ban saját WC-vel és zuhanyzóval/fürdőkáddal felszerelt fürdőszobával kell, hogy rendelkezzenek. A minősítés kritériumai hat + egy blokkban jelennek meg a következőképpen:

Épületek/szobák (1-29 pont)

- 1) Tisztaság/ higiénia, fenntartandó állapot, általános benyomás és recepció
- 2) Szobák
- 3) Közös helyiségek
- 4) Fogyatékos emberek számára biztosított lehetőségek
- 5) Parkolás
- 6) Egyéb

Bútorok/ Felszereltség (30-155 pont)

- 1) Egészségügyi komfort
- 2) Alvás kényelme
- 3) Szoba felszereltség
- 4) Értékmegőrzés
- 5) Zajvédelem/ légkondicionálás
- 6) Szórakoztató elektronika
- 7) Vegyes

Szolgáltatások (156-223 pont)

- 1) Szobatakarítás/ textilváltás
- 2) Italok
- 3) Reggeli
- 4) Étkezés
- 5) Recepció
- 6) Mosoda és vasalási szolgáltatás
- 7) Fizetés
- 8) Vegyes

Szabadidő (224-242 pont)

- 1) Házon belüli felszerelések és lehetőségek
- 2) Spa/ szépségápolás
- 3) Vegyes

Ajánlott intézkedések (243-252 pont)

Házon belüli konferencia lehetőségek (253-270 pont)

- 1) Termek
- 2) Telekommunikáció/ Média
- 3) Felszereltség/Technológia

+ Minimum elérendő pontszámok csillagonként

Első pillantásra is látható, hogy ez a rendszer a minőségre, a vendég igényeinek kiszolgálására helyezi a hangsúlyt, és jóval összetettebb, mint a többször módosított 45/1998 IKIM rendelet. A 270 pont egyenkénti értékelése alapján történik majd az elért pontszámok alapján a szálloda értékelése. Az egysillagos kategóriában 90 pont, a kétsillagos kategóriában 170 pont, a háromcsillagos kategóriában 250 pont, a négycsillagos kategóriában 380 pont, míg az ötsillagos kategóriában 570 pont elérése szükséges. Az eddig több magyarországi szálloda által jogsértően használt superior kategória teljesítéséhez a kategóriára előírt ponthatár feletti plusz pontokat kell teljesíteni, az egysillagosnál 80, a kétsillagosnál 80, a háromcsillagosnál 130, a négycsillagosnál 190 és az ötsillagosnál 80 pontot, és ekkor már jogszerűen lesz használható ez az elnevezés⁷.

Az új minősítés védjegyrendszerben fog működni, melynek jóváhagyása ez évben megtörtént, bejegyzésre került. A védjegy megszerzéséért fizetni kell a szállodának. A mai elképzelések szerint a szálloda 1-5 csillag + superior besorolással működhet majd, a Magyar Szállodaszövetség minősíti a jelentkezőket, és a választható altípusok a Gyógy szálloda, Wellness szálloda, Garni szálloda, Apartmanszálloda, Kastélyszálloda lesznek⁸. A védjegyet négy évre kapja meg a szálloda, és ez alatt a négy év alatt legalább egy ellenőrzésre számíthat. Természetesen csak azok a szállodák jelentkezhetnek csillagokért, akik rendelkeznek a jegyző által kiadott szálláshely-üzemeltető engedéllyel.

Nemzetközi kitekintés

Európában 2009-ben az Európai Fogyasztói Központok végeztek vizsgálatot az alkalmazott minősítési rendszerekkel kapcsolatban 29 országban. Ez a vizsgálat állapította meg, hogy több mint 30 különféle szálláshely besorolási rendszer létezik a szálláshelyek komfortszintje alapján. A hazánkban is alkalmazott csillagok rendszere mellett betűk, koronák, szintek rendszerét is alkalmazzák.

Vannak olyan államok, amelyek nem fogadtak el semmilyen besorolási rendszert, például Finnországban semmilyen szálláshely besorolási rendszer nem működik. Vannak olyan országok, amelyek rendelkeznek egy nem hivatalos, ám elismert besorolási rendszerrel, például az Egyesült Királyságban a két autókлуб egy csillagokon alapuló rendszer alapján minősíti a szállodákat. Vannak országok, ahol többé-kevésbé részletes, formális besorolási rendszer működik, ide tartozik hazánk is.

A másik szempont a kötelező vagy önkéntes minősítés, illetve a nemzeti, vagy regionális szabályozásnak megfelelő kategorizálás követelménye. 10 országban

⁷ 2010 közepén az Aurelio nevű luxushotelt sorolták elsőként Ausztriában az ötsillagos superior kategóriába

⁸ azok a szállodák, amelyek nem minősítetik magukat, a csillagok helyett például budget, luxus vagy sztenderd szálloda elnevezést használhatnak majd

alkalmaznak önkéntes nemzeti, 15 országban kötelező nemzeti és 3 országban kötelező regionális rendszert. 26 országban van alapvető besorolási kritérium, és csak 3 országban nincs ilyen követelmény meghatározva. A legösszetettebb rendszer Franciaországban van, ahol szintén önkéntes besorolási rendszer működik, de csak 0-4 csillagos kategóriáig.

A rendszerek közötti eligazodásban lényeges, hogy a kritériumrendszereket milyen szempontok figyelembe vételével dolgozzák ki az egyes országok. Alapvető szempontok, melyek tekintetében nagyrészt egyetértés mutatkozik, a következő elemekre terjed ki:

1. A szolgáltatások minősége
2. Az épületek általános állapota
3. A szállodai létesítmények paraméterei (szálláshelyiségek, közös helyiségek, mellékhelyiségek, étkezők)
4. A szállodai díjba beletartozó, vagy külön eljárásért nyújtott szolgáltatások
5. A személyzet attitűdje és hozzáértése

Ez azonban nem elegendő, mert nagyon sok az eltérés más területeken. Például az egyik országban a reggeli a feltüntetett árban benne van, a másikban azonban nem. Eltérőek lehetnek az alapvető szolgáltatások is, úgymint a takarítás rendje és színvonala, az ellátás helyiségei és a felszolgált ételek választéka és minősége, illetve további szolgáltatások nyújtásának előírásai és azok minősége. A technikai felszereltségben is nagy különbségek találhatók, mint például a légkondicionáló berendezés, az internet, annak ellenére, hogy ezek a szolgáltatások ma már a legtöbb turista számára döntési tényezőként jelennek meg a szálloda kiválasztásában. Napjaink kiemelt területe a fogyatékos emberek igényeinek kielégítése, a számukra megfelelő technikai feltételek megléte, biztosítása, de ezek a követelmények sem egységesek, pedig nagy szerepet játszanak a fogyatékos vendégek szálláshely kiválasztásában. Itt kell említeni a szállodai honlapok egységesítésének kérdését is. A nemzeti sajátosságok eltérősége, a vendégek nem megfelelő tájékozottsága sok gondot, problémát szül, melyek vendégpanaszokhoz, a tartózkodást kellemetlenül érintő élményekhez vezethet.

A hazai bevezetés előkészületei

Egy, a Magyar Szállodaszövetség keretein belül működő bizottság feladata volt már korábban is az osztályba sorolás módosításainak előkészítése. Ez a bizottság foglalkozott a 270 pontos követelményrendszer elemzésével, módosítások elkészítésével 2009-ben, tartotta a kapcsolatot, egyeztetett a többi ország szövetségeivel. A Hotelstars Union megalakulását követően kezdődött meg a védjegyrendszer kidolgozása, mely 2010-ben benyújtásra és elfogadásra is került. 2010 szeptember óta az MSZSZ külön a Hotelstars rendszerével foglalkozó szakembert alkalmaz, hamarosan elkészül a szükséges informatikai rendszer és a www.hotelstars.hu <<http://www.hotelstars.hu>> portál, melyen minden ér-

deklődő megtekintheti az egyes kategóriák követelményrendszerét, és előre láthatólag novembertől jelezheti regisztrációs szándékát. A minősítési folyamat eljárásrendjét október-november folyamán az MSZSZ régiós ülésein workshopok keretében mutatják be az érdeklődő szállodáknak. A HOVENTÁ-n 2010 október 21-én 14 órától egy prezentációra is sor kerül. 2010 október 25-én elkezdődik a szállodák ellenőrzését végző szakemberek felkészítése is⁹. A minősítések működtetésére MSZSZ Szolgáltató Kft. néven külön vállalkozást alapít a szövetség.

Összegzés

2011 márciusától új osztályba sorolási követelményrendszer alapján, önkéntes alapon kerülnek minősítésre Magyarországon is a szállodák, hasonlóan hat másik Európai országhoz, melyek a HOTREC hatékony közreműködésével 2009. december 14-én létrehozták a Hotelstars Union szervezetét. Az új követelmények nagy hangsúlyt helyeznek a szállodák magas minőségű szolgáltatásaira, egyebek mellett a wellnessre, a kifogástalan alváskomfortra.

A Hotelstars Union-ban együttműködő szállodaszövetségek így emelik hazai szállodáik színvonalát, teszik áttekinthetőbbé a vendégek számára az osztályba sorolás követelményeit, segítik a hatékonyabb marketingmunkát.

A Hotelstars Union nyitott a többi európai ország szállodaszövetsége előtt is, és az alapító szervezetek úgy gondolják, hogy egy-két éven belül a legtöbb EU tagállam szövetsége be is fog lépni, és ezáltal ki lehet alakítani az egységes szállodaminősítési rendszert.

A 270 pontból álló, a vendégek igényeit szem előtt tartva összeállított követelményrendszer folyamatosan fejleszthető, követni tudja a felmerülő új vendégigényeket.

A Magyar Szállodaszövetség számára fontos volt, hogy a kezdetektől részt vegyen a szervezet munkájában. A Hotelstars Union alapítása óta a minőségi szálláshely-szolgáltatás előmozdítása érdekében kidolgozták és elfogadtatták a tanúsító védjegyet, aktív promóciós tevékenységet folytat a program megismertetése és elfogadása érdekében. A védjegy-program megvalósítása pályázati rendszerben történik majd, amelyben a szálláshely-üzemeltetési engedéllyel rendelkező szállodáknak kidolgozott követelményrendszernek kell megfelelniük. A szállodák 1-5 csillagos besorolást kaphatnak, a Magyar Szállodaszövetség ellenőrzi a kritériumok meglétét, és a következő altípusokat választhatják: Gyógyszálloda, Wellness szálloda, Garniszálloda, Apartmanszálloda, Kastélyszálloda.

A szakmai szervezetek a rendszer finanszírozására pályázati díjakat, valamint a védjegy engedélyeztetése után védjegy használati díjat állapítanak meg a szolgáltatóknak. Természetesen ezek az egyes szálloda típusok és kategóriák esetében

⁹ e tanulmány szerzője is tagja ennek a szakértői csapatnak

jelentősen eltérnek majd, igazodva az adott szolgáltatókhoz. Az ellenőrzés folyamatos lesz a minőségbiztosítás és a vendégek érdekében.

A szállodáknak pénzbe kerül majd a minősítés megszerzése, de nem csak ezekkel a költségekkel kell számolniuk. A 270 pontos követelményrendszer előírásainak való megfelelés érdekében saját maguknak kell felmérniük szállodájuk meglévő adottságait, és ez alapján megtenni a szükséges változtatásokat. Néhány példát emelnék ki, melyek sok hazai szállodában intézkedést, és kiadásokat is követel(het)nek: komplex akadálymentesítés (nem csak mozgássérült vendégekre kialakított szobák) a szállodában, már egy csillagtól a szobák 100%-a saját fürdőszobával és WC-vel, a fürdőszobában zuhanyfüggöny vagy zuhanyplexi, matracok méretének felülvizsgálata és szükség esetén cseréje, dohányzóasztal/íróasztal már egy csillagtól kötelező csakúgy, mint a távirányítós színes tv, és az étterem megléte. A magasabb kategóriákban is lehetnek hiányosságok, úgymint az öt csillagnál hiányozhat a fürdőszobába beépített hangszóró, a három csillagtól kötelező a közös helyiségekben és a szobákban történő internet szolgáltatás, a négycsillagos szállodákban legalább egy, a vendégek által használható, internet csatlakozással rendelkező számítógép elhelyezése, öt csillag esetén pedig a vendég kérésére internet csatlakozással rendelkező számítógép biztosítása a vendégszobában. Mosás, vasalás és vegytisztítás időkorlátokkal a három csillagosoktól követelmény, két csillagtól biztosítani kell a bank- és hitelkártyás fizetési módokat, valamint higiénés eszközöket (pl. fogkefe, fogkrém). A személyzet nyelvtudásánál az angol/német nyelvismeret kötelező. Kiemelt helyet kap a vendégpanasz kezelés és a minőség mérése is.

Amikor először olvastam végig a követelményrendszer pontjait, az jutott eszembe, hogy ezek hasonlítanak egy szállodalánc sztenderdjére, a Magyar Turizmus Zrt. Minőségi Védjegyének kritériumaira, és tényleg lehetővé teszik egy egységes európai szállodai osztályba sorolási rendszer megvalósítását. Miután a követelményrendszer bárki számára elérhető és olvasható az adott ország szállodaszövetsége által kialakított portálon, így biztosítható, hogy többé ne legyenek erre vonatkozó vendégpanaszok, félreértések, viták.

Remélem, hogy Magyarországon is minél több szálloda fogja e rendszer alapján osztályba sorolni magát – vállalva a felmerülő költségeket –, ezzel is bizonyítva a minőség iránti elkötelezettségét, biztosítva a vendégek jobb kiszolgálását, minden igényük teljesítését.

Felhasznált irodalom

1872. évi törvény VIII. törvénycikk
1876. évi törvény IV. törvénycikk
1879. évi törvény XXVIII. törvénycikk
1879. évi törvény XL. törvénycikk
1881. törvény XXVI. törvénycikk
1884. évi XVII. törvénycikk
1899. évi XXV. törvénycikk
64.610./1911. számú magyar királyi körrendelet
1922. évi XII. törvénycikk
78.000/1923. K.M. számú rendelet
1924. évi törvény XIII. törvénycikk
1936. évi 4.199. K.K.M. számú rendelet
92.960/1946. K.M. számú rendelet
3.141/1/1949. (IX.20.) N.M. számú rendelet
10.752/1950. (I.18.) Á.H. számú rendelet
10.752/1950. (II. 16.) Á.H. számú rendelete
1/1957. (V. 15.) Bk.M. – Á.H. számú rendelet
106/1959. (K.É. 29.) Bk.M. számú utasítás
8/1959. (VI. 30.) Bk.M. – Á.H. számú rendelet
6/1960. (VIII. 7.) Bk.M. – Á.H. számú rendelet
9/1961. (X. 7.) Bk.M. – Á.H. számú rendelet
72/1962. (K. É. 23.) Bk.M. számú utasítás
3/1964. (IV. 23.) Bk.M. – Á.H. számú rendelet
63/1965. (K. É. 16.) Bk.M. számú utasítás
4/1965. (IV. 11.) Bk.M. – Á.H. számú rendelet
84/1966. (K. É. 34.) Bk.M. számú utasítás
6/1966. (X. 30.) Bk.M. – Á.H. számú rendelet
58/1967. (Á.T. 46. – K. É. 1968. 1.) Bk.M. – Á.H. számú utasítás
3/1967. (IX. 13.) Bk.M. – Á.H. számú rendelet
14/1969. (K. É. 14.) Bk.M. – Á.H. számú utasítás
16/1970. (K. É. 28.) Bk.M. – Á.H. számú utasítás
7/1972. (III. 28.) Bk.M. – Á.H. számú rendelet
6/1973. (II. 25.) Bk.M. – Á.H. számú rendelet
3/1976 (II. 7.) Bk.M. – Á.H. számú rendelet
15/1977. (VIII. 23.) Bk.M. – Á.H. számú rendelet
5/1978. (III. 18.) Bk.M. – Á.H. számú rendelet
7/1979. (IV. 27.) Bk.M. – Á.H. számú rendelet
11/1979. (VI. 12.) Bk.M. – Á.H. számú rendelet
18/1979. (X. 17.) Bk.M. számú rendelet
13/1983. (XII. 1.) Bk.M. számú rendelet
2/1986. (II. 1.) Bk.M. számú rendelet

6/1987. (XII.31.) Ke.M. számú rendelet
4/1989. (III.1.) Ke.M. számú rendelet
4/1997. (I. 22.) Korm. rendelet
45/1998. (VI. 24.) IKIM rendelet
24/1999. (V. 3.) GM rendelet
51/2000. (XII. 23.) GM rendelet
32/2001. (XII. 18.) GM rendelet
54/2003. (VIII. 29.) GKM rendelet
2005. évi CLXIV. törvény
133/2007. (VI. 13.) Korm. rendelet
239/2009. (X. 20.) Korm. rendelet
Magyar Szállodás és Vendéglős XXXVI. Évfolyam 1. szám 1931. január hó 1. 13. oldal
Magyar Szállodás és Vendéglős XLIII. Évfolyam 17. szám Budapest, 1938 szeptember hó 1. 263-264. oldal
Magyar Fürdőélet és Idegenforgalom XI. évfolyam 1941 jun. 30. (12. szám) 3-4. oldal
Egységes európai szállodai besorolás születik - Magyarország jövőre csatlakozik
2009. december 19. 17:05 Turizmusonline
A HOTREC válaszai a turizmus válságára
2010. június 10. 10:47 Turizmusonline
Hotelstars Union: Megvan Ausztia első ötcsillagos superior hotele
2010. június 02. 14:02 Turizmusonline
Védjegyet kapnának a szálláshelyek
2009. augusztus 11. 14:50 Turizmusonline
Megalakult a Hotelstars Union
2009. december 15., kedd Turizmusonline
Hotelstars road show-k és régiós ülések együtt
2010.09.08. 20:32 | Turizmus Panoráma Bulletin
EFK, 2009, *Szálláshelyek besorolási rendszere az Európai unióban*