

hogy minden ember üdvözüljön és eljusson az igazság ismeretére.” (ld. 1Tim 2,4) “Ne féljetek hát!” (Mt 10,31) – “Szeresse-

tek tettetés nélkül, irtózzatok a rossztól, ragaszkodjatok a jóhoz.” “(...) gyakoroljátok a vendég szeretetet.” (Róm 12,9,13)

IRODALOMJEGYZÉK

BIBLIA, *Ószövetségi és újszövetségi Szentírás*, Szent István Társulat, Budapest, 2000. (1455).

SZERZŐ (AUTHOR)

Dr. Hámori Antal BGF KVIK, Vendéglátás Intézeti Tanszék
hamori.antal@kvifk.bgf.hu

Juhász László

Európai csillagok – Nemzeti csillagok Szabályozott – szabályozatlanság a hazai szállodaiparban

European stars – national stars

*Regulated – deregulation in the Hungarian hotel
industry*

Összefoglalás

Szerző hipotézise, hogy a kategorizálás segíti, a vendégeket a szállodaválasztásban, szállodaüzemeltetőket minőség biztosításban és a hatóságokat a szolgáltatások szakmai és fogyasztóvédelmi felügyeletében.

A nemzeti kategorizálás jogi szabályozásnak segítenie kell

- az öt és félmillió hazai vendég szállodaválasztását,
- a közel ezer szállodaüzemeltető minőségbiztosítási tevékenységét,
- a közel tízennégy millió szolgáltatás ellenőrzésének lehetőségét.

Esszé célja, értékelni a hazai szállodák kategorizálásának jelenlegi helyzetét figyelembe véve a hipotézisben felvetett megfeleléseknek.

Részcélok, a cél eléréséhez a szerző a következő területeket vizsgálja, az alábbi két részecét igyekszik feltárni a tanulmány,

- Hotelstars EU, szakmailag megfelel a nemzetközi elvárásoknak és nagymértékben kielégíti a vendégelvárásokat és ezzel segíti a szálláshelyválasztást és szállodaüzemeltetőket az európai közösségben.

Nemzeti védjegy csillagok a hazai szállodák keresletének 44%-át fedik le. A nemzeti védjegyre, a nemzeti csillagokra szüksége van 2.5 millió vendégnek és 700 szállodának.

Kulcsszavak: nemzeti kategorizálás jogi szabályozás, minőségbiztosítási tevékenység, nemzeti védjegy csillagok

Summary

The author hypothesizes that the star classification system for hotels can help potential guests choose accommodation, hotel operators control and assure quality and authorities supervise levels of services and consumer protection.

A national rating system is expected to help

- five and a half million hotel guests in choosing accommodation
- nearly one thousand MSME hotel operation enterprises in quality assurance policy
- the government and the authorities in the supervision of nearly fourteen million services.

The paper evaluates the current status of the national hotel classification system with regard to the hypotheses. The author examines two areas and concludes the following:

- The system of Hotelstars EU enables the profession to meet international standards and achieve customer satisfaction. It provides help for guests, as well as hotel operators in the European community.
- The system of national stars for hotel categories covers 44% of domestic demand. It is used by 700 hotels and 2.5 million guests.

Keywords: national rating system, quality assurance policy, system of national stars

Rendszerváltás előtti időszakban, az állami irányításon alapuló szocializmusban az osztályba sorolások meghatározták a szállodák árképzését. Az osztályba sorolás segítette a vendégek szállodaválasztását és a szállodaüzemeltetőket a minőségbiztosítási rendszerük kialakításában. Az esszé áttekinti a szálloda-kategorizálásban történt jogszabály változások várható hatásait a vendégek, a szállodaüzemeltetők és a hatóságok¹ szempontjából. A szálláshely-szolgáltatási tevékenység folytatásának részletes feltételeiről és a szálláshely-üzemeltetési engedély kiadásának rendjéről szóló szabályozást, a végrehajtott európai jogharmonizációt kell vizsgálni, összevetve a Hotelstars EU önkéntes érdekvédelmi szerveződésével és az így kialakuló nemzeti csillagok helyzetével. A szerző véleménye szerint az eddigi szabályozás, szabályozatlanságot eredményezett.

Magyarországi szállodákban öt és félmillió vendég (5.522.000), közel tízennégy millió (13.904.000) vendégéjszakát töltött el 2010 évben. Ez 878 szálloda, 52.620 szállodai szobájának közel 190 milliárd bruttó bevételt jelentett és 22.186 alkalmazottnak adott munkalehetőséget (KSH 2010). A hazai szállodák háromnegyede (719 szálloda) ötvenzobásnál kisebb. A hazai szállodák keresletének 44%-a belföldi,² így a nemzeti szálláshelyválasztás két és fél millió (2.561.000) vendéget érint és ez szállodát potenciálisan igénybe vevő lakosság 45%-át jelenti, őket érinti ("Nemzeti Csillagok" eltlünése KSH 2010).³

Szerző hipotézise, hogy a kategorizálás jogi szabályozásnak segítenie kell

- az öt és félmillió vendég szállodaválasztását,
- a közel ezer szállodaüzemeltető minőségbiztosítási tevékenységét,

- a közel tízennégy milliárd szolgáltatás, hatósági ellenőrzésének lehetőségét. Az esszé célja, értékelni a hazai szállodák kategorizálásának jelenlegi helyzetét figyelembe véve a hipotézisben felvetett megfeleléseket.

A cél eléréséhez a szerző a következő területeket vizsgálja.

1. Hazai szállodák kategorizálása európai jogharmonizáció előtt
2. Európai jogharmonizáció
3. Európai csillagok
4. Nemzeti csillagok
5. Szabályozott – szabályozatlanság és a jövő

Hazai szállodák kategorizálása európai jogharmonizáció előtt

A szállodavezetés tárgya a szálloda, a termék, a product a marketing egyik "P-je". A szállodák, mint vállalkozások a gazdaság és a turizmusrendszernek elemei. Vendégek elszállásolására kialakított létesítmények a szálláshelyek. Jogszabályi megfogalmazásban, szálláshely-szolgáltatás folytatása céljából létesített vagy használt épület, önálló rendeltetési egységet képező épületrész vagy terület (KT 2005:2§.22). A szálláshely-szolgáltatás együttműködés a lebonyolításban a vendég és szolgáltató között, ennek helyszínét biztosítja a szálláshely-szolgáltató létesítmény. A szálláshely-szolgáltatás üzletszerű gazdasági tevékenység keretében rendszerint nem huzamos jellegű, éjszakai ott-tartózkodást, pihenést is magában foglaló tartózkodás céljára szálláshely nyújtása és az ezzel közvetlenül összefüggő szolgáltatások nyújtása (KT 2005:2§.23).

Szálláshely szolgáltatás rendszerének szolgáltatásai

- szálláshely szolgáltatások
- szobakiadás,
- közösségi szálláshely szolgáltatás,
- egyébszálláshely szolgáltatás,
- második otthonbeli szolgáltatások,
- saját nyaralók és hétvégi házak,
- zárt szálláshely szolgáltatásokat
- cégüdülő, kórház, laktanya, kollégium, munkásszálló.

A szálláshelyek jogi csoportosításánál a felszereltség és kötelező szolgáltatások területén a legfőbb szempontnak azt tartja a szerző, hogy

- a vendégek a lehető legegyszerűbben megtalálják az utazási motívációs igényeinek legjobban megfelelő szálláshelyét,
- szálláshely szolgáltatók rendelkezzenek egy szabályozott és elismert a minőségbiztosítás kialakítását segítő vezetői eszközzel,
- a hatóságok a rendelet alapján képesek legyenek hatékonyan és objektíven ellenőrizni az előírások betartását különösen vendégpanaszok kivizsgálásakor.

Kereskedelmi szálláshelyek jogi, rendelet szerinti csoportosítása

Alaprendelet az osztályba sorolási rendelet volt. A 45/1998. (VI.24.) IKIM rendelet és annak módosításai az 54/2003 GKM. Ez rendelet volt tizenegy éven át a szállodai szak elsődleges rendelete, a szakma "bibliája". Ez alapján a kereskedelmi szálláshelyeket a következőképp csoportosítottuk jogi szabályozottság (IKIM 45/1998) szerint,

- szálloda étteremmel
- gyógy-szálloda
- wellness szálloda
- garni-szálloda
- apartman szálloda
- panzió

- kemping
- üdülőház
- turistaszálló
- ifjúsági szálló.

A tíz kereskedelmi szálláshely csoportból hét a nevében is szálloda és csak a kemping, amely nem volt szálloda jellegű. A rendelet a felszereltséget, a kötelező szolgáltatásokat valamint a fakultatív szolgáltatásokat szabályozta és ezek alapján kategóriákba és létesítményekbe sorolta be a szálláshelyeket. Létezett az osztályba-sorolási rendelet szerinti létesítmény besorolás és kategória, és léteztek a szállodák működési engedélyében szereplő megnevezések, amelyeket az üzletek működésének rendjéről, valamint az egyes üzlet nélkül folytatható kereskedelmi tevékenységek végzésének feltételeiről (133/2007) rendelkezik.⁴ A két rendelet megnevezései nem voltak összhangban és ennek a dízsharmóniáját teljessé tették a KSH jelentések eltérő adatai. A KSH adatszolgáltatás szűkebb elnevezéseket tartalmazó adatokat szolgáltat a szakmai elemzőknek.⁵

Szálloda

A szálláshelyek csoportosítása 2004 évben változott meg. A wellness és apartman szállodák ekkor kerültek be a külön megjelölésbe.

Alapfeltételek voltak a szálloda meghatározásához

- legalább 11 szoba,
- a férőhelyek 80%-a egy vagy kétágyas szobában legyen,
- ellátást (vendéglátást) nyújtson,
- szolgáltatásokat nyújtson,
- egy étteremmel, egyéb vendéglátóhellyel rendelkezzen.

"Szálloda 54/2003 GKM rendelet"

Ezen rendelet szerint a szálloda az a kereskedelmi szálláshely, amely megfelel az üzletek működéséről és a belkeres-

¹ Hatóságok a turizmus rendszerének közvéleményi környezetének elemei, de itt elsősorban az üzemeltetési engedélyezésben, a bejelentési kötelezettségekben és az ellenőrzésekben érintett szervezetek.

² Ez 6.176.000 belföldi vendégéjszakát jelent a hazai szállodákban, 2010 évben KSH jelentés szerint.

³ KSH 2010 jelentése a népesség 20 – 59 évesek korcsoportja 5,680 e fő.

⁴ 133/2007. (VI. 13.) Kormányrendelet (szálloda, panzió, üdülőház, kemping, turistaszálló, ifjúsági szálló, egyébszálláshely).

⁵ Szálloda (gyógy, wellness, apartman, kastély) és panzió, turistaszálló, ifjúsági szálló, üdülőház, kemping.

kedelmi tevékenység feltételeiről szóló 133/2007. (VI. 13.) Kormányrendelet mellékletének a 4100. Szálloda pontjában meghatározott követelményeknek, és legalább 11 szobával rendelkezik.

“4100 Szálloda 133/2007. (VI. 13.) rendelet”

Külön jogszabályban meghatározott kereskedelmi szálláshely, amely a vendégek részére elsősorban rövid időtartamú tartózkodás céljára bútorozott vendégszobákban és/vagy lakosztályokban szállást és egyéb (pl. étel- és italszolgáltatás, parkolás, mosoda, bankett- és konferencialehetőség, sportolási, szórakozási és pihenési) szolgáltatásokat nyújt, és valamely szállodatípus meghatározott osztályába sorolták be. Működési engedély csak önállóan a szállodára adható ki, egyéb más engedélyköteles tevékenység (pl. vendéglátás) folytatásához külön működési engedély szükséges.

“Szálloda 239/2009. (X. 20.) Kormányrendelet”

Az a kizárólag szálláshely-szolgáltatás folytatása céljából létesített szálláshelytípus, amelyben a szálláshely szolgáltatása mellett egyéb szolgáltatásokat is nyújtanak, és ahol a hasznosított szobák száma legalább tizenegy, az ágyak száma legalább huszonegy.

Amennyiben áttekintjük a harmonizáció előtti és utáni megnevezéseket, valamint a közties működési engedélybeli meghatározást, láthatjuk a fogalmi lazulást, különösen a szolgáltatások területén. Például a jogalkotó kizárja, hogy egy családi szálloda mind a 11 szobája egyágyas legyen, illetve a tulajdonosra bizza, hogy éri el a legalább huszonegy ágyat. Lehetőség van tíz egyágyas és egy húzágyas szoba kialakítására.

Szállodák kategorizálása, 45/1998. (VI.24.) IKIM rendelet

A szállodákat 1-től 5 csillagig kategorizálta a rendelet, az osztályba sorol-

ás alapján. A besorolás alapja három tényezőn alapul,

- felszereltség (12 területen),
- kötelező szolgáltatások (7 terület),
- fakultatív szolgáltatások (95 tétel).

A rendelet értelmében a szállodák számba vették az elemek meglétét és önbevallással a szállodát vagy bármely más szálláshelyet az üzemeltető, önbevallással besorolta. A kitöltött nyomtatványt megküldték a Kereskedelmi Engedélyezési Hivatalnak és a hivatal vizsgálta a szálloda besorolását. A jegyző, a fogyasztóvédelmi hivatal, a Kereskedelmi Engedélyezési Hivatal jogosult volt ellenőrizni a besorolás feltételeinek meglétét.

Felszereltség

Felszereltségüket tekintve 12 területen állít fel követelményeket a rendelet a szállodákkal kapcsolatban,

1. Vendégfogadás, recepció
2. Szobaegységek nagysága,
3. Szobák berendezése és felszereltsége,
4. Vizesblokkok száma,
5. Vizesblokk berendezése és felszereltsége,
6. Tájékoztatói eszközök,
7. Lift,
8. Parkoló, garázs,
9. Gazdasági és személyzeti bejárat,
10. Személyzet öltözete, egyenruha,
11. Tárolási lehetőség hűtőszekrényben⁶

12. A szobákat és valamennyi mellékhelyiséget kötelező naponta takarítani. A területek alapvetően a meglétre, nagyságra és berendezésekre tesznek kötelező kitételeket. A felszereltség tekintetében és sok más területen a rendelet nem követte a fejlődő elvárásokat. Kiemelten kell megemlíteni a “szobaegységek nagyságát”, amely a kategorizálásban meghatározó szerepet játszott. A rendszer alapja az volt, hogy az egycsillagos szállodákra kialakított elvárásokat kiegészítették a csillagok számának növekedésével.

Kötelező szolgáltatások területei

1. Recepciószolgálat,
2. Textilaváltás,
3. Étél és italkínálat,
4. Felszolgálat,
5. Egyéb szolgáltatások,
6. Szobaszerviz,
7. Légtudicionálás.

A kötelező szolgáltatásokat hét területen szabályozta a rendelet. A szálláshely szolgáltatók többsége a szerző feltételezése szerint, nem a rendelet előírása miatt cserél textilát a vendég érkezése előtt vagy a vendég kérésére. Kiemelkedő kötelező szolgáltatás a 8, illetve 12 fajta magyar minőségi borfajta kötelező kínálata. Kevesebb ellentmondást tartalmaz mind a rendelet többi része. Kiemelt példák a kötelező szolgáltatások területéről.

Egy és kétszillagos szállodáknál, egy idegen nyelvismérettel rendelkező munkatárs látja el a recepciószolgálatot. A tevékenységéért felelős személy éjszaka is elérhető legyen.

Háromcsillagos szállodáknál, a vendégfogadó szolgálatot 24 órán át látják el, ebből két idegen nyelven legalább napi 16 órán át. Csomagszállítást a vendég kívánságára a szálloda munkatársa köteles ellátni.

Négycsillagos szállodáknál, 24 órán át műszakonként legalább három idegen nyelven kell a vendégek rendelkezésére állni. Csomagszolgálat, legalább napi 16 órán át londoner által.

Ötszillagos szállodáknál, 24 órán át műszakonként legalább három idegen nyelven kell a vendégek rendelkezésére állni. Csomagszolgálat, legalább napi 24 órán át londoner által.

Példaként álljon itt egy – egy kiemelés a további kötelező szolgáltatásokból. A textilváltásnál, a vendég érkezése előtt kötelező tiszta ágyneműt adni a vendégnek. A napi ágyazás szintén kötelező minden kategóriában. Étél és italkínálatban a menük száma, az öt fajta étel

főcsoportonként és italválaszték kínálati száma legalább 12 fajta magyar minőségi borral. Felszolgálat területén, hogy a reggelit 10 óráig, ételt 11 - 23 óráig, és italt legalább 18 órán át kell felszolgálni.

Fakultatív szolgáltatások

A fakultatív szolgáltatásoknak 95 választható szolgáltatási tétele volt. Ezek egyedi pontozása 2-től 30 pontig terjed. A kereskedelmi szálláshelyeknek kategóriájuknak megfelelő mennyiségű pontszámú fakultatív szolgáltatást kell nyújtani. A következő pontozási minimum határok voltak érvényben, 1* - 5* szálláshelynél minimum 0 ponttól, a minimum 170 pontig. Sajátos módon a tételek naprakész követése elmaradt, így kisebb-nagyobb érdekességeket tartalmazott a lista. Például film vagy diavetítő két pontért vagy telefonkönyv a szobákban szintén két pontért. A gyógyászati centrum, a fedett teniszpálya és fedett uszoda 30 pontot ért. A szállodák többsége a fakultatív szolgáltatások területén könnyen elérte a megkövetelt pontszámot és négy vagy öt csillagos besorolásba, helyezhette a szállodát.

Összegzés

- A rendelet öt szállodatípust emelt ki. A típusokból kettő, nevezetesen a gyógy és a wellness valóban típusra utaló kiemelés és általánosan segíthet a vendégeknek a szálláshely kiválasztásnál, hiszen a többnapos látogatók, a turisták motivációjának két jól ismert utazási célját foglalja magába.
- A gyógyszállodára előírás volt, hogy saját gyógyászati részlegen önálló vagy más gyógyintézet kiegészítő szolgáltatásainak bevonásával, orvosi ellenőrzés mellett terápiás lehetőséget biztosít, és megfelel a természetes gyógytényezőkről szóló 74/1999. (XII. 25.) EüM rendeletben foglalt feltételeknek. Ennek a megfeleltetés volt az OGYFI

⁶ Ez csak az egycsillagos szállodánál volt követelmény.

minősítés, amellyel nem rendelkezik, nem rendelkezik a gyógy-szálloda ötven szállaléka. A gyógyfürdő és gyógyintézetek egyik típusa a gyógy-szálloda és így törzsadatlapra kell, hogy rendelkezzen. Az adatlap tartalma meglehetősen komoly és sok határozott elvárás tartalmaz a gyógy-szálloda megnevezés használatához. A szállodák kategória szerinti megkülönböztetésén kívül, csak a gyógy-szálló és wellness elnevezésre vonatkozik egy nem túl szigorú kettős és ellentmondásos követelmény.

- A "wellness-szálloda" osztályba sorolása lehet három-ötcsillagos. A színvonalat a felszereltség és a kötelező szolgáltatások határozzák meg. Így fordulhat elő, hogy "wellness-szálloda" üzemel beltéri medencével, amelynek az egy vendégre jutó négyzetmétere nem éri el 0,1 négyzetméter szakmai mutatószámot. Itt lehet előremutató segítség a szakszövetségi besorolás.
- További kettős megkülönböztetés, hogy szálloda étteremmel és étterem nélkül nem jelent használható megjelölést a vendég számára. Hasonlóan az apartman-szálloda elnevezés sem utazási motiváció alapján született megkülönböztetés. Az étterem nélküli szálloda a "garni szálloda" és ez a szálloda megfelel a szállodára előírt követelményeknek azzal az eltéréssel, hogy a főétkezések közül csak reggelizési lehetőség áll a vendégek rendelkezésére. Elfogadható, hogy kettős vagy három csillagos szállodák nem nyújtanak ellátást, de a négycsillagos "garni szálloda", ellentmond a szakmai és a vendéglátásnak is.

A kisebb nagyobb ellentmondások ellenére egy évtizeden át betöltötte a szerepét a rendelet. Az európai jogharmonizáció okán a jogszabályok módosítására volt szükség és ez megadta a lehetőséget a hármás díszharmonia feloldására.

Európai jogharmonizáció

A megváltozott a kereskedelmi szálláshely szolgáltatás megnevezés helyett a szálláshely-szolgáltatás tevékenység került elfogadásra. A rendeletalkotók (239/2009) a következő fogalmakat határozták meg, és ezzel törölték a korábbi tíz kereskedelmi szálláshelytípus megnevezést

Szálloda,
Panzió,
Kemping,
Üdülőház,
Közösségi szálláshely,
Egyéb szálláshely,
Falusi szálláshely.

Ez a rendelet a belső piaci szolgáltatásokról szóló 2006/123/EK (2006. december 12.) európai parlamenti és tanácsi irányelv 9-11. cikkének való megfelelést szolgálja. Szálloda, panzió, kemping és üdülőház és ez most már egyezik 133/2007. (VI.13.) számú kormányrendeletben meghatározott működési engedélyek megnevezésével. A turistaszálló, ifjúsági szálló és egyéb szálláshely megnevezése egységesen "közösségi szálláshely" lett. A fizetővendéglátás és falusi turizmus szálláshelyei pedig "egyéb szálláshely" megnevezésre változtak, de működési engedélyekben a megnevezés nem változott.

Szálloda megnevezésben kiemelt tény, hogy az ágyak számának korlátozó meghatározása új a fogalomban, ez korábban nem volt.

Ez részben hatással lehet egyes családi-szállodák, panziók valamint apartman-szállodák átöröklésére illetve ágyakkal való ellátására.

Panzió, az a kizárólag szálláshely-szolgáltatás folytatása céljából létesített szálláshelytípus, ahol az e célra hasznosított szobák száma legalább hat, de legfeljebb tíz, az ágyak száma legalább tizenegy, de legfeljebb húsz.

Szigorúbb szabályozottság miatt nem lehet már 150 szobás panzió. Minden panzió 6-10 szobás lehet és az ágyak

száma nem kevesebb, mint 11 és nem több mint 20.

Engedélyezési követelmény

Az engedélyezési követelmények a korábbi osztályba-sorolási rendelet pontos felszereltségre vonatkozó követelményeit tartalmazza az 1/A mellékletben. A rendelet 4. § (1) bekezdésének szavai szerint, szálloda szálláshely-üzemeltetési engedély arra a szálláshelyre adható, amely megfelel az 1. melléklet 1/A. részében foglalt követelményeknek. Az üzemeltetési engedély kiváltja a működési engedélyt, kivéve a vendéglátást és egyéb szolgáltatásokat. Az e rendelet hatálybalépésekor a magán-szálláshelyek idegenforgalmi célú hasznosításáról szóló 110/1997. (VI. 25.) Korm. rendelet szerinti szálláshely-üzemeltetési engedély jogosultjának a magán-szálláshely-nyilvántartásban szereplő szálláshelyt kell tekinteni.

A jogszabályok áttekintése után vizsgáljuk meg az engedélyezési követelményeket a korábbi rendelet felszereltségre vonatkozó részeivel. Amennyiben a szálláshely-szolgáltató, ugyanazon szálláshelyen egyéb, külön jogszabály alapján bejelentés-köteles kereskedelmi tevékenységet kíván folytatni, a bejelentés-köteles kereskedelmi tevékenységre vonatkozó, más hatóságnál megteendő bejelentését és a bejelentésre előírt illeték megfizetését a szálláshely-üzemeltetési engedély iránti kérelmének benyújtásával egyidejűleg a jegyzőnél is teljesítheti. A jegyző a bejelentést haladéktalanul továbbítja a bejelentéssel kapcsolatos eljárásra kijelölt másik hatóságnak. Az engedélyezési követelményeket a rendelet minden egyes szálláshelytípusra külön meghatározza. Szálloda esetében az engedélyezési követelmények a rendelet mellékletében,

1. Fogadóhelyiség, közös tartózkodó helyiség, étkező, 30 ágy felett recepció.

2. Lift csak három emeletnél magasabb épületben.
 3. Csomag- és értékmegőrző helyiség.
 4. A vendégek által használható telefon a fogadóhelyiségben vagy a recepcióban.
 5. Szállodaként tárolási lehetőség hűtőszekrényben.
 6. A szállodai szobaegység (szoba és hozzátartozó fürdőszoba) nagysága szobátípusonként a teljes szobaszám legalább 80%-ánál legalább 12 négyzetméter, a harmadik ágytól ágyanként további öt négyzetméter
 7. A szállodai szobaegység berendezése
 8. Az 1999. előtt épített szállodáknál a vizesblokkok száma
 9. Közös WC: WC-kefe tartóval, WC-papírtartó WC-papírral, a női WC-ben egészségügyi tasak is, kézmosó, higiénikus kézszárfőtési lehetőség (papírtörölő vagy meleg levegővel szárítás).
 10. Közös fürdőben: zuhanyzófülke, mosdó, tükör, törülközőtartó, ruhafogas, fedett szeméttároló.
- Látható, hogy a követelmények száma nem változott, tíz maradt. Ugyanakkor az összetételben változások vannak. Kimaradt a rendeletből a következő felszerelési követelmények

- Vendégek részére biztosítandó tájékoztatás, eszközök elhelyezése
 - Parkoló, garázs (253/1997)⁷
 - Gazdasági és személyzeti bejárat elkülönült megléte
 - Személyzet öltözet, egyenruha használat
 - A szobákat és valamennyi mellékhelyiséget kötelező naponta takarítani, ez átkerült az üzemeltetési követelménye közé.
- Bekerültek a rendeletbe
- Csomag- és értékmegőrző helyiség megléte
 - A vendégek által használható telefon a fogadóhelyiségben vagy a recepcióban.

⁷ 253/1997. (XII. 20.) Kormány rendeletben előírt mértékben.

A két rendelet közt a fenti tekintetben nincs releváns eltérés. A jogszabály alkotók követték a szakmai elvárásokat az eltérő szálláshelytípusokra. Szakmailag minimálisan elfogadható jogszabályi megoldásra a felszereltségekre illetve az engedélyezési követelményekre.

Üzemeltetési követelmény

1. 24 órás recepció vagy portaszolgálat.
2. A szálloda tevékenységéért szakmailag felelős személy éjszaka is elérhető.
3. A szobákban ágyazás naponta.
4. A szobák és valamennyi mellékhelyiség napi takarítása.
5. Textilváltás
6. Üzenetközvetítés, ébresztés.
7. Étel-, italkínálat: legalább kontinentális reggeli 10 óráig.

Az üzemeltetési követelmények a korábbi rendelet, kötelező szolgáltatásait váltotta fel. A tételek száma hatról hétre nőtt.

Kimaradt tételek a harmonizáció során

- 4. Felszolgálat
- 6. Szobaszerviz
- 7. Légtisztítás.

Újonnan bekerült szabályozott szolgáltatások, mint az üzemeltetés követelményei

- 2. A szálloda tevékenységéért szakmailag felelős személy éjszaka is elérhető.⁸
- 3. A szobákban ágyazás naponta.
- 6. Üzenetközvetítés, ébresztés.

Mindkét területen megállapítható, hogy meghatározó változások nem történtek. A legnagyobb eltérés a szállodai vendéglátás, a gasztronómia elvárásainak eltérése volt. A nyolc – tizenkét fajta magyar bor, sajtok, menük és felszolgálati időszakok kiemelése után, maradt a legalább kontinentális reggeli 10 óráig a szállodákban. Ugyanakkor a panziókban az étel és ital kínálat tekintetében, legalább reggeli szolgáltatás helyben vagy a panzió közvetlen közelében az elvárás. Érdeklenség, hogy szállodában szükség a szakmailag felelős személy éjszakai elérhetősége, míg

a többi szálláshelytípusnál ez nem elvárás. A szállodára vonatkozólag a szappan az engedélyezési követelmények közt szerepel, míg a panzióknál az üzemeltetési követelményeknél.

Összegzés

- A szerző véleménye szerint, a szakma megtette az első szükséges lépést annak érdekében, hogy legyenek jogszabályban rögzített engedélyezési (felszereltség) és kötelező szolgáltatásokat (üzemeltetési követelmények) tartalmazó elvárások.
- A rendelet sugallja, hogy itt és most a szálláshely-szolgáltatás szabályozása foglalmazódott meg.
- Kiemelendő, hogy a rendelet 19. § (1) szövegezése szerint, a 2. és a 3. számú mellékletben (45/1998:2-3) már meglévő besorolásokat kell a jegyzőnek figyelembe venni. A két melléklet tartalmazza a szálláshelyek és magán szálláshelyek besorolási feltételeit (239/2009:19§).

Európai csillagok

A kategorizálás nemzetközivé válása a szállodaláncok kialakulásával köthető össze. A szállodák azonos márkanévei megkövetelték a név, a lógó, a piaci-gazdálkodás egységessége után a megjelenés, a felszereltség, a szolgáltatások majd a kínálat és végül a technikai azonosságot. A standard kialakítása és betartatása kiemelt tényezővé vált a szállodavállalatoknak. Minőségbiztosítási eszközként kialakították ellenőrző listákat. Ezekből a listákból alakultak ki későbbiekben a nemzeti minőségi díjak elvárás listái és a különböző régiók, országok kategorizálási alapjai.

A szállodavállalatok a brand illetve márkaneveikkel nemzetközi piac egységesítését érték el, a saját szállodaikban. Vannak és voltak országok, ahol országos szintű kategorizálás sem alakulhatott ki,

mert a régiók vagy tartományok rendelkeztek saját kategorizálással. Hazánkban az országosan alkalmazott "osztálybesorolási" rendelet alkalmas volt az egységes kategorizálásra. Hosszú évtizedeken keresztül egy ország sem akarta feladni a saját rendszerét és így elutasították minden kezdeményezést, amely arra irányult, hogy a vendégek szálláshely kiválasztását segítsék. A legismertebb indok az volt, hogy a szállodák a specializáción belül is az egyediségekre törekednek, így egy nemzetközi kategória rendszer az egységesítéssel ezt a törekvést gátolja. A nemzetközi szállodaláncok az országhatárokon és kontinenseken átnyúló márkásítás piaci előnyeit kihasználták. A vendégek egyre erőteljesebben igényelték, elvárták a nemzetközi kategorizálási rendszert, hogy adott kategória azonos tartalmat jelentsen.

Az Európai Parlament belső vizsgálatot tartott a szállodai besorolásról az Európai Unióban, melyről jelentés készült a 2003. szeptember 18. (IV/2003/12/03). Már 2006 decemberében elfogadásra került a "Szolgáltatásokról szóló irányelvek a belső piacon" (2006/123/EC). Az Európai Parlament 2007. november 29. napon elfogadta, hogy az "EU új turizmus politikájában, a partnerség erősítése kapott szerepet". A szolgáltatásokról szóló irányelvre a belső piacon dokumentum preambuluma 102. cikke kimondja, az átláthatóság követelménye különösen fontos az olyan területeken, mint a turizmus, és kiemelten a szállodaiiparban, ahol a minősítési rendszerek használata elterjedt. Sőt, célszerű megvizsgálni az európai szabványosítás összeegyeztethetőségét és a szolgáltatások minőségét.

Az irányelv 26. cikke kimondja, hogy a szolgáltatók tegyenek lépéseket önkéntes alapon a szolgáltatás minőségbiztosítása érdekében. Elvárja az irányelv, hogy "a tagállamok gondoskodjanak arról, hogy a szolgálta-

tásokhoz kapcsolódó minőségi megjelölésekhez kapcsolódó szolgáltatások könnyen hozzáférhetőek legyenek az igénybevevők és a szolgáltatók számára". Továbbá a 26. cikk, a szolgáltatások minőségére vonatkozó részben utal arra, hogy "a tagállamok intézkedéseket hoznak a szakmai testületek, valamint a kereskedelmi kamarák és a fogyasztói érdekképviseletek közösségi szintű együttműködésre annak érdekében, hogy támogassák a szolgáltatásnyújtás minőségének javítását, különösen azáltal, hogy értékelését megkönnyítik." Végül, a tagállamok, a Bizottsággal együttműködve kísérő intézkedéseket hoznak, hogy ösztönözzék elsősorban a fogyasztói érdekképviseletek által elvégzett, független értékeléseket a minőségével kapcsolatban. A következő kitétel jeleníti meg, az Európai Szállodai Csillagok hazai bevezetésének módját, mely szerint a tagállamok, a Bizottsággal együttműködésben ösztönzik az önkéntes európai szabványok fejlesztését azzal a céllal, hogy elősegítsék a szolgáltatásnyújtás minőségének javítását. Az irányelv megadta a lehetőséget az európai tagállamok szállodaszövetségeinek az együttműködésre, igaz ezek nem fogyasztói, hanem szolgáltatói érdekképviseletek. Az eljárásban a tagállamok szállodaszövetségei és a HOTREC (HOTREC 2011)⁹ járt az élen.

A kategorizálás előtt felméréseket, vendégmegkérdezéseket alkalmazott a szervezet. Ennek egyik tanulsága volt, hogy a vendégek szállodaválasztásában 66%-ot képviselnek a személyes javaslatok. A sorrendben 40%-ot képviselnek a szállodai csillagok száma, 30%-ot a szállodai márkanevek és 30%-ot a web megtekintések. Látható, hogy a csillagok száma nagy befolyással van a szálláshelyválasztásra. A szállodák honlapjai a szerző szerint legalábbis az információ szerzés területén magasabb részarányul szerepelnek, mint 30%.

⁸ A bejegyzett szállodaigazgató vagy szállodavezető.

⁹ HOTREC, Európában működő szállodák, éttermek, kávézók és hasonló létesítmények nemzeti szövetsége.

Minden szálloda végez vendéglégedettségi vizsgálatokat, de sem a Magyar Szállodaszövetség, sem más szervezet nem tudja országosan össze-síteni az eredményeket, ezek megmaradnak a szállodavállalatok és egyedi szállodák vezetői eszközeinek. Felmérés készült, hogy a vendégek mit részesítenek előnyben, a szállodákban mi a fontos számukra. A megkérdezett vendégek több mint fele tartotta fontosnak a következő elemek meglétét, zuhany vagy fürdőszoba a szobával egy egységben, alvást biztosító csend és nyugat-

II. Bútorok és felszereltség	123 tétel	363 pont	35%
III. Szolgáltatások	67 tétel	281 pont	27%
I. Épület, szobák	29 tétel	178 pont	17%
IV. Szabadidős tevékenységek	19 tétel	110 pont	11%
V. Egyéb (Minőségbiztosítás)	10 tétel	59 pont	5%
VI. Házon belüli konferencia lehetőségek	18 tétel	48 pont	5%
Összesen	266 tétel	1.039 pont	100%

Minden kategóriában meg vannak határozva a minimális követelmények, például egycsillagos szállodáknál 44 tételben és az ötcillagos szállodákban pedig 121 a minimális követelmények száma.

Épület és szobák, összes lehetséges pontszáma 178 és ez 17%-os részarány. Nyolc részterületet ölel fel. (Tisztaság – higiénia, Karbantartottság, Recepció, Szobák, Társas terek, Akadálymentesítés, Parkolás, Egyéb), ezt 29 tételsort jeleníti meg. Kiemelkedő a Szoba 50%-os, a Társas terek 17%-os és az Akadálymentesítés 16%-os részaránya.

Bútorok és felszereltség tekintetében 123 tételt tartalmaz és a tételsorok 46%-a. Az elérhető pontok száma 363 és ez 35%-os részarány jelent az összes elérhető pontszámból. Ez a terület szerepel a legnagyobb súllyal az értékelésben. Nyolc részterülete (Higiénia felszereltség, Hálószoba felszereltség, Szoba felszereltsége, Értékmegőrzés, Zajszigetelés és légkondicionálás, Szórakoztató elektronika, Telekommunikáció, Egyebek). Kiemelt három fő súlyozású részterület a Hálószoba 23%, a Zajszigetelés 13%, Szobafelszereltség 12%.

lom, büféreggeli ellátás, TV a szobában, szobaméret, általános benyomás a szállodáról, parkolási lehetőség, éttermi szolgáltatás a szállodában, nem dohányzószobák biztosítása és végül, fűtött beltéri vagy kültéri medence megléte. A felsorolt elemek nem kívánnak külön magyarázatot, a szerző is hasonló eredményre jutott a szállodai vendéglégedettségi mérései alkalmával. Ez segítette a különböző tényezők figyelembe vételének súlyozását az értékelésnél. Az ellenőrzési lista hat fő területre terjed ki eltérő súllyal

123 tétel	363 pont	35%
67 tétel	281 pont	27%
29 tétel	178 pont	17%
19 tétel	110 pont	11%
10 tétel	59 pont	5%
18 tétel	48 pont	5%
266 tétel	1.039 pont	100%

Szolgáltatások, felmérése 67 tételben az összes tétel 25%-át adja. A maximális pontok száma 281 és ez 27% részarányt jelent. Mint az előző területeknél itt is nyolc részterület van (Szobák takarítása és ágynemű csere, Italkínálat, Reggeli, Étél, Recepció, Mosó, és vasaló szolgáltatás, Fizetés, Egyéb). Kiemelt három fő súlyozású részterület Recepció 35%, Étél 26%, Egyéb 20%, itt az elérhető pontszám 57, ebből az "Éjszakai ágyszívás 10 pont és bankett lehetőség 250 főig 8 pont és bankett 100 főig 4 pont". A többi tétel egy – egy pontot ér.

Szabadidős tevékenységek, 19 tételben, összesen 110 pontot lehet elérni és a súlyarány 11%. A három részterület súlyaránya Spa 63%, Rekreáció feltételei 10%, Egyéb 27%. Gyermekek felügyelete 3 éves alatt 10 pont és 3 éves felett is 10 pont, ez a két tétel az összes egyéb 74%-a.

Egyéb, 10 tételben az elérhető pont 59 pont és 6%-nyi súlyarány. Az egyéb kategória a minőségbiztosítást fedli le. Kilenc részterülete van (Vendégvélemény rendszeres megkérdezése, Szervezett próbavásárlás Mystery Shopping, European Hospitality Quality - EHQ (Q),

Magyar Turizmus Minőségi Díj - EHQ (QQ), European Hospitality Quality - EHQ (QQQ)),. A második négy terület piacgazdálkodási terület (Szállodai honlap valóságnak megfelelő fotókkal és tartalommal a szállodáról, Online foglalás lehetősége elektronikus foglalási rendszerrel vagy saját honlap,¹⁰ Térkép a szálloda elhelyezkedéséről, kérésre vagy interneten. A vendégek felkérése, hogy írják meg véleményüket a szállodáról, egy internetes portálon, vagy a szálloda honlapján). Kiemelt három fő súlyozású részterület Mystery Shopping¹¹ 25% és EHQ 3Q 17%.

Házon belüli konferencia lehetőségek, 18 tételben, az elérhető pontszám 48 és ez 5%-os pont részarányt jelent. A részterületek száma négy (Termék, Telekommunikáció és média, Felszereltség és technológia). Érdekes, hogy a konferencia termék mérete nagyobb, mint 250 m² akkor a minimális belmagasság legalább 3,00 méter és ez 10 pontot jelent. Konferenciaterem természetes megvilágítással, és a sötétítés lehetőségével 3 pontot ér, de minimum követelmény egyben. Azaz nem konferenciaterem a terem, ha nincs természetes megvilágítása. A fényerő minimum 300 Lux és legyen szabályozható ez 2 pont. Három falitábla termenként az 1 pont, de minimum követelmény.

A hat fő terület áttekintése megmutatja a szakmai előkészítés professzionális jellegét, valamint feltehetően azt a tényt, hogy itt és most nem egy nemzetközi szállodalánc minőségi controlling listájának az átmásolása történt, hanem egy jól szerkesztett és súlyozott ellenőrző listát állított össze a szakma.

Az elérhető maximális pontszám 860 hat fő területen, 30 részterületen, 266 tétel-sorban. A szállodakategóriáknak vannak minimum követelményei, amelyek pontszámokban is megjelennek, 44 és 121 pont

közt az egy és ötcillagos kategóriára vonatkozó pontszámok. Szálloda megnevezéshez vannak minimum pontok, 90 az egycsillagos kategóriához és 570 pont az öt csillagoshoz. A Superior pontok egy emelt szintet jelentenek, 80 plusz pont elérésével lehet használni a megemelt szintű kategóriát Hotelstars EU****^{superior}. A szerző kiemeli érdekességként a kiemelt nagyságú pontokat jelentő tételeket.

A huszonöt pontot az a szálloda kaphatja, ahol a szobák 30 négyzetméteresnél nagyobbak. Ez a legmagasabb pontszám egyedi tételre.

A húsz pont, egyfelől szintén szobanagyságot honorál, a 22 négyzetméteresnél nagyobbakat és ennyit ér az is, ha két eltérő koncepciójú, a la carte étterem található a szállodában.

Tizenöt pontot már 10 tételnél lehet elérni. A 18 m²-esnél nagyobb szobákért, a vendégfelvonókért, a 100x200 cm-es ágyakért, a szobában szabályozható légkondicionáló berendezésért, három eltérő szaunáért, itt minden szauna öt pont, de összesen 15 pont érhető el. A fűtött és legalább 40 m²-es beltéri medence is ebbe a kategóriába tartozik. A további négy tétel az elvártan betöltött munkakörökre vonatkozik, úgy mint a recepció és a londiner, - mely munkakörök kötelező minimumot jelentenek az ötcillagos szállodáknál -, valamint az ajtóálló (doorman) és a kocsirendező.

Tíz pontot lehet elérni tizenöt tételnél, mint 14 m²-s szoba, tágas lobby ülőhelyekkel és italfelhasználással, 5 m²-esnél nagyobb fürdőszobák, ágy méret, matracvédő, igazolt kétfévente tisztított matracok, 24 órás szobaszerviz, két étterem, éjszakai ágyszívás (turndown service), külső legalább 60 m²-es fűtött medence, gyermek felügyelet, EHQ QQQ minősítés és 250 m²-esnél nagyobb és 3 méteres belmagasságú konferencia terem.

¹⁰ Egy egyszerű e-mail nem elegendő, írja a rendszer a látjegyzetében.

¹¹ Mystery Shopping a következőket jelenti: a vizsgált időszakban legalább egy alkalommal a szálloda kezdeményezésére és költségére külső szakértők anonim formában vizsgálják, ellenőrzik és dokumentálják a szálloda szolgáltatásait. A szállodaláncok által elvégzett ilyen típusú vizsgálatok kielégítik a követelményeket.

2011 tavaszán a Hotelstars Union a 7 tagországban, amely az EU-ban mintegy 150 milliós piacot képvisel, 17.000 szálloda kategorizálását 2010-től kezdve azonos alapelvek alapján végzi. A hazai 787 hazai szállodából 48 (5%) minősített és 235 (27%) regisztrált a minősítésre. Érdekes, hogy négycsillagos szállodáknál a recepció 18 órás és fennmaradó időben telefon elérés az elvárás. A porta kétnyelvű kommunikációja 3* és 4*-ban minimum követelmény. Vannak szubjektív elvárások, mint a szoba megfelelő világítása és ez minimum követelmény minden kategóriában, a konferenciatermeknél elvárás a 300 Lux. A több típusú párna, csak öt csillagban minimum elvárás, de nem rendez, hogy mennyi a több toll, szivacs, antiallergén szerepel a lábjegyzetben. Ismert, hogy vannak szállodák, ahol a párnalap, hasonlóan mint itallap van elhelyezve a szobákban, amiből a vendég választhat. A legnagyobb választékok elérik a 15-20 párnaszámot. Minden tényezőt figyelembe véve nagyon nehéz és kivételes, hogy kisebb észrevételekkel kritizálni tudjuk ezt a nemzetközi szakemberek által közösen létrehozott rendszert.

Összegzés

- A felmérések alátámasztják a csillagok jelentőségét a szálláshely kiválasztásban.
- Vendégfelmérések alapján lettek a különböző területek preferenciái kialakítva.
- A Hotelstars EU szakmailag megfelel a nemzetközi elvárásoknak és nagymértékben kielégíti a vendégelvárásokat és ezzel segíti a szálláshelyválasztást az európai közösségben.
- A kategorizációs rendszer alkalmas arra, hogy a családi-szállodák és az önálló-szállodák üzemeltetői irány-

adóként használják, a minőségbiztosítási rendszerükben.¹²

Nemzeti csillagok

A nemzeti csillagok elvesztése a hazai munkaképes lakosság 45%-át és a hazai szállodák legalább kétharmadát érinti. A felvetés magyarázatát a magyarországi szállodák átlagos szobaszámával és keresleti piacával lehet bemutatni.

Hazai szállodák csoportosítása üzemméret szerint:

Méret és siker összefüggése: kis üzemméretű szálloda is lehet sikeres és a nagy szobaszámú szállodák is nyújthatnak alacsony teljesítményt. Az irányított állami fejlődés hatására a magyarországi szállodák átlagos szobaszáma magas, 60 szoba.¹³ Az Egyesült Államokban ez a szám 70, ez a szállodaláncok kialakulásának hazája és ma is a szállodai szobák 75%-a lánchoz tartozik. Európában átlagosan 30 szobások a szállodák, ennek oka, hogy sokkal gyakoribbak a családi-szállodák. Az organikus (szerves) fejlődés a kisebb családi és önálló-szállodák fejlődését segíti elő. A hazai organikus fejlődés második szakasza 1989 óta tart és ennek hatására az öt és négycsillagos szállodák, valamint a szállodapiac átlagos szobaszáma csökkennek évről évre.

A piaci pozicionálás szempontjából lehet kicsi, közepes, nagy és mega szállodákat megkülönböztetni. A hazai minimális tizenegy szállodai szobától a legnagyobb ötszáz szobás szállodáig nagyon eltérő a szállodák szobaszáma. A hazai legnagyobb szállodák Budapesten: a Grand Hotel Hungária 500 szobával, és a Mercure Hotel Korona 433 szobával. A nemzetközi piacon több ezer szobás szállodák is

működnek. Las Vegasban van a világ húsz legnagyobb szállodájából, tizenöt. Las Vegasban két vagy három szálloda szobaszáma több, mint Budapest összes szállodai szobaszáma. A legnagyobb szálloda a First Hotel Malaysia 6.118 szobával. Ezt követi 5.690 MGM Grand Hotel és a Luxor 4.408 szobával. A szerző szállodaigazgatói tevékenysége során a legnagyobb szállodai szobaszám, amelynek területi igazgatója volt 733 szoba és a legkisebb pedig 72 szoba, most egy 29 szobás szálloda nyitásának előkészítésében vesz részt.

Magyarországi szállodák átlagos szobaszáma

A magyarországi szállodák, átlagos szobaszáma a szervezeten felül hatása 60 szoba. Az állami irányítás időszakában nem épültek családi-szállodák¹⁴ és önálló-szállodák, csak állami tulajdonban lévő szállodavállalatok által üzemeltetett nagy, 150-350 szobás szállodák. Európában és így hazánkban sem jellemzők a mega és giga-szállodák. Ezek főleg Amerikában terjedtek el, ahol tizenöt szállodának, annyi szobája van, mint Magyarországon összesen. A hazai szállodapiac on kilencszáz szálloda és ötvenkétezer szállodai szoba van. Az átlagos szobaszám Budapesten 110, Balatonnál 70 és vidéken 40 szoba. A legalacsonyabb átlagos szállodák a vidéki háromcsillagos szállodák 39 szobával. Az állami irányítású fejlődési szakaszban az akkori "idegenforgalom" orientáltsága miatt Budapesten és Balatonon épültek a szállodák, és ez volt hatással a mai átlagos szobaszámokra.

Ugyanakkor, ha szállodákról beszélünk, akkor a budapesti elismert, nagy szobaszámú, szállodavállalatokhoz tartozó szállodák jutnak mindenkinek először eszébe. A 150 szobásnál nagyobb 4 – 5 csillagos szállodák száma 20 és további

20 háromcsillagos szálloda nagyobb 150 szobásnál. Hazánkban 108 szálloda van, amely szűzege szobánál nagyobb üzemméretű, ebből a közép-felső és felső kategóriába tartozik 67 szálloda. Amikor szállodára gondol valaki akkor általában erre a 67 illetve 108 szállodára gondol, ami a szállodák 11%-a, viszont a kínálati részaránya a duplája. A hazai piacra jellemző, hogy az első öt legnagyobb szállodavállalat szállodái átlagosan 167 szobások. Ennek az öt szállodacsoportnak 72 szállodája van és 12 ezer szállodai szobát üzemeltetnek, ez a hazai kínálati piac 25 százaléka.

A hazai szállodák 75%-a független, családi vagy önálló szálloda, 11–50 szobás üzemmérettel. A kis szállodáknál szűkebben áll rendelkezésre az élőmunka és az eszközök. Ez hatással van a vezetési módszerre, valamint a vezetési információs rendszerre. A kis szállodák egyszerű szervezetekre jellemző szervezeti felépítést alakítanak ki. Ugyanakkor van 4 panzió hazánkban, amelyeknek a szobaszáma nagyobb, mint 150. Érdekes, hogy a wellness szállodák 65%-a ötvenszobásnál kisebb. Az összes szálloda 60%-a két és három csillagos és 50 szoba alatti, alsó és alsóközépső kategóriás kis családi és önálló szálloda.

Az átlagos nagyságú szállodák száma 140, ez az összes szálloda 14 százaléka. Magyarországon a közép és felsőközépső kategóriás szállodák többsége közepes nagyságú szálloda. A közepes nagyságú szállodák is lehetnek önálló szállodák vagy szállodalánchoz tartozó szállodák, nagyon ritka a több száz szobás családi szálloda.

A hazai szállodáknak csak 11%-a tartozik a nagy szállodák közé, ez 108 szálloda. A legtöbb nagy szálloda, 18 egység, négycsillagos és egy kétszillagos szálloda nagyobb 151 szobásnál.

¹² Hotelstar EU kielégíti a (2006/123/EK) direktíva elvárásait.

¹³ A szálláshelyek átlagos szobaszáma fele a szállodákénak 28 szoba. Panziók átlagos üzemmérete 17 szoba, a 239/2009 rendelet szerint a panzió mérete "szobák száma legalább hat, de legfeljebb tíz, az ágyak száma legalább tizenegy, de legfeljebb húsz". Az átsorolásokhoz megfelelő időre van szükség.

¹⁴ Családi-szálloda, hol a szálloda tulajdonjoga a családban van és általában a család üzemelteti a szállodát vagy szálláshely-szolgáltató létesítményt. Önálló-szálloda, amikor a tulajdonjogot egy vagy több társaság gyakorolja, jellemzően már van kinevezett szállodaigazgató. A családi és önálló-szállodák is függetlenek, mert nem tartoznak szállodalánchoz.

Kiemelt érdekességek a hazai szálláshelyek megoszlásában:

- szállodák 74%-a kisszálloda,
- szállodák 60%-a 2-3 csillagos kisszálloda,
- ötcsillagos szállodákból csak 2 nagyobb 150 szobásnál,
- wellness szállodák 65%-a kisebb 50 szobásnál,
- gyógyszállók 38%-a kisebb 50 szobásnál.

Tulajdonosi forma (kör) szerinti szakmai csoportosítás

Tulajdonosi forma alapján a szállodákat csoportosíthatjuk a következőképpen

- családi szállodák,
- önálló szállodák,
- szállodalánchoz tartozó szállodák,
 - klasszikus,
 - franchise alapú,
 - szállodacsoporthoz tartozó szállodák.

Családi és önálló szállodák voltak többségben Magyarországon a 1945 előtt, amikor szerves fejlődés során alakultak ki a szállodák. Már nagy szállodák is épültek¹⁵ ezek önálló és független szállodák voltak, de már a részvénytársasági forma is megjelent a tulajdonlásban. Szállodalánccok hazánkban nem alakultak ki. A 80-as évek elején több szállodalánc jelent meg hazánkban, első szintű névhasználati szerződésekkel, például Novotel, Hyatt, Hilton, Ramada, Penta, Napjainkban minden jelentős szállodalánc képviselteti magát hazánkban, de alapvetően csak Budapesten. Hazánkban nem alakultak ki szállodalánccok. Ennek okai, hogy a hazai szállodavállalatok nem szerves fejlődés hatására fejlődtek szállodacsoportokká, másik ok a belföldi turizmus hiánya és szociális jellege volt, harmadik ok a szakma inspirációs hiánya. Meglehetősen késői korszakban a Pannonia Hotels tett kísérletet az alkalmazott egységesítések márkásítására, de ezt a privatizáció folyamata érdektelenné tette.

Összegzés

- A hazai szállodák keresletének 44%-a belföldi turizmus alapú.
- A hazai szálláshelyek 51%-a belföldi turizmus alapú, ahol az elveszett iránytűt, például a napraforgót nem helyettesíti a Hotelstars EU,
- a kereslet fele érdekelt csak igazán a Hotelstars EU rendszerben
- a kereslet másik fele elveszti a tájékoztatási eszközét, a nemzeti csillagokat és napraforgókat.
- A hazai kínálat háromnegyedének elsődleges piaca a belföldi turizmus, ezért nem feltétlen érdekelt az Hotelstars EU rendszer alkalmazásában.
- A nemzeti csillagokra szüksége van 2,5 millió vendégnek és 700 szállodának.
- Hotelstars EU önkéntes, nem kötelező.
- Szállodai érdekvédelmi szövetségnek befizetett minősítési díjak ellenében használhatók a Hotelstars EU szállodai csillagok hazánkban.
- Megszűnt a harmadik és egyben igen fontos tényező, a hatóság szerepe a szálláshelyek kategorizálásában.

Szabályozott – szabályozatlanság és a jövő

Az első részben ismertetett osztályba sorolási rendelet volt a szakma "bibliája", a 45/1998 (VI.24.). Ez volt a sokat szidott, de mindenre kiterjedő rendelet. Ezt felváltotta az európai jogharmonizációs rendelet 239/2009 (X.20.).

A második részben kifejtett jogszabály kitért a jogfolytonosságra a 19. paragrafusban. A rendelet kitér a létesítményekre, szálláshelytípusokra és itt már megjelenik a haszonélvezet igazolása az üzemeltető részéről. Kitér az engedélyezés feltételeinek és az üzemeltetési követelményeinek ismertetésére. Jelen hatályban nem rendelkezik a kategorizálás jövőjéről, mert a 20. § és 21. § szö-

vegezése nem szerepel a hatályos jogszabályban és utalás sincs rá, hogy miért nem. Itt volt rendezve, hogy a kategorizálás szabályozását a turisztikáért felelős állami szervezet jogosult és köteles szabályozni, valamint itt szerepelt a kategorizálás jogfolytonossága.

A harmadik részben felvezetett Hotelstars EU hazai bevezetése önkéntes, a szövetség díjat kér a bevezetésért. A szállodák és éttermek szövetsége, mint érdekvédelmi szövetség levédte a szállodai csillagokat, csak ő adhatja ki és vonhatja vissza a használatát.

Első szabályozott – szabályozatlanság, a megszerzett nemzeti csillagok és napraforgók elvesztése.

Mindezeket a tényezőket megismerve a hazai szállodapiac kínálatának háromnegyede elvesztette "iránytűjét" a nemzeti szállodai csillagokat, mert lobby tevékenység hatására módosításra került az európai jogharmonizációs 239/2009 rendelet. A 19., 20., 21. paragrafusok utólagos törlése a szálláshelyszolgáltatás minden egységére törli a nemzeti csillagok és egyéb kategóriák használatát.

Második szabályozott – szabályozatlanság, önkéntes csatlakozás.

A belföldi piacon érdekelt szállodáknak az európai rendszer nem jelent érdekeltiséget, és mivel nem kötelező érthető, ha nem is törekszenek ennek alkalmazására. Ez jelentheti a szállodák akár kétharmadát is, nem beszélve a panziókról, kempingekről, üdülőkről, közösségi és egyéb szálláshelyekről.

Harmadik szabályozott – szabályozatlanság, szállodai márkanevek.

A szállodalánccok rendelkeznek egyedi márkákkal. A brand nevek elismertsége számukra többet jelent, mint az európai csillagok magyarországi használata. Ugyanakkor szakmai hitvallásból, a költségek könnyebb előteremtése és a szövetségben való aktív egyéni részvételük miatt, bizonyára hamarosan túlesnek a minősítési folyamatán, hiszen amúgy megfeleltek a feltételeknek.

Negyedik szabályozott – szabályozatlanság, érdekvédelmi szövetség vagy hatóság.

Az állam visszalépése okán a "üzemeltetési szerződésbe adta a kategorizálást" egy szövetségnek, a panziók, kempingek és a többi szálláshelyszövetségek is a szállodaszövetséghez tartoznak vagy a Hotelstars EU mintájára lesznek európai szintű falusi szálláshely besorolások és akkor az napraforgó, tulipán vagy pipacs lesz.

Ötödik szabályozott – szabályozatlanság, vendégpanasz kezelése.

Teljes mértékben hiányzik a hatósági jogkör, a vendégpanaszok esetén a jegyző az elsődleges eljáró hatóság, de a szállodaszövetség fog büntetni vagy visszavonni az "Európai Csillagokat". A fogyasztóvédelem mi alapján jár el az önkéntesen vállalt kötelezettségek időleges be nem tartása miatt?

Hatodik szabályozott – szabályozatlanság, állami szerepvállalás teljes hiánya.

Nem fejtette ki a kereskedelmi kamara, hogy szálláshely-kamara szekciót alakít. Nem nyilatkozott a Kereskedelmi Engedélyezési Hivatal, hogy erősíti a meglévő, volt szerepvállalását.

Összegzés

A turizmus egyetlen szervezete sem vállalta fel a hatóság szerepkörét a klaszifikáció területén. Nemzetgazdasági Minisztérium, Belgazdaságért Felelős Államtitkársága a honlapján elhelyezi, hogy "Felügyeli a turizmusfejlesztéssel kapcsolatos stratégiai feladatokat, valamint a miniszter kereskedelempolitikáért és a fogyasztóvédelemért való felelősségével kapcsolatos feladatait." (Kormány 2011)

A szerző felvázol egy elképzelt jövőképet, felvállalva a koncepció minden hiányosságát.

- A jogharmonizációs rendelet megfelelően biztosítja a jegyző és társzervezetek számára az engedélyezés és üzemeltetés minimális jogszabályban rögzített feltételeit.

¹⁵ Gellért, Royal, Grand Hotel Margitsziget, Metropol, Park, Palace, Royal, Béke,

- Az "Európai Csillagok"¹⁶ minden szálloda számára szabadon és önkéntesen elérhető legyen, mint a többi hasonló minősítési rendszer,
- Hotelstars EU – ****
- European Hospitality Quality – EHQ (Q),
- a Magyar Turizmus Minőségi Díj – EHQ (QQ),
- European Hospitality Quality – EHQ (QQQ),
- ISO – 9001.

Ezen díjak és minősítések elérése a szálloda egyedi döntése, a piaci helyzetének, versenyképességének és lehetőségeinek figyelembe vételével.

- Szükséges visszaállítani a nemzeti kategorizálás hatósági jogkörének gyakorlását, amely objektív mérceként áll rendelkezésére a minőség és követelményrendszer betartásának ellenőrzésekor. A hatóság szerepét ebben az esetben
 - Kereskedelmi Kamara,
 - a kötelező kamarai tagság biztosítja, a szálláshely-szolgáltató rendszer teljes körű nyilvántartását és ellenőrizhetőségét, regionális szinten is
 - Kereskedelmi Engedélyezési Hivatal
 - a már rendelkezésre álló adatokkal az országos lefedettséggel az utaztatás és vendéglátás engedélyezési nyilvántartását felügyelheti, bejegyzési, elutasítási, ellenőrzési és felfüggesztési vagy bezárási jogkörrel
 - Belgazdasáért Felelős Államtitkárság, Turisztikai szervezete töltheti be, amely ebben az esetben a stratégiai és fejlesztési feladatai mellett a napi szinten képes követni a szállás-

helyek, a vendéglátás és az utaztatás teljes turisztikai spektrumát,

- "Nemzeti Csillagok" a szállodai kategorizálás hazai rendszere is szállodai csillagokon kell, hogy alapuljanak, ennek van már egy elfogadott tradíciója. A két rendszer alapulhat egységes követelményrendszeren. A kategorizálás ebben az esetben viszont már hatósági, jogszabályban rögzített elvárásokat jelentenek. Ez minden szálláshely szolgáltatóra kötelező lehet regisztrációs szám használatával. A rendszer hasonlóan közzéteszi a bejegyzett és kategorizált szálláshelyeket, szállodákat, mint például az OGYFI a minősített forrásokat, gyógyvizeket és gyógy-szállodákat. A 45/1998 rendelet kötelezte a szállodákat a "réztábla" elhelyezésére. Ez annyiban változik, hogy egyes szállodáknál kettő vagy akár több tábla lesz a bejárat mellett. A 25x50 cm-es réztábla kiegészül egy hatósági névvel és egy regisztrációs számmal.¹⁷ Természetesen a szálloda használja az "Európai Csillagot"¹⁸, a "Nemzeti Védjegyet" és további minőségi díjakat "Magyar Turizmus Minőség Díj" és egyéb például "Zöld Szálloda" minősítéseket nem elfeledkezve az ISO megjelölésről.
- A szállodai specializáció fejlődése megköveteli, hogy a szálláshelytípusok¹⁹ és a kategorizálás²⁰ mellett a szakosodás²¹ minősítése is megtörténjen. A nyilvántartás történhet a nemzeti kategorizálás felelős szervezete által. A besorolás háromszintű a megnevezés használatának elnyeréséhez szükségesek a "Spa Standard" alapkövetelmények. Erre jó példa a konferen-

cia termék száma és összes férőhelye, valamint ezek viszonya az éttermi ülőhelyekhez. Ilyen feltétel lehet kezelő helyiségek száma, vagy az egy szobára jutó medence négyzetméter. A kiemelt fajtálos mutatószámok alapján a medium – közepes, elfogadott - elnevezés "Spa Medium". Felső luxus kategóriában, amikor a gyógy-szállodában az egy vendégre jutó napágyak száma egy, és relax szobában a pihenőágy nem műanyag és legalább annyi négyzetmétere van, mint a pótágyaknak, azaz öt négyzetméter, ebben az esetben a társult gyógy-szálloda, "Spa Luxury"²² megnevezést használhatja a regisztrációs számmal.

Vendéglátottság növekszik, mert a hazai és a külföldi vendégek is megtalálják a megfelelő eligazodást a "Nemzeti"²³ és "Európai" kategorizálásban és szakosodás három szintjén.

Szállodák üzemeltetőinek elégedettsége növekszik, mert úgy a hazai, mint az európai piacon megfelelő minősítéssel tudnak megjelenni.

Nemzeti turizmus rendszerében a regisztrációval beazonosított minősítések segítik az átláthatóságot és ezzel biztosítható a fogyasztóvédelem hatékonysága a fenntartható szolgáltatási minőségbiztosítás érdekében. Az egységes nyilvántartás összehonva az utaztatás és vendéglátás nyilvántartásaival növeli az "I" szakágazat és a turizmus egységes megítélését.

¹⁶ Hotelstars EU

¹⁷ Például a korábbi "Alfa Szálloda – Hotel ****" az új rendszerben lehet "Alfa Szálloda – Hotel ****" Hungarian Tourism Office Registration Number: 1/2011".

¹⁸ "Alfa Szálloda – Hotel ****superior" – Hotelstars Unio EU Registration Number: 1/2011".

¹⁹ Szálloda, panzió, üdülőház, kemping, közösségi szálláshely, egyébszálláshely, falusi szálláshely,

²⁰ "Nemzeti Csillagok" és "Hotelstars EU".

²¹ Az utazási motivációk alapján például az alábbiak szerint üzleti, butik, apartman, konferencia, és városi, üdülő, termál, sport, gyógy, wellness, medical, kastély,

²² A Standard, Medium, Luxury a szerző javaslatai ezen változhatnak a szakszövetségek,

²³ A Nemzeti Védjegy eltérhet könnyítéssel az V. Egyéb 243-252 pontoknál és szigoríthat a szabadidős, a konferencia valamint vendéglátás tevékenységi, kínálati elvárásoknál és például a szakképzett létszám elvárása a teljes létszámon belül kategóriánként eltérő százalékban, hasonló lehet a magyar termékek borok, pálinkák kínálaton tartásának előírása is.