

6. sz. melléklet

Vendég kérdőív

Hogyan érezté fel a Hotel Azúr működését?

Rakás	Utazás	Általános	Internetes	Egész
☐	☐	☐	☐	☐

Milyen ajánlat volt Önnek a díjazás?

Felvonó	Wellness	Beauty / Spa	Utazás	Sport
☐	☐	☐	☐	☐

Tovább fog ajánlani barátainak?

Igen	Nem
☐	☐

Tervezi-e, hogy a jövőben még a vendégeink lesz?

Mindenképp	Választó	Kétségtelen
☐	☐	☐

Miért nem Önnek különösen az a partifunkcionális?

.....

Mi volt az, ami jobban emlékeztetett?

.....

Az Ön korcsoportja:

20-30 év	30-40 év	40-50 év	50-60 év	60 év felett
☐	☐	☐	☐	☐

Név:

Cím:

Szám:

Teljesítés:

Kérdőív a munkára:



Javaslatok Kívánságok Minősítés

Az Ön kérésére a szállásán mindenki számára. Választással
szerezhetünk, hogy a minőség és a szolgáltatások tovább fejlődjenek.
Kérjük, a kérdőív adja le a részleteket, vagy a szállásán.

1	2	3	4	5
rossz	megfelelő	jól	diszkrét	kiemelkedő

Összefoglalás 1 2 3 4 5

Hogyan érezté fel a szállás működését?

Hogyan érezté fel a szállás díjazását?

Hogyan érezté fel a szállás díjazását?

Recepció 1 2 3 4 5

Szolgáltatások a munkatársak?

Minden munka a kérdőívre kerül?

Dolgozik a szolgáltatással?

Javaslatok:

Szoba 1 2 3 4 5

Felhasználó a szolgáltatásokra vonatkozó munkatársak?

Elegendő volt a szolgáltatás?

Lakóhelyek a szolgáltatások a szállás?

Javaslatok:

Étkezés 1 2 3 4 5

Hogyan érezté fel a munkatársak?

Hogyan érezté fel a szolgáltatás minőségét és mennyiségét?

Recepció és étkezés a szállás?

Milyen szolgáltatásokat tart Ön az étkezést?

Javaslatok:

Könyv 1 2 3 4 5

Elegendő volt az étkezési minőség és a szállás?

Milyen volt a szolgáltatás a szállás?

Mennyire találja a szállás díjazását és a szolgáltatásokat a szállás?

Javaslatok:

Bar / Partifunkcionális 1 2 3 4 5

Hogyan érezté fel a munkatársak?

Hogyan érezté fel a szolgáltatás minőségét és mennyiségét?

Elegendő volt az étkezési minőség és a szállás?

Milyen volt a szolgáltatás a szállás?

Milyen szolgáltatásokat tart Ön a szállás?

Hogyan érezté fel a szolgáltatás minőségét és mennyiségét?

Javaslatok:

Fürdő / Partifunkcionális 1 2 3 4 5

Hogyan érezté fel a munkatársak?

Milyen volt a szolgáltatás a szállás?

Mennyire találja a szállás díjazását és a szolgáltatásokat a szállás?

Milyen szolgáltatásokat tart Ön a szállás?

Javaslatok:

Beauty Spa 1 2 3 4 5

Hogyan érezté fel a munkatársak?

Milyen volt a szolgáltatás a szállás?

Mennyire találja a szállás díjazását és a szolgáltatásokat a szállás?

Milyen szolgáltatásokat tart Ön a szállás?

Javaslatok:

Sport és Szolgáltatás 1 2 3 4 5

Mennyire találja a szállás díjazását és a szolgáltatásokat a szállás?

Milyen szolgáltatásokat tart Ön a szállás?

Javaslatok:

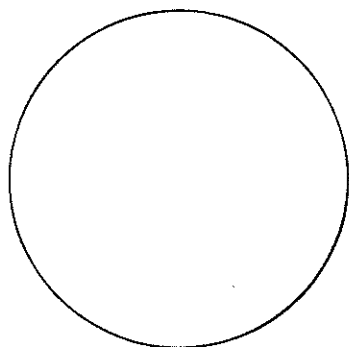
5. sz. melléklet

„Ne zavarj” tábla



4. sz. melléklet

Szobareggelt megrendelő



HUNGUEST HOTEL

PELION

TAPOLCA

★★★★

Kedves Vendégünk!

Ha a szobájában kíván reggelizni, 6 óráig szíveskedjen a kártyát a külső kilincsre akasztani. A reggelit a szobaár tartalmazza, ehhez 600 Ft szervízdíjat számolunk fel.

Lieber Gast!

Wenn Sie in Ihrem Zimmer frühstücken möchten, hängen Sie bitte die Karte auf die Klinke von außen bis 6 Uhr. Das Frühstück ist im Zimmerpreis inbegriffen, und wir verrechnen 600 Ft Servicepreis.

Dear Guest!

If you wish to have breakfast in your room, please hang your card outside the door by 6 am. The room price includes breakfast to which we shall add a 600 Ft room service fee.

Kérjük, jelölje meg a másik oldalon a kívánt ételeket és italokat!

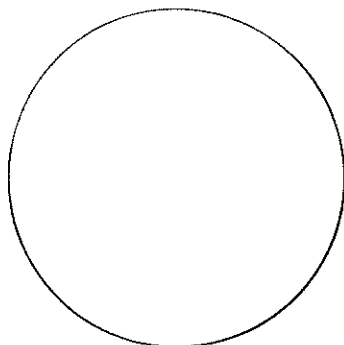
Bitte markieren Sie die gewünschten Speisen und Getränke auf der anderen Seiten.

Please mark on the other side the requested food and beverage.

A reggelit kérem • Bitte das Frühstück • Breakfast, please:

7.00 - 7.30 ☐ 7.30 - 8.00 ☐ 8.00 - 8.30 ☐

8.30 - 9.00 ☐ 9.00 - 9.30 ☐



- | | | |
|---|--------------------|-------------------|
| ☐ Tej (hideg, meleg) | Milch (kalt, warm) | Milk (cold, hot) |
| ☐ Tej (laktózmentes) | Laktosefreie Milch | Lactose-free milk |
| ☐ Tea | Tee | Tea |
| ☐ Kakaó | Kakao | Cocoa |
| ☐ Kávé | Kaffee | Coffee |
| ☐ Joghurt natúr | Yoghurt | Yoghurt |
| ☐ Joghurt gyümölcsös | Yoghurt mit Obst | Fruit yoghurt |
| ☐ Narancslé | Orangensaft | Orange Juice |
| ☐ Ananászlé | Ananassaft | Pineapple Juice |
| ☐ Paradicsomlé | Tomatensaft | Tomato Juice |
| ☐ Müzli | Muesli | Muesli |
| ☐ Cornflakes | Cornflakes | Cornflakes |
| ☐ Kenyér | Brot | Bread |
| ☐ Péksütemény | Backware | Bakery rolls |
| ☐ Vaj | Butter | Butter |
| ☐ Dzsem | Jam | Jam |
| ☐ Méz | Honig | Honey |
| ☐ Sajt | Käse | Cheese |
| ☐ Keménytojás | Gekochtes Ei | Hard-boiled Eggs |
| ☐ Lágytojás | Weichgekochtes Ei | Soft-boiled Eggs |
| ☐ Rántotta | Rührei | Scrambled Eggs |
| ☐ Ham & Eggs | Ham & Eggs | Ham & Eggs |
| ☐ Sonka | Schinken | Ham |
| ☐ Szalámi | Salami | Salami |
| ☐ Vörsl | Wurst | Sausages |
| ☐ Sültkolbász | Bratwurst | Roast Sausage |
| ☐ Gyümölcs | Obst | Fruit |
| ☐ Egyéb | Sonstiges | Others |

Szobaszám
Zimmernummer
Room number

Datum
Datum
Date

Vendég aláírása
Unterschrift
Signature:

3. sz. melléklet

Szállodai szoba műszaki hibákról vendég tájékoztató

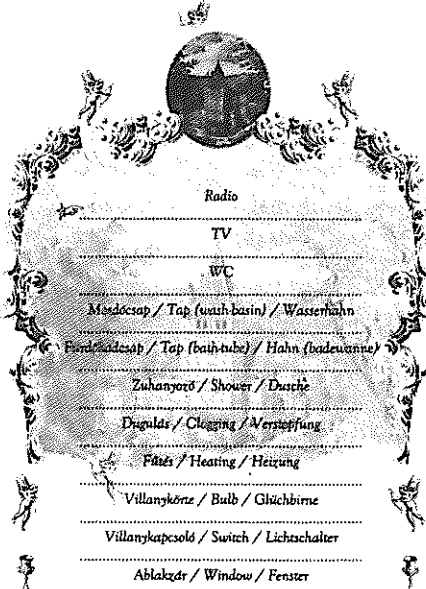


Kérjük
szíveskedjék jelezni
ha valami elromlott
a szobájában.

Would you kindly
let us know
your required repairs.

Bitte notieren
Sie auf der Rückseite Ihre
Reparaturwünsche.

szálloda Sasvár



Radio

TV

WC

Mosdócsap / Tap (wash-basin) / Wasseinhahn

Fürdőcsócsap / Tap (bath-tub) / Hahn (badewanne)

Zuhanyzó / Shower / Dusche

Dugulás / Clogging / Verstopfung

Fűtés / Heating / Heizung

Villanykörte / Bulb / Glühbirne

Villanykapcsoló / Switch / Lichtschalter

Ablakzár / Window / Fenster

Ajtózár / Lock / Türschloß

Bútor / Furniture / Möbel

Egyéb / Other / Sonstiges

Kívánt időpont / Please-come at / Gewünschter

Szobaszám / Room No. / Zimmer Nr.

2. sz. melléklet

Szállodai TV program tájékoztató

TV programválasztás
TV Einschalten
TV Switch on

01 TV2.....	21
02 RTL KLUB.....	22
03 RAI UNO.....	23
04 TV5.....	24
05 CARTOON N.....	25
06 CNBC.....	26
07 RTL KLUB.....	27
08 EUROSPORT.....	28
09 SAT1.....	29
10 PRO7.....	30
11 MTV1.....	31
12 DUNA TV.....	32
13.....	33
14.....	34
15.....	35
16.....	36
17.....	37
18.....	38
19.....	39
20.....	40



Telefon használati tájékoztató

Telefon-Benutzung

Using of telephone

Telefonközpont / Telefonközpont / Telephone centre	8
Recepció / Reception / Reception	9
Értékesítés / Verkauf / Sales	413
Lobby bar / Lobby Bar	610
Wellness recepció / Wellness Reception / Wellness reception	420
Wellness bar / Wellness Bar	630
Étterem / Restaurant	600

A szobából való helyi hívásért hívó díjat kérem tárcsázni a 0-t, majd folytatni a 06 - körzetszám - hívószám megadásával.

Külföldi várn hívások tárcsázni a 0-t, majd 00, ezt követi az ország hívószáma, körzetszám, vb.

Tájékoztatjuk, hogy a Day TV használatra a szobaszám megadását után minden egyes alkalommal csatormanként 3700 Ft-ot terheli az Ön számát.

Szobából szobába történő telefonhívások kérem úgy be a kívánt szobaszámot!

Wenn Sie hier in Ungarn jemanden anrufen möchten, wählen Sie bitte zuerst 0, dann 06, dann Stadtnummer usw.

Wenn Sie nach Ausland telefonieren möchten, wählen Sie bitte zuerst 0, dann 00, dann die Nummer des Landes usw.

Wir möchten Sie darüber informieren, dass die Benützung von Day TV nach der Angabe des Zimmersnummers wird auf Ihre Zimmerrechnung belastet und zwar 3700 Ft.

Wenn Sie ein anderes Zimmer anrufen möchten, wählen Sie bitte einfach die Zimmernummer.

If You want to phone somebody in Hungary, You have to call 0 at first, then 06, then city code, etc.

If You call somebody abroad, call 0 at first, then 00, then country code, then city code, etc.

If You want to see the Day TV, after writing your room number you have to pay 3700 forints occasionally.

If You want to phone another room, call the room number.



HOTEL KAROS SPA

**** SUPERIOR ZÁLAKAROS

Austria	Австрия	0043
Belgium	Бельгия	0032
Canada	Канада	001
Denmark	Дания	0045
Finland	Финляндия	00358
France	Франция	0033
Germany	Германия	0049
Great Britain	Великобритания	0044
Israel	Израиль	00972
Italy	Италия	0039
Japan	Япония	0081
Netherlands	Нидерланды	0031
Norway	Норвегия	0047
Russia	Россия	007
Slovakia	Словакия	00421
Slovenia	Словения	00386
Sweden	Швеция	0046
Switzerland	Швейцария	0041
USA	США	001

KAROSINVEST RT.
HOTEL KAROS SPA ****SUPERIOR
H-8749 ZÁLAKAROS, ALMA UTCA 1.
TEL: (0036) 93/542-500
FAX: (0036) 93/542-501

NEMZETKÖZI ELŐHÍVÓSZÁMOK
INTERNATIONAL DIALING CODES
INTERNATIONALE VORWAHLNUMMERN
НОМЕРА ВЫХОДА МЕЖДУНАРОДНЫХ
ТЕЛЕФОННЫХ ЛИНИЙ

A telefonbeszélgetések díját automatkusan regisztráljuk és a szobaszámra terheljük.

The total amount of telephone charges will be automatically registered at the front office cashier's desk and charged on your bill.

Ihre Telefongebühren wird automatisch registriert und auf Ihre Zimmerrechnung gebucht.

Сумма телефонных звонков регистрируется автоматически и прибавляется к стоимости номера проживания.



HOTEL KAROS SPA

**** SUPERIOR ZÁLAKAROS

KAROSINVEST RT.
HOTEL KAROS SPA ****SUPERIOR
H-8749 ZÁLAKAROS, ALMA UTCA 1.
TEL: (0036) 93/542-500
FAX: (0036) 93/542-501

Hívás felvétel	External line	Anrufung	Вызов погородской линии	8
Kézpont/Recepció	Operator/Concierge	Zentrale/Reception	Рецепция	9
Biztonság, védelem	Security	Sicherheitsdienst	Служба безопасности	2541
Szobaszervíz	Room service	Zimmerservice	Комнатный сервис	3
Szobaszámnyit	Roomkeycarding	Zimmerschreib	Держу ключ	2544
Orvosi és fizetésigazgató	Doctor assistant	Arzt Assistentin	Терапевтический персонал	3
Étterem	Restaurant	Restaurant	Ресторан	3
"Alma" Spa Wellness Intézet	Beauty-Beaut	Institut-Beaut	Салон красоты	7
Fogyaszt	Dental	Zahnarzt	Стоматологический кабинет	2583
Beszérlés	Wake up call	Weckanruf	Звонок утреннего пробуждения	5
Másik szoba hívása	Room to room	Von Zimmer zu Zimmer	Вызов другой комнаты	1 + szobaszám 1 + room nr 1 + Zimmer nr 1 + комната

Ha telefonján világít a piros lámpa: Önnek üzenete érkezett! Kérjük hívja a recepciót!

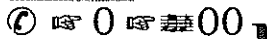
If the red light is lighting on your phone: you have a message! Please call the concierge!

Wenn das rote Licht auf Ihr Telefongerät leuchtet: Sie haben eine Nachricht! Bitte rufen Sie die Rezeption an!

1. sz. melléklet

Szállodai telefonkönyv

Nemzetközi távbeszélő:
International long distance calls:
Schwefeldienstgespräche ins Ausland:
Communication internationale:
Communication internationale:



Ország, kód, telefonszám
• Country, area code, phonenummer
• Landesnummer, Vorwahlnummer, Rufnummer
• Paese, città, numero chiamato
• L'indicatif du pays, de zone et le numéro d'appel

HUNGARY • UNGARN
• AREA CODES • VORWAHLN

A telefonhívások jegyzése és értékelése automatikusan, az számítógép által ellenőrzik. Szolgáltatásokat kezelő felhívást adnak ki.

• Please note that all telephone calls are monitored by computer, which registers the duration of each call, the number called, and the number of units used the call is made charged by the computer. A service charge will be added to the normal tariff.

• Ihre Telefongebühren werden per Computer erfasst und automatisch an der Kasse auf Ihre Rechnung gebucht. Verwalt. telegeladen werden verrechnet.

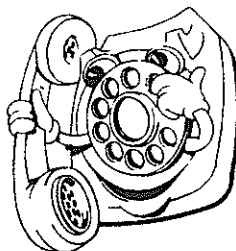
• I conti del telefono sono fatti automaticamente da computer per i servizi nostri computiamo le spese di amministrazione.

• Notation e facturation de conversation arriver au caissier. Pour tous vos services nous comptons les frais.

Budapest	87	Öst	47
Balatonfüred	86	Pécs	72
Békéscsaba	66	Sárvár	32
Debrecen	52	Székesfehérvár	84
Dunaújváros	25	Sopron	99
Eger	36	Szeged	82
Győr	96	Székesfehérvár	22
Hegyházi	88	Székesfehérvár	26
Hódmezővásárhely	63	Székesfehérvár	56
Hortobágy	52	Székesfehérvár	94
Kaposvár	82	Tatabánya	34
Kecskemét	76	Tábor	86
Miskolc	46	Veszprém	80
Nagykanizsa	91	Vierád	26
Nyíregyháza	42	Zalaegerszeg	92

Hogyan telefonáljunk

International Telephone Codes & Hotel Directory



Telefon: (52) 362-144



Telefoninformáció
Usage of your phone
Benutzung Ihres Telefons
Uso del telefono
Pour téléphoner

Automata telefonközpontunk az alábbi közvetlen hívási lehetőségekkel rendelkezik:

- Our automatic telephone system provides rapid direct dialing calls.
- Unser vollautomatisches Telefonsystem ermöglicht Ihnen in kürzester Zeit direkte Telefonverbindungen selbst herzustellen.
- Con nostre total automatico telefonsistema si può chiamare rapidamente.
- Automatique central est ci-dessous de direct appel possible.

Szállodán belüli hívások
• Internal connections • Interne Verbindungen
• Locali comunicazioni • Communication locale

9		Porta
180		• Concierge • Portiers • Information • Le concierge
9		Recepció
0		• Reception, Cashier • Rezeption, Kasse • Reception, Casca • La reception, Caisse
		Telefonközpont
		• Operator • Zentrale • Centro telefonico • Le standard
		Városi vonal
		• External line • Externe Verbindungen • Locali • Services urbains

Szállodai szobába telefonálás
Room to room calls
Von Zimmer zu Zimmer
De chambre à chambre
L'occupant d'une autre chambre



Szobaszám
• room number
• Zimmernummer
• Il numero della camera
• le numéro de chambre



Városi vonal
External connections
• Externe Verbindungen
• Locali comunicazioni
• Communications urbaines

Belföldi távbeszélő:
Long-distance calls for Hungary:
Schwefeldienstgespräche in Ungarn:
Communication internationale:
Pour vos communications interurbaines:



Kódszám és telefonszám
• Area code subscriber's number
• Vorwahlnummer und Rufnummer
• Prefisso della città poi il numero chiamato
• Le N° de l'indicatif départemental, le N° de
... de demande

rendészet: a szállodai biztonsági szolgálat helyisége, irodai berendezéssel és számítógépekkel a figyelőrendszerhez és a képek feldolgozásához és rögzítéséhez szükséges berendezések, pl. videó magnók.

A szállodában alkalmazott kulcsrendszerek és kulcsok pótkulcsai is itt találhatóak, valamint a mentő kulcsok.

szociális helyiségek: a szállodai alkalmazottak számának és összetételének, valamint az előírásoknak megfelelően kerülnek kialakításra.

Ezekben a helyiségekben tisztálkodhatnak és válthatnak ruhát a dolgozók.

A szállodákban általában férfi és női személyzeti öltözők WC és mosdó, valamint zuhanyzó traktusok létesítendőek.

Szükséges személyzeti étkezdé és büfé tervezése és megvalósítása is.

egyéb járulékos területek : ezek a speciális igényeket kielégítő helyiségek, melyek az üzemeltetéshez szükségesek: gázfogadó, transzformátor állomás, nyomáscsökkentő állomás stb.

Egyes gépészeti rendszerek, hálózatok az új modern szállodákban már a szerelőszinten kerülnek kialakításra. Ezek létrehozása ugyan lényeges többlet költséggel jár, de ez megtérül az üzemeltetés során.

ELLENŐRZŐ KÉRDÉSEK

1. Sorolja fel, hogy milyen típusú szállodákat ismer?
2. Mely feltételeknek kell teljesülni a szállodák kialakításához?
3. Melyek az üzembe helyezés dokumentumai?
4. Melyek a szálloda épület műszaki paraméterei?
5. Milyen bejáratokat célszerű létesíteni a szállodáknál?
6. Vendégfogadás és elszállásolás helyiségei?
7. Milyen vendégszoba típusokat ismer ?
8. Ismertesse az emeleti szervizhelyiségek elrendezését és funkcióját?
9. Ismertesse a szállodai folyosók lépcsőházak kialakítását és szerepét?
10. Részletezze az ellátás helyiségeit és berendezéseit ?
11. Melyek a kiegészítő tevékenység helyiségei és berendezései ?

A járulékos funkciók helyiségei : irodák, raktárak, karbantartó műhelyek, biztonsági és szociális helyiségek, egyéb járulékos területek.

irodák: az irodák a szállodában is adminisztrációs tevékenység ellátásának helyiségei. Méretüket, felszereltségüket az üzemszervezési követelmények adják meg. Ma már általában az irodákat összekötik a központi számítógépekkel, így a csatlakozók kiépítése feltétlenül szükséges.

Leggyakrabban alkalmazott berendezési tárgyak: íróasztalok, számítógépes asztalok, székek, különböző irodai gépek, szekrények, polcok.

Az irodákban cca. 400 lux világítási értéket kell biztosítani az általános világítási lehetőségek felhasználásával.

Az irodák megközelítését a személyzeti közlekedőről kell megoldani, kivéve az igazgatói irodát, aminek a vendégtérből kell bejárást biztosítani.

termelőüzemek: az értékesítőhelyek kiszolgálásáról általában főkonyha gondoskodik, melyhez a nagy szállodák esetében cukrászüzem is kapcsolódik. Kialakításuk a közegészségügyi előírások, munkavédelmi követelmények figyelembevételével, a közvetlen helyiség kapcsolatuk az egyes értékesítőegységekkel (étterem, söröző, cukrászda) történik.

raktárak: az üzemeltetéshez és a szolgáltatások biztosításához szükséges a háttér szolgáltatásokat megtervezni és létrehozni. A raktárak mértét és számát az alkalmazott technológiák, gazdasági tényezők és a szálloda jellege határozza meg a szolgáltató helyek számának függvényében.

A raktárak elhelyezésénél munkaszervezési, technológia és egészségügyi előírásokat szigorúan figyelembe kell venni.

Szállodákban található raktár típusok:

- élelmiszer raktár ezen belül szárazárú és
- konzerv, valamint földes árú raktárak,
- ital raktár,
- fogyó - és állóeszköz raktárak,
- textília raktár ezen belül tiszta és szennyes,
- bútorraktár,
- hűtőkamra ezen belül mélyhűtő - raktár,
- konyhai kézirtaktár,
- műszaki anyagraktár.

A raktárak burkolatainak megválasztásánál, valamint a felszerelésük és berendezésüknél elsődleges szempont mechanikai kopásállóság és a könnyen tisztántarthatóság.

karbantartó műhelyek: a műszaki raktárak közelében célszerű telepíteni.

A karbantartáson dolgozók üzemeltetik a műhely gépeit és berendezéseit és ezzel végzik el a TMK (tervszerű megelőző karbantartó) feladatokat.

Szállodákban leggyakrabban kialakított üzemek: asztalos, lakatos, gépműhely, villanszerelő és vízszerelő műhely.

A műhelyek berendezési tárgyai: a megfelelő gépek és berendezések esetleg az adminisztráció ellátásához iroda bútorok, az épület felügyelethez számítógépek, elektromos csatlakozások és polcrendszerek és szekrények.

belül. Amennyiben idegen vállalkozó által működtetik ezeket a szolgáltatásokat, úgy a szolgáltatások minőségének a szálloda színvonalával azonos színvonalat szabja meg feltétellül.

parkoló és garázs: a szállodába gépkocsival vagy busszal érkező vendégek járműveinek elhelyezése és tárolása történhet parkolóban, vagy garázsban.

A szállodákra vonatkozóan a parkolók és garázsok méreteit az Országos Építésügyi Szabályzat határozza meg.

A parkolók kellő védelmét a TV kamerákkal, vagy parkoló őrkkel tudják biztosítani.

A külső parkoló létesítésének és fenntartásának költsége lényegesen alacsonyabb a garázsokénál, de az utóbbiban nagyobb biztonságban és kényelemben tárolhatók a járművek.

A garázsban gépi szellőztetést, tűz- és robbanásvédelmet, környezetvédelmet kell megvalósítani.

mosoda és vegytisztító : a szállodák és szolgáltató helyek textília és alkalmazottak munkaruháinak, védőruháinak mosása és vegytisztítása, valamint a vendégek ruháinak tisztítása az egyéb szolgáltatások körébe tartozik.

A mosodával, vegytisztítóval rendelkező szállodák akár bérmosást is vállalhatnak és vállalnak is külső megrendelők részére a tevékenységének gazdaságosabbá tétele érdekében.

fodrászat és kozmetika: a legkeresettebb szolgáltatások közé tartozik, a vendégek nem csak a szálloda vendégeiből kerülnek ki általában.

Éppen ezért fontos, hogy ezen helyiségek közterületről is jól megközelíthetők legyenek. Gyakran előfordul, hogy ezeket a szolgáltatásokat az uszodák területén biztosítják, vagy annak közvetlen környezetében.

uszoda, szauna : a szálloda vendégeinek pihenését és portolási lehetőségeit hivatott biztosítani az uszoda és szauna. Ez az igen magas üzemeltetési költséggel működő szolgáltatás általában a szálloda vendégei részére ingyenes.

Az uszoda vizének tisztaságát megfelelően méretezett víztisztítóval, vízforgatóval biztosítják.

A szauna mellé célszerű medencét, vagy legalább hideg vizes dézsát telepíteni és pihenésre szolgáló ágyakat telepíteni.

sport - és játéklehetőségek : a fitness centrum, tenispálya, teke- vagy bowlingpálya , kézilabda - pálya, lovaglópálya stb., különböző izomfejlesztő és edzőgépek alkotják ezt a kört.

Amerikában külön szállodák specializálódtak a szerencse játékok híveinek kiszolgálására, az úgynevezett Kaszinószállodák. Itt minden esetben luxus körülmények között nagyon olcsón adják a szállást és az étkezést itt a fő attrakció a játék.

parkok és strandok: általában jellemző a gyógyszállodák épületeit parkok, sétautak veszik körül és a területeken belül strandok találhatóak. A parkokat kerti bútorral, szobrokkal és kerti rendezvényekre alkalmas sütő- főzőhelyekkel, pavilonokkal teszik e vendégek részére kellemesebbé.

A strandokat a saját és a közeli források felhasználásával üzemeltetik.

üzletek: a szállodák halljában találhatóak különböző kereskedelmi egységek, a szálloda színvonalának és osztálybasorolásának megfelelően.

Ezzel biztosítják a szálloda vendégkörének a kereskedelmi szolgáltatásokat is.

A szobaszerviz részére külön raktározási lehetőséget kell biztosítani.

Általában a szennyes edények elmosogatása a központi fehérmosogatóban történik.

A vendégek számára rendelés megkönnyítésére, a szobákban a szobaszerviz üzemelési idejének és biztosított választéknak megfelelő kártya áll rendelkezésre. A rendelés leadása általában telefonon keresztül történik.

Reggeliző terem: amennyiben a szálloda nem rendelkezik önálló étteremmel, úgy a reggelizést erre a célra kialakított reggeliztető teremben végzik. Méreteit a szálloda befogadóképessége határozza meg.

Berendezése: székek, asztalok, kiegészítő berendezések, amelyek a reggelizetéshez feltétlenül szükségesek, így például svédasztal és textíliák, valamint célszerű közvetlenül hozzá kapcsolni a reggeliztető teremhez a fehérmosogatót.

bárok: A szállodák a vendégek ellátására különböző típusú bárakat üzemeltetnek:

– drinkbár,

– nappali - és éjszakai bár.

Felszereltségük, berendezésük a szálloda színvonalával megegyező.

A kiszolgálás történhet pultnál és asztaloknál egyaránt.

A bárak mellé szükséges a kiszolgáló és ellátó helyiségeket telepíteni, mint például: raktrák, mosogató és hűtőtér.

éttermek és rendezvénytermek: az éttermek főbejárata általában a szállodai főbejáratától elkülönítve kerül kialakításra, legtöbbször a szállodai hall felől, de szükséges a közterület felől is, mert csak szállodai vendégekre szálloda éttermet létesíteni nem célszerű és gazdaságos.

Az éttermek színvonalát a szálloda osztálybesorolása határozza meg, míg a méretét a várható vendég szám.

Az éttermek ellátáshoz szükséges helyiségeket és kapcsolódásukat, valamint berendezésüket és az alkalmazásra kerülő konyhatechnológiát az éttermi választék alapján tervezik meg, az étterem közelében ruhatárat kell létesíteni.

Az éttermek kialakításánál az esztétikai szempontokon túl a burkolatok és falfelületek esetében a célszerűséget és a tisztántarthatóságot is szem előtt tartják.

A megvilágításnál a helyi és általános világítást használják, természetesen a színvonalnak megfelelően a kötelező elírások figyelembevételével.

Az asztalok és székek kiválasztásánál a szakmai szempontokon túlmenően célszerű a harmonia figyelembevétel is.

Az éttermi eszközök kiválasztására is nagy gondot kell fordítani., hogy az előírásokon túl megfeleljenek az étterem kategóriájának is.

Kisebbszállodák éttermeit rendezvények lebonyolítására is használják.

A magasabb kategóriájú szállodákban külön rendezvény termeket alakítanak ki.

A rendezvénytermek kialakítása, felszereltsége több funkciónak kell, hogy megfeleljen.

A rendezvénytermek megközelíthetőségét lehetővé kell tenni a szállodahall és a közterületek felől is.

egyéb szolgáltató tevékenység helyiségei: parkoló és garázs, mosoda és vegytisztító, fodrászat és kozmetika, uszoda és szauna, sport - és játéklehetőségek, parkok és strand, valamint üzletek.

Ezek a kapcsolódó szolgáltatások lehetnek saját és bérüzemeltetésben egyaránt a szállodán

A gondnoknői szobához raktár tartozik, a következők tárolására: tiszta ágyneműk, egyéb textíliák, tisztítószer, reklámanyagok stb., ezek könnyen tisztántartható polcokon kerülnek elhelyezésre.

szobaasszonyi szoba és raktárak: ezeknek számát a kialakított ügyrend szerint határozzák meg például lehet emeletenként. Célszerű közvetlenül a szobaasszonyi szoba mellé telepíteni a raktárakat, melyek elsősorban a szállító kocsik, takarítók kocsik tárolásához szükségesek.

A magasabb épületeken szeméttledobó rendszert alakítanak ki és szennyes ledobó helyiséget. Kialakításuknál a hideg-, melegvízes csatlakozás a padlóösszefolyó és a minimum két méter magasságig kialakított mosható burkolat biztosítását figyelembe kell venni. Az alkalmazott szállodai üzemeltetési rend határozza meg, hogy ezeket a helyiségeket hogyan körzetesítik és méretezik.

közlekedő utak, folyosók, lépcsők, liftek: A szállodai helyiségek megközelíthetőségét a folyosók, közlekedési utak biztosítják. Méretezésük, kialakításuk a vendégek és az alkalmazottak számának figyelembevételével, valamint a mozgássérültek közlekedéséhez szükséges helyszükségletnek és akadály mentesítésnek kialakításával történik. A közlekedőkben csak küszöb nélküli ajtókat szabad alkalmazni.

A közlekedő folyosók és lépcsőházak alkotják a modern technikában a menekülésre szolgáló úgynevezett füstmentes lépcsőházat, folyosót, illetve itt a mentésig tartózkodhatnak a vendégek. Éppen ezért az itt alkalmazott burkolatok nem éghető és káros füstképződéstől mentesek lehetnek csak.

A közlekedőkben hamutartókat, cipőtisztító berendezéseket szoktak elhelyezni és esetleg ahol a hely megengedi ülőgarnitúrákat is.

A megvilágításuknál egyaránt alkalmaznak mesterséges és természetes fényforrásokat.

A folyosók elhelyezett ajtókat a vendégek számára egyértelmű felirattal kell ellátni.

A világító testeket a folyosókon és közlekedőkben úgy kell elhelyezni, hogy azok a szükséges területet jól megvilágítsák. pl. az ajtók számozását és feliratait, stb.

Tanácsos a folyosók sűrűn elhelyezni a tűz - és füstérzékelőket és az ipari TV kamerákat, ezek mind - mind a biztonságos működést szolgálják.

A liftek vonatkozásában szükséges vendég és dolgozók és anyagok áruk közlekedésére alkalmasság szerinti megkülönböztetés : pl. mosodai lift, étel lift.

az ellátás helyiségei: szobaszerviz, reggeliző terem, bár, étterem és rendezvényterem, termelő üzemek.

Szobaszerviz: A szálloda osztálybasorolásának megfelelően kerülnek kialakításra a szobaszerviz vagy (Room service) helyiségei.

Ezen helyiségek feladata, hogy a vendégek által megrendelt és szobában kiszolgálásra kerülő ételek és italok eljuttatását biztosítsa. Általában a főkonyha mellett helyezik el.

A nagyobb szállodákban emeltenként helyeznek egyet, ahol a szükséges eszközöket, mobil kocsikat textíliákat és evő- tálaló eszközöket helyezik el.

Van olyan szálloda, ahol a szobaszerviz tevékenységet is a főkonyha látja el.

A szálloda osztálybasorolásától függően lehet a szobaszerviz 24 órás, vagy ennél rövidebb üzemidejű.

Fürdőszoba: Az előtérből nyílik a fürdőszoba és a WC, melynek méretét a beépített tárgyak határozzák meg. Magasabb kategóriás szállodákban a fürdőszobába bidét (altestmosó) is felszerelnek. A fürdőszobától elkülönített WC-helyiség feltétel is lehet. A beruházók döntik el a tervezés során, a kádás és zuhanyzós fürdőszobák arányát. A mellékhelyiségek falát teljes magasságban csempeburkolattal célszerű ellátni, míg a padozaton csúszásmentes burkolatot kell alkalmazni. Biztosítani kell a fürdőszoba páraelszívását és a WC szagelszívását.

A felhasznált burkolóanyagoknak és berendezési tárgyaknak harmonizálni kell, és az osztálybasorolási feltételeknek megfelelniük.

A fürdőszoba berendezése és felszerelése:

- kád vagy zuhanyfülke,
- WC (magasabb kategóriában bidé)
- mosdó,
- kozmetikai ill. nagyítós borotválkozótükör, saját világítással, konnekttorral,
- hajszárító (magasabb kategóriában)
- szárítós törölközőtartó,
- ruhaakasztó, szeméttartó.

Fürdőszobai textíliák:

- személyenként 1-1 fürdőlepedő, törölköző, kéztörölő, arctörölő.
- 1 db. kádellő
- magasabb kategóriában személyenként fürdőköpeny.

Kiegészítő bekészítések:

- csomagolt szappan,
- fürdőhab,
- sampon,
- csomagolt kozmetikai kendő,
- fürdősapka,
- fogmosó készlet a szálloda kategóriájának megfelelően.

A textíliák és kiegészítő felszerelések mind kiváló reklámhordozók, amennyiben a szálloda monogramjával ellátottak.

A magasabb kategóriájú szállodákban a kényelmi szempontok figyelembevételével gyakran telepítenek a fürdőszobákba telefonkészüléket és ülőket is elhelyeznek. Speciális bekészítésekkel igyekeznek kedveskedni a vendégeknek, kifejezett női és férfi fürdőszobai bekészítések (sampon, parfüm, borotva stb.)

Service, vagy üzemviteli helyiségek: A vendégszobák ellátásának service helyiségei az emeléken helyezkednek el, ennek is a középontjában a gondnknői szoba található. A szerviz helyiségek elhelyezésénél figyelemmel kell lenni, hogy az ezen helyiségekben folyó munka és a helyiségek elhelyezkedése ne zavarja a vendégek nyugalma. Nagyon lényeges, hogy a vendég útvonalak keresztezése nélkül is megközelíthetőek legyen ezek a helyiségek.

Mint például a gondnknői szoba és a szobaasszonyi helyiségek.

A gondnknői szobában általában gondnknő végzi az adminisztrációs tevékenységét, melyhez számítógép, telefon, íróasztal és székek, valamint szekrény állnak rendelkezésre.

Hazánkban a paplan használata terjedt el, míg egyes országokban a takaró + lepedő ágyazási módot használják. A szállodaiiparban a legcélszerűbb a bujtatós ágyhuzatok használata, és az átlagosnál több mosást elviselő minőség.

A szállodai szoba megvilágítása nagyon fontos tényező. A rosszul megvilágított, sötét szoba rossz benyomást kelthet a vendégekben. A szobavilágításnál a megvilágítási szabályokat, szabványokat és a gazdaságosságot egyaránt figyelembe kell venni. Elegendő fényt, de gazdaságosan!

A szállodai szobákban alkalmazható világító eszközök, lehetnek pl. éjjeli, asztali, mennyezeti és állólámpák. A lámpák és lámpaburák anyagát és formáját többféle szempont alapján választják ki: hőre ne változtassák formájukat, könnyen tisztántarthatóak legyenek, valamint a szoba egészével harmonizáljanak.

A nem dohányzó vendégek részére kialakított szobák kivételével minden szobában hamutartót is elhelyeznek.

Ma már szinte minden szállodai szobában van vendégtelefon.

A manapság épülő szállodákban a szállodai szoba bejárati ajtónál az elektronikus kulcskártyát alkalmazzák leginkább. Az elektronikus rendszerrel működő szállodai ajtónak előnye - a hagyományos kulcs rendszerrel szemben -, hogy biztonságos, minden vendég után átkódolható. Folyamatosan ellenőrizhető, hogy kik, mikor és milyen jogosultságú kártyával léptek be a szobába, valamint mennyi ideig tartózkodtak bent. Egyes szállodákban reklám hordozóként is alkalmazzák a kulcskártyát, melynek következtében gyakran elviszik magukkal a vendégek és az új vendégnek új kártyát biztosítanak. Megoldható továbbiakban ezzel a rendszerrel, hogy belépéskor a kártya segítségével helyezze üzembe a vendég a villamos áramkört, azaz ezzel biztosítjuk, hogy „csak” a vendég tartózkodása alatt működnek a gépek és berendezések (esetleg fűtés és klíma) a szobában. Sokkal egyszerűbb ezen rendszerben a belépési jogosultságok biztosítása, úgy vendégek részére, mint a dolgozók vonatkozásában is. Programmal megoldható, hogy a vendégek belső fogyasztásoknál, mint egy hitelkártyát használják, illetve biztosítja a különböző szolgáltatások jogosultság szerinti igénybevételét a szobai kulcskártya. A munkatársak részére a meghatározott útvonalon történő közlekedést és a belépési jogosultságot szabályozza az elektronikus kulcskártya rendszer.

A szobák kiképzésében (elektromos szerelvények – villanykapcsolók – magassága, speciális helyeken történő elhelyezése) és berendezésében (szekrények, polcok, ágyak) - az előírásoknak megfelelően - a mozgássérült és mozgáskorlátozott vendégek elszállásolását is biztosítani kell. Ez elsősorban a szobán belül zavartalan közlekedés biztosítása (tolókocsival is) a bútorok speciális kiképzésével (állítható magasság), méretével és elhelyezésével érhető el. A szobához kapcsolódóan szükséges a mozgássérültek részére is használható fürdőszoba kiképzése (állítható magasságú mosdó és tükör, WC megfelelő kapaszkodóval és megközelíthetőséggel, valamint zuhany és vagy kád). Sok esetben kapcsolódik a „mozgássérült szobához”, az allergia mentes szoba kialakítása, mely elsősorban az allergia mentes környezet biztosításával igyekszik a vendégek rendelkezésére állni. Ez elsődlegesen a szobában található anyagok, bútorok, berendezések segítségével, valamint a takarítási technológiával érhető el. A „bió” szoba alkalmazható önállóan is. A szálloda további speciális berendezésekkel igyekszik még komfortosabbá tenni a vendégek tartózkodását, mint például az üzletemberek esetében közvetlenül a szobából elérhető Internet csatlakozás, apartmanokban iroda kialakítása. Kis gyerekes családok részére családi szobák (gyerekágy, gyerek bútorok, etetőszék) kialakítása.

Gondosan ügyelni kell a szobák bútor, kárpit, szőnyeg, függöny, világítótest, díszítő és komforttárgyak megválasztására, hogy összhangban legyenek.

A lakószoba bútorai közül a legfontosabb az ágy, mert az otthonától távollévő vendég első sorban a megszokott fekvőhelyét hiányolja. Hazánkban a következő ágytípusokat alkalmaznak:

- egyszemélyes ágy (mérete: 100x200cm min.)
- kétszemélyes ún. franciaágy (mérete: 140x200cm min.)

A szoba berendezésekor a legfontosabb az ágyak elhelyezése, melynek többféle lehetősége van, amit a szobaberendezés című rajzokon mutatunk be.

Az üllőbútorok tervezésekor első rendű szempont a használatkori teljes kényelemérzet. A szállodai szobákban csak kárpitozott, vagy üllőpárnás székeket használnak.

A standard szobák berendezéseként dohányzóasztal használatos, illetve a toalett- és íróasztal- kettős funkciót ellátó bútor szolgálhat a telefon és televízió elhelyezésére is. A korszerűen berendezett szállodai szobáknál ezt a kombinált változatot alkalmazzák, a szobai minibárok elhelyezése is itt történhet. Az íróasztalra feltétlenül szükséges a szállodai mappa elhelyezése.

- Mellékeltek:**
1. sz. szállodai telefonkönyv
 2. sz. szállodai TV program csatorna tájékoztató
 3. sz. szállodai szoba műszaki hibákról vendég tájékoztató
 4. sz. szoba reggeli megrendelő nyomtatvány
 5. sz. „ne zavarj” tábla
 6. sz. vendég kérdőív

Kiegészítő bútorként éjjeliszekrényt tesznek a szobákba melyeknek száma az ágyak számával azonos.

A bőröndtartó kettős célt szolgál, egyrészt a ki- és becsomagolást, másrészt a tartózkodás alatti tárolást. Egyre több szállodában rendszeresítenek olyan modern poggyásztartót, amelyet használaton kívül összecsukva lehet tárolni. Ez a módszer igen jellemző a “szűkös” szobamérettel rendelkező szállodákban.

A szobák kiegészítő , díszítő eszközei, a különböző képzőművészeti alkotások, hamutartók, virágvázáék és képek. Ezek lehetnek egyedi művészeti alkotások, vagy tömegcikkék, a szálloda színvonalától függően.

A vendégszobák textíliái alkalmazkodnak a szoba berendezéséhez és stílusához.

A takarítás után általában, az ágyakat ágytakaróval terítik le, mely színében és anyagában harmonizál a szobai sötétítő függönnyel. Az otthonosság érzetének megteremtéséhez szükséges ún. fénytörő függöny alkalmazása is.

A szállodai textíliák között meg kell említenünk a párna, paplan, takaró és a különböző huzatok kérdését.

Korábban a párnákat és paplanokat tollal töltötték, ma már a szintetikus anyagok elterjedésével a töltelékanyagok az allergén előírásoknak is megfelelnek. Ezek az anyagok a tisztíthatóság szempontjából is megfelelőek. Az ágyneműkőz huzatra és lepedőre van szükség melyek, len és pamutkeverékből készülnek, a jó tisztántarthatóság és tartósság érdekében. Az ágyhuzatokat emblémázni kell, ezért a szálloda “ lőgóját “ beleszővik az anyagba, mely egyébként jó reklámhordozó is.

A szobák méreteit, felszereltségét és színvonalát ugyancsak a szálloda osztálybesorolása határozza meg.

A típusszállodai szobák alapvető követelményeiként, melyet még a legalacsonyabb kategóriájú szállodának is ki kell elégítenie, a következőket határozták meg:

Tárlóhely: szekrény, polc, bőröndtartó

Fekvőhely: ágy, recamier, pamlag

Ülőhely: szék, fotel, ülőke

Higiénés felszerelések: kád, zuhany, mosdó, WC

A szállodai szoba bejárati ajtaja mindig befelé az előtérbe nyílik. A szállodai szobák ajtaján fel kell tüntetni a szobaszámot, melynek első számjegye az emelet számával azonos, a szobák helyi számozását emeletenként újra kezdik, nemzetközi gyakorlatban a 13-as számot nem használják. A szállodai ajtózárra főkulcsos rendszerben működik. A folyosó és az előtér között küszöböt nem alkalmaznak így jól biztosítható a szobaszerviz ellátás.

Előtér, előszoba: Minden szállodai szobához előtér, vagy előszoba tartozik, innen nyílik a lakószoba és a fürdőszoba.

Az előtérbe való belépésnél a lámpakapcsolóját könnyen elérhetővé kell tenni, ez az előtéri lámpa lehet a mennyezeten, de a legmegfelelőbb ha az előtérben elhelyezett faliutató fölé kerül.

Az előtér és a szoba közé nem feltétlenül szükséges ajtót elhelyezni.

A padlóburkolás az előtérben és a szobában azonos.

Az előtérben kerülnek elhelyezésre: a vendég ruháinak elhelyezésére alkalmas szekrények melyekben vállfák, ruhafogasok találhatóak, ruhakefe, varrókészlet, cipőtisztítószer, mosatói zacskó és -tájékoztató, valamint tartalékpárna és takaró. Lakosztályok esetében a nagyobb méretű hűtőszekrényeket is itt helyezik el.

A szekrények ajtós illetve ajtó nélküli változatai ismertek ma, belső szerkezetüket tekintve azonban polcos és akasztós részekből állnak. A szekrények meghosszabbításaként célszerű feltenni az előszobafalat több akasztóval és lehetőleg teljesalakos tükörrel és ernyőtartóval kell ellátni.

Szoba: A szállodai vendégszobákat ma már nem hálószoza, hanem nappali szoba jelleggel alakítják ki, ennek megfelelően alvásra és nappali tartózkodásra egyaránt alkalmasak. A szobák fűtését hőleadók biztosítják.

Az utóbbi években a szobai bútorzat mennyisége, méretei és elhelyezése tipizálódott, csak formailag, színükben és anyagukban térnek el egymástól a szállodák osztálybesorolásának megfelelően.

A szállodai szoba alapbútorzata:

2db ágy

2db éjjeliszekrény

1db bőröndtartó

1db állólámpa

1db dohányzóasztal

2db ülőalkalmatosság

1db íróasztal-pipereasztal

1db ruhásszekrény, amennyiben az előtérben nincs

Egyéb közös helységek:

Szállodai hall: Ez olyan közös helyiség, amelyben a vendégek fogyasztási kötelezettség nélkül fogadhatják vendégeiket, társaloghatnak.

A hall elhelyezésének több lehetséges módja van, nyílhat az előcsarnokból, vagy megépíthető a szolgáltató helyek folyosójának végén, vagy szinteltolással. Hangulata berendezése összhangban kell legyen a szálloda többi részével, minősége függ a szálloda osztálybasorolásától.

Kereskedelmi egységek, üzletek: az előcsarnokban, vagy közvetlenül mellette létesítik, esztétikus kialakításukkal, árukínálatukkal, bővítik a szálloda szolgáltatásainak körét.

Ruhatár: Az előcsarnokhoz kapcsolódik, méretét meghatározza a szálloda és vendéglátó üzletek befogadóképessége, valamint, hogy a szálloda rendelkezik-e különteremmel és azok milyen funkcióval használhatóak.

WC-csoport: Az előcsarnokban találhatóak általában, a várható forgalomnak megfelelő méretűek, női és férfi megosztásban.

Vendégszoba: A szállodai tartózkodásuk alatt a vendégek a leghosszabb időt a vendégszobában töltik el és ez teszi rájuk a legközvetlenebb benyomást, ezért szükséges nagy gondot fordítani a szállodai szobák tervezésére és kialakítására.

A szállodai vendégszobák több szempont alapján is csoportosíthatóak:
a szobában elhelyezhető vendégszám alapján:

- egyágyas,
- kétágyas,
- többágyas

funkciója szerinti csoportosításban:

- mozgássérült,
- nem dohányzó,
- allergiás szoba.

A típus szállodai egységhez a következők tartoznak:

- előtér: amely összeköttetést, de ugyanakkor elhatárolást biztosít a folyosó és a szoba között,
- szoba: a tartózkodás és pihenés céljait szolgálja,
- fürdőszoba: amely alkalmas a higiénés igények és tisztálkodás követelményeinek kielégítésére,

A típusszobán kívül kisebb-nagyobb számban a szálloda osztálybasorolásától függően lakosztályok és összenyitható szobák kerülnek kialakításra. Az összenyitható szobák előnye, hogy teljesen önállóan is értékesíthetőek. Éppen ezért igen nagy hangsúlyt kell fektetni a szobák közötti ajtók elhelyezésére és a hangszigetelésre. A lakosztályok kialakításának nincsenek kötött szabályai, minden szálloda a saját színvonalához mérten kell, hogy kialakítsa.

A luxuskategóriájú szállókban általában elnöki lakosztályokat is kialakítanak, egy szállodán belül rendszerint csak egyet létesítenek.

a szálloda technikai színvonalához és rendszeréhez. A jól megépített szobafőnöki pult legnagyobb munka közepette is rendezett képet mutat, de ugyanakkor minden szükséges munkaeszköz megtalálható benne. A recepciót építészetiileg minél egyszerűbben kell kialakítani, összhangba legyen az épület általános megjelenésével.

A luxus szállodákban a gyakori megoldás, hogy recepciós pult helyet külön íróasztal mellett fogadják a vendéget, ez a módszer azonban csoportforgalom, vagy tömeges vendégérkezés esetén nem alkalmazható, mert nagyon lelassítja a vendégfogadást.

Porta: A portás pultot úgy kell kiképezni, hogy elegendő hely álljon rendelkezésre a szobák kulcsainak a nyilvántartásoknak, számláknak, és egyéb iratoknak. A szobakulcsok elhelyezésére kulcsrekeszeket alakítanak ki, a szobaszámoknak megfelelő sorrendben számtáblákkal felszerelve, általában a pult mögötti falon jól elérhető távolságban helyezik el, de újabban biztonsági okok miatt nem ritka a pultba építés sem. A rekeszek béli mérete olyan, hogy abba a vendégek postái üzenetei elhelyezhetőek legyenek.

A portáspult elhelyezésekor figyelemmel kell lenni arra, hogy a vesztibül teljes mozgását kövteni tudja a munkáját végző portás is.

Cassa: Nagyobb szállodákban külön pultrészt alakítanak ki a cassa-nak ami a számlák pénzügyi rendezésére, fizetésére szolgál.

A pénztárpult vendéggel érintkező részét megfelelően kiképzett golyóálló üveggel ajánlatos ellátni.

A pénztárral összefüggésben meg kell említenünk a zsrnál irodát, mely az elszámoltatási feladatokat látja el. Tevékenységével szorosan kapcsolódik a Front Office tevékenységéhez ezért célszerű közvetlenül a pult mögött elhelyezni. Területi igényét az ott dolgozók létszáma és a technikai felszereltség határozza meg.

Közép- és kiskategóriás szállodákban általában e pultrendszerek helyett egy pultot képeznek ki mely mindhárom funkciót ellátja. Így kevesebb személyzet szükséges, a vendég jobban tájékozódik és egyszerűbb az adminisztráció is. Hazánkban egyre inkább az összevont pultrendszer van elterjedőben.

Széfhelység: Rendeltesse, hogy a szálloda vendégei értéktárgyaikat biztonságosan elhelyezhessék, általában a pulthoz kapcsolódóan található a szálloda halljában, hazánkban díjmentesen vehető igénybe.

Egyre gyakrabban kezd elterjedni a szobai széfek telepítése ezek pénzbedobósak, kulcskártyával, vagy hitelkártyával működnek.

Telefonközpont: amennyiben a szállodában külön van úgy a vendégtérhez csatlakoztatva található a kezelőhelység. Ma már sok szállodában nincs külön telefonközpont, hanem ennek kezelése a portán történik.

A szálloda halljában helyezik el a nyilvános telefonkészüléket általában telefonfülke formájában, innen tudják a vendégek a városi és távolsági, külföldi és belföldi beszélgetéseket bonyolítani. Ennek felszereltsége: lerakó- és írófelület, jegyzettömb, íróeszköz, hamutartó, telefonkönyv, és ha elfér ülő alkalmaság. A telefonfülkével szemben támasztott követelmény, hogy hő- és hangszigetelt legyen.

kialakítani. A garázsból közvetlenül megközelíthetőnek kell lenni – lift, vagy lépcső segítségével – a szálloda hallnak.

A szállodák szinte mindegyikében található egy-egy különterem, melynek célszerű az utca felőli részről is közvetlen megközelíthetőséget biztosítani, nemcsak a szálloda felől. Kiképzését tekintve megegyezik a szállodai főbejáratra vonatkozó ismérvekkel.

A *gazdasági bejáratot* úgy kell lehelyezni, hogy a főbejáratától távol, a raktárakhoz, termelőhelyekhez közel legyen. Az áru szállító teherautók részére megfelelő rakodóteret kell kialakítani. Egyidejűleg tisztázni kell a személyszállítás és mosodai szállítások helyét is. A rakodást nagyon megkönnyíti a magas rakodórampa, ami a teherautók platójával egyenlőmagasságú.

A gazdasági bejáratához gyakran kapcsolják a személyzeti bejáratot is. Ezen keresztül történik a személyzet munkába járása, és ennek rögzítése /pl. blokkoló órával /.

A személyzetnek a vendégforgalom és az áruszállítás útvonalainak keresztezése nélkül kell eljuttania a munkahelyekre.

4.1.2. A vendégfogadás és elszállásolás helyiségei

Előcsarnok:

- recepció
- porta
- cassa
- telefonközpont, telefonfülke
- egyéb helyiségek

Vendégszoba:

- fürdőszoba
- kiskonyha, főzőfülke
- emeleti közös használatú helyiségek

Előcsarnok /vesztibűl/: ez az a közös helyiség, ahová a vendég megérkezik és amelyen keresztül távozik is, valamint a szálloda helyiségei is innen közelíthetők meg. Az előcsarnok nem tartózkodó, hanem közlekedési helyiség, ennek megfelelően lényeges, hogy kedvező benyomást keltsen és áttekinthető legyen, valamint biztosítsa a könnyű tájékozódást.

A szállodai földszint helyiségeinek többsége itt nyer elhelyezést az előcsarnokban, vagy szervesen kapcsolódik ahhoz, mint például : liftek, porta, recepció, cassa, lépcső, széf, egyéb helyiségek, WC- csoportok, ruhatár, kiskereskedelmi egységek, üzletek és a vendéglátás üzemei, különtermek, garázs.

Az előcsarnok méreteit a szálloda színvonala, osztálybasorolása, kapacitása és kapcsolódó vendéglátó egységek száma és férőhelyei, valamint az előcsarnokból nyíló kapcsolódó helyiségek határozzák meg.

A vesztibűl elsősorban átmenő- közlekedő forgalmat bonyolít le, de mégis szükséges megfelelő számú ülőgarnitúrát elhelyezni, dohányzóasztallal és lámpával, hogy a vendégek számára biztosított legyen a hosszabb- rövidebb ideig tartó kényelmes várakozás is.

Recepció: A vendéget érkezéskor a recepcióban fogadják. A recepciós pultot, ezért úgy kell elhelyezni, hogy a belépő vendég minden esetben szembe találja magát vele. Lényeges még a pult helyes méreteinek megválasztása, valamint annak szakszerű berendezése, amely igazodik

4. A szálloda tevékenység területei és megjelenése, helyiségei, berendezései

4.1. Alaptevékenység területei, helyiségei, Berendezései és felszerelései

Bejáratok

A vendégfogadás és elszállásolás helyiségei

Üzemviteli helyiségek

Közlekedő utak

4.1.1. Bejáratok

A szálloda biztonsága és ellenőrizhetősége érdekében a bejáratok számát minimálisra kell korlátozni.

A szálloda főbejáratával szemben támasztott alapkövetelmény: a felismerhetőség, a jó megvilágítás, méreteiben a zavarmentes vendégáramlás biztosítása. Minden főbejáratnak életetővel és szélfogóval is kell rendelkeznie.

Az *életető* rendeltetése: a gépkocsival, vagy autóbusszal érkező, távozó vagy éppen várakozó vendégeket és poggyászokat védjék a csapadéktól. Ez a városi szállodákban csak akkor oldható meg, ha a főbejárat külön felhajtóval, szervíz úttal rendelkezik. Az életető általában még alkalmas a főbejárat megfelelő megvilágításának megoldására, valamint esetlegesen a reklámfelirat rögzítésére és megvilágítására.

A *szélfogó* rendeltetése: a nevében rejlik, voltaképpen egy zsiliprendszer, ahol kettős ajtórendszert a vendég nem tudja egyidejűleg nyitni és így az időjárás a belső kialakult megfelelő hőmérsékletet nem tudja befolyásolni. Ezért szükséges a szélfogó megfelelő fűtés, túlfűtése, mert ezzel könnyen csökkenthető a szállodai hall hő vesztesége. A hazai éghajlati viszonyok között nélkülözhetetlen, ma már idény szállodát sem építenek szélfogó nélkül.

A főbejárat ajtónak kifelé kell nyílnia és könnyen kezelhetőnek kell lennie, általában ma már fotocellával, vagy más mechanikus berendezéssel működnek.

A főbejárat kiegészítéseként tanácsos poggyászbejárót is létesíteni, legcélszerűbb megoldás, ha a vendégbejáró és a poggyászbejáró egymással szomszédosak, és ugyanazon a szélfogórendszeren vezetnek keresztül. A magasabb kategóriába sorolt szállodák esetében követelmény is, hogy a vendég és a poggyász más-más közlekedő utakon kerüljenek a szobába, illetve elutazáskor a választott közlekedési eszközre.

A szállodáknál ahol lehetőség van célszerű garázst kialakítani, ez is így egy külön bejáratot képez a szálloda vendégei részére, illerwe itt történhet még a működéshez szükséges anyagok ki- és beszállítása is. A vendégek és a gazdasági terület mozgását jól láthatóan el kell különíteni, mely egyben a biztonsági előírásoknak is megfelelő. Lehetőség szerint automata ajtóval esetleg sorompóval szükséges felszerelni, ezzel is biztosítva a vendégek kényelmét és a zavartalan üzemeltetést. A garázsba megfelelő világítást és jól tisztítható csúszás mentes padozatot kell

A folyékony szennyvíz eltávolítása, gyűjtése sokkal egyszerűbb feladat, a vízszolgáltató hálózattal együtt kerül megtervezésre és kiépítésre, általában a padlóba telepítik és ezen keresztül távozik a szállodából a szennyvíz.

tűzbiztonság: a tűzbiztonsági rendszerek szolgálnak részben a tüzek megfékezésére, részben pedig az esetleges tüzek jelzésére a vendégek és az alkalmazottak részére.

A tűzbiztonsági rendszerek az alábbiakból állnak:

- érzékelők, melyek a hőt, lángot és ezek kombinációját érzékelik,
- szerkezetek, amelyek a tűz továbbterjedését megakadályozzák, pl. automatikusan záródó ajtók, tűzoltóvízcsapok, stb.,
- tűzjelző berendezések ilyen például: tűzsziréna, jelzőfények, stb.

Minden típusú szálláshelyen ki kell építeni az előírásoknak megfelelő tűzbiztonsági rendszert.

energiaszabályozás: az energiaszabályozó rendszerek a szállodákban általában az energiák következetes felhasználását, és ezáltal a fogyasztást illetve az energia költséget hivatott szabályozni. Ez olyan különféle készülékekből áll, melyek kellő időben ki- és bekapcsolják az energiafogyasztó készülékeket, vagy megakadályozzák a szükségesnél nagyobb energiafogyasztást bármely rendszerben, alrendszerben.

Az ilyen rendszereknek négy típusa ismert:

- időkapcsoló: külsőtéri világításoknál alkalmazzák,
- automata érzékelő: beépítésével csökken az energia- felhasználás, az érzékelők kapcsolják ki és be a világítást, függetlenül az emberi tartózkodástól,
- elektromos igényszabályozó: ezek a rendszerek szabályozzák az egy időben történő energia- felhasználás mennyiségét ugyanabból az energiából,
- számítógépes rendszer: új épületekben alkalmazzák, mintegy 40 százalékos energia - megtakarítást is eredményezhet.

hírközlés: a különböző hírközlési rendszerekkel a vendégek és az alkalmazottak és mások elérése, információk továbbítása történik. A mai modern hírközlési eszközök: telefon, telefax, telex, TV, rádió, komputer és az Internet hálózat és számos audiovizuális eszköz.

Ezen hálózat tervezésénél sokmoly gondot okoz, hogy a telekommunikáció területén gyors és folyamatos a fejlődés és sokszor egy új szálloda kiválasztott eszközei a megnyitás után hamarosan elavultakká válnak.

épület felügyeleti rendszer: a modern jól szervezett szállodákban ma már épület felügyeleti rendszert alkalmaznak, mely teljes rendszer figyelmet jelent a szálloda műszaki berendezései számára. Ezzel megvalósítható a modern épület műszaki felügyelet, tekintettel arra, hogy a számítógépes rendszer kijelzi folyamatosan a gépészet (klíma, villamos energia, gáz, és víz – csatorna vonatkozásában) az üzemszerű működést és az esetleges attól történő eltéréseket is, így mód és lehetőség van az azonnali beavatkozásra, hiba elhárításra, kárenyhítésre. A korszerű épület felügyeleti rendszer megvalósítja a szálloda maximális költségtakarékos üzemeltetését és lehetőséget biztosít a karbantartói létszám optimalizálására is, valamint a szálloda épület állagának maximális megóvására ad biztosítékot, úgy az üzemeltető, mint a tulajdonosok részére.

oldalfalak és mennyezetek: kiképzésüknél is alapkövetelmény a rendeltetésnek és osztályba-sorolásnak a szem előtt tartása, de nem elhanyagolható szempont a megfelelő élettartam, alacsony karbantartási igény, gyors kivitelezés, jó tisztíthatóság és a megfelelő ár.

A belsőépítész tervei és munkája alapján alakul ki a szálloda egységes képe, image, amelyre a vendégek visszaemlékeznek.

A szálloda szempontjából két fontos tényező van : a jó összkép és a gazdaságos üzemeltetés.

3.6. Szállodai gépészet

A szálloda épületben a rendeltetésnek megfelelő szolgáltatások biztosítása érdekében szükség van a megfelelő gépészeti hálózatok kialakítására, melyek a következők: fűtés, légkondicionálás, szellőztetés, elektromos hálózat, szállítás, víz, hulladék, csatorna, tűzbiztonság, energiaszabályozás, hírközlés.

fűtés: a szállodákban a fűtési hálózatot a víz és a levegő felmelegítésére használják, különböző energiák hasznosításával. Fontos szempont a megfelelő energia hordozó kiválasztása üzemeltetői és tulajdonosi szempontból egyaránt.

légkondicionálás: az épület levegőjének bármilyen megváltoztatása technikai beavatkozással. A légkondicionálás általában a vendégek komfort érzetének fokozása érdekében történik, ez történhet központi, vagy helyi kialakítású berendezéssel.

szellőztetés: a szellőztető rendszerek a friss és visszakeringtetett levegő mennyiségét biztosítja és ellenőrzi a szállodában. Ezen keresztül látják el a különböző helyiségek levegő, oxigén szükségletét az ott folyó tevékenységek figyelembevételével.

elektromos hálózat: a szállodában úgy tervezik meg, hogy azokon a helyeken, ahol igény felmerülhet, az elektromos hálózat rendelkezésre álljon. Szükséges a szállodákban tartalék áramszolgáltató rendszer kialakítása, amely az esetleges áramkimaradások idején biztosítja az áramszolgáltatást a szálloda részére. A rendszer kiépítését, az alkalmazott változatot az építési jogszabályok írják elő.

víz: a vízvezeték- hálózat az épület friss vízellátását hivatott biztosítani úgy a szolgáltató egységek, mint a szállodai szobák és közös helyiségek, mosoda számára.

A vízhálózattal szemben két fontos követelmény van: megfelelő víznyomás a szálloda összes emeletén a csúcsidőszakokban is, és megfelelő meleg és hidegvíz biztosítása minden vízhasználó részére annak érdekében, hogy a megfelelő víz hőfokot be tudja állítani.

szállítás : a szállítórendszerek a szállodában olyan berendezésekből áll, amelyeknek feladata a vendégek és az alkalmazottak, berendezések és felszerelések eljuttatása az épület egyik szintjéről a másikra. A leggyakrabban alkalmazott megoldások a lift és a mozgólépcső.

Lifteket típusa a szállodákban: vendéglift, service lift, étellift.

Nagy jelentősége van a szállodán belül, hogy mind a három típusú lift kialakításra kerüljön és működjön is, mert csak így oldható meg a színvonalas üzemeltetés. E három lift típus biztosítja a megfelelően kialakított közlekedési útvonalak betarthatóságát és a gyors udvarias üzletmenetet.

Mozgólépcsőt ott célszerű kialakítani, ahol nagy számú vendégeket kell rövid időn belül szállítani, mint például kongresszusi központokban.

hulladék, csatorna : a szállodában keletkező szilárd és folyékony szemét eltávolítására a szemetgyűjtő és csatorna hálózatok szolgálnak.

A szilárd hulladékot a szállodai dolgozók saját munkaterületükön összegyűjtik, majd azokat arra kijelölt közös gyűjtőhelyre szállítják és megfelelő módon szétválogatják.

loda kategóriáját, műszaki és esztétikai szempontokat, a karbantartási lehetőségeket a gazdaságos üzemeltetés szempontjából.

Általában alkalmazott burkoló anyagok a homlokzat esetében:

hagyományos és műanyag vakolt felületek, kő- és kerámiaburkolatok, fa- és fémburkolatok, műanyag burkolatok, üveg és ezek kombinációi.

3.5.6. Szigetelés

Hőszigetelés: az építkezés során felhasznált anyagok mindegyike a saját anyagára jellemző hőtechnikai tulajdonságokkal bír. Az alkalmazásra kerülő anyagokat ezen tulajdonságaik alapján kell kiválasztani, a mindenkor érvényben lévő szabványok figyelembe vételével. Az épületek hőszigetelését nyári és téli terheléseknek megfelelően kell méretezni.

Hangszigetelés: az épületek egyes részeinek, helyiségeinek kialakításánál, az ott alkalmazott anyagok kiválasztásánál figyelembe kell venni azok rendeltetés és funkcióját. Szabvány írja elő az épületekre különösen a szállodákra vonatkozóan a zajszinteket. Így például más és más hangszigetelési értékeket kell egy szállodai szobában és egy konferencia teremben biztosítani.

Vízszigetelés: ezen a területen több problémát kell megoldania a tervezőnek és kivitelezőknek egyszerre. Nevezetesen a talajvíz elleni és a csapadékvíz elleni védelmet kell megvalósítani maradéktalanul.

Az épületek talajjal érintkező részeinél a talajvíz beszivárgást kell meggátolni.

A vízszigetelés szempontjából rendkívül fontos az épületek lefedésnek módja, mely lehet lapos - és magas tetős kialakítású.

Az oldalfalak vakolatának csapadékvíz elleni védelmét is meg kell oldani.

3.5.7. Belsőépítészeti munkák

A szállodában törekedni kell arra, hogy a szálloda osztálybesorolásának, rendeltetésének, az igénybevétel módjának megfelelő belső kialakítás legyen, úgy a burkolatok, mint a díszítő elemek tekintetében. Ezek tervezése és megvalósítása a belsőépítészek feladata.

Az alkalmazott anyagok jellemző tulajdonságait igen szigorú szabványok írják elő, melytől eltérni nem lehet.

vendégszobák: padlóburkolata, leggyakrabban parketta szőnyeggel, vagy padlószőnyeg, ennek elsősorban tűzbiztonsági szempontból van jelentősége, de komfort érzet és fokozat is meghatározó lehet.

lépcsők: csakis csúszásmentes, nem éghető burkolatok alkalmazhatók.

irodák: célszerű a PVC, vagy linóleum alkalmazása, de lehet padlószőnyeg is, függ az igénybevételtől és gazdasági okoktól.

előcsarnok: (nagy forgalmú helyeken) nagy kopásállóságú, könnyen tisztítható, csúszásmentes, keményburkolatot célszerű alkalmazni, mint például kő és kerámia lapokat.

fürdőszoba: (vagy általában a vizes helyiségek) más nélküli égetett kerámia burkolatok alkalmazása célszerű padlóösszefolyó kialakításával együtt.

konyha: (gazdasági folyosók) csúszásmentes műanyagpadló használata a megfelelő.

alárendelt helyiségek: simított vagy festett burkolatok is alkalmazhatóak. Ilyen például a szállodák garázs, vagy a vegytisztítót is kiemelhetjük, ez esetben megfelelő ellenálló képességű burkolatot kell tervezni pl. vegyszerek ellen.

3.5. A szállodaépület műszaki paraméterei

3.5.1. Alapozás

A szállodaépület alapozásánál figyelembe kell venni az épület önsúlyát és esetleges terheit. Az alapozási technológia kiválasztásánál értékeli a talaj szerkezetét, kémia és fizikai jellemzőit és így határozzák meg az alapozási megoldást, ami lehet:

sávalap, pilléralap, cölöpalap és lemezalap.

3.5.2. Teherhordó szerkezetek

Teherhordó szerkezetnek nevezzük az épület vázát, melyet az önsúly és az esetleges terhek és egyéb terhelések (pl. földmozgások) alapján méreteznek.

A függőleges teherhordozó szerkezetek fajtái: téglafalak, vasbeton és acél pillérvázak és héjszerkezetek. A kiválasztás nagy gondosságot igényel és műszaki, gazdaságossági, földrajzi és határidő követelmények alapján történik.

3.5.3. Válaszfalak

A válaszfalak az épületen belül a különböző helyiségek elválasztására szolgálnak, melyek az anyagát tekintve a következők lehetnek:

hagyományos téglafal, vasbetonfal, gipszalapú és egyéb falazat, vagy szerelt száraz technológiával készülő falszerkezet.

A válaszfalak kiválasztásánál meghatározó a helyiség rendeltetése, ahová a válaszfal kerül és a hangszigetelést is figyelembe kell venni.

3.5.4. Nyílászárók

Két nagy csoportba sorolhatók: ajtók és ablakok. Feladatuk a helyiségek közötti átjárás, természetes világítás és szellőzés biztosítása, a hő- és hangszigetelés.

Az ajtók: lehetnek fa- vagy fémszerkezetűek, üvegajtók és egyéb szerkezetek. Felületi kiképzésüknél esztétikai, takarékosági követelményeket is figyelembe kell venni. A főbejáratoknál gyakran alkalmazzák a keret nélküli biztonsági edzett üvegeket.

Meg kell még jegyeznünk a speciális ajtókat, mint például a tűzszakaszt lezáró ajtókat, vagy a trezorok ajtaját, melyeket speciális anyagból készítenek.

Általában a szállodák főbejáratánál hőlég függönnyt alkalmaznak, a nagy forgalmú bejáratok termikus lezárásaként. Az ajtónyílás felett, teljes hosszában helyeznek el egy nyílást, amelyen keresztül télen meleg, nyáron hideg levegőt fújnak be, ennek az eljárásnak igen magas az energia igénye.

Az ablakok: fa és fémszerkezettel, különböző üvegezéssel készülhetnek. Hő – és hangszigetelésüket a szabványokban előírtak szerint kell teljesíteni a szállodai beruházásoknál, figyelembe véve a tisztíthatóságot is.

3.5.5. Homlokzatok

A vendégek első benyomásukat a szállodáról annak külső képe alapján szerzik, ezért nagyon fontos a szálloda külső megjelenése. A homlokzat kialakításánál figyelembe kell venni a szál-

A felhasznált vízmennyiséget a telepített vízóra segítségével mérik és ennek alapján történik a vízhasználati díj fizetése a szálloda részéről.

3.4.3. Csatornázás

A szálloda építését kizárólag közüzemi csatorna megléte esetén lehet megkezdeni, illetve a keletkező szennyvizek elvezetését csatornán keresztül kell megoldani.

A szállodában keletkező fekális szennyvizet és a csapadékvizet külön csatornán kell a hálózatba juttatni. A megengedettnél nagyobb szennyezettségű vizet výtisztítón át lehet csak a csatorna rendszerbe juttatni, lásd. konyhai zsírfogó.

A közcsonatának használatáért csatornahasználati díjat kell fizetnie a szállodának.

3.4.4. Fűtőenergia ellátás

A szállodákban a víz melegítésére és az épület fűtésére különböző fűtőanyagok használtnak fel: fűtőolaj, földgáz, elektromos energia, gőz, szén, koks és napenergia, illetve ezek kombinációját.

A szállodákban a felhasznált fűtőanyagnak és a biztosítandó hőigénynek megfelelően kell a kazán típusokat kiválasztani, természetesen nem figyelmen kívül hagyva az érvényben lévő szabványokat sem.

Általában a földgázt használják a szállodák, melyet a szabványokban előirt vezetéken keresztül kapnak. Az igénybe vett mennyiséget a beépített mérők által kimutatottak alapján fizetik.

Van még néhány korábban épült szálloda, amely fűtőolajjal működő berendezésekkel működik, és a földalatti tartályokból szállítják a napi tartályba a kazán üzemeltetéséhez szükséges mennyiséget. Jelenleg ez a legdrágább energiahordozó anyag az üzemeltetés szempontjából.

Táv hő ellátás esetén a hőenergia távvezetéken érkezik és távozik, gőz, vagy forró víz formájában és hőcserélőn keresztül, úgynevezett szekunder hálózaton kerül felhasználásra.

A nap energia felhasználása inkább a forró égővi országokra jellemző, de van már példa erre Magyarországon is.

3.4.5. Elektromos energia

A szálloda létesítésénél szükséges elektromos energiát előzetesen felméri és a szükséges mennyiséget a helyi áramszolgáltató biztosítja. Az épületen belül alakítják ki a fogadó és mérőhelyiséget. Az elektromos energiát a szolgáltatóval kötött szerződés alapján fizeti a szálloda.

3.4.6. Telekommunikáció

A telekommunikáció eszközeit a távbeszélő és hírközlő hálózaton a területileg illetékes posta biztosítja a szálloda számára, ez lehetséges kábelhálózaton keresztül, vagy műsorszóró eszközzel. A távbeszélő vonalak telepítése, kiépítése is az illetékes postaüzem feladata térítési díj ellenében.

Ma már több szállodának van műholdas adások vételére alkalmas telepített saját vevőállomása, ezen a téren a legújabb szolgáltatás az Internet-re való csatlakozás.

- tizenöt nappal az üzembe helyezést megelőzően a tűzoltóság és a munkavédelmi szakhatóság írásos értesítése, bejárás megszervezése
- tervezői nyilatkozat az előírások betartásáról
- üzemeltetési utasítás elkészítése (karbantartási és kezelési utasítások)
- gépek minősítése, üzembe helyezési dokumentumok elkészítése
- tűzvédelmi besorolás elkészítése, tűz - és bomba riadóterv elkészítése

A beruházás rendeltetésszerű használatbavételét az üzembe helyezést a tulajdonos vállalkozó rendeli el írásban, a fenti nyilatkozatok és dokumentumok ismertetében és birtokában, a vagyontárgyak és eszközök egyidejű nyilvántartásba vételével.

A szálloda üzemeltetését és rendeltetésszerű használatát a tulajdonos - vállalkozó biztosítja.

A személyzeti kérdés minden szálloda esetében meghatározó tényező.

Célszerű a döntéseknél a későbbi szállodaigazgató és műszaki igazgató részvétele.

Gondolni kell arra is, hogy a szálloda dolgozóinak is meg kell ismerni az épületet és az alkalmazásra kerülő módszereket is, ezt nevezik "próba üzemnek". A szálloda ugyan úgy fogadja a vendégeket, mintha már teljes üzem lenne, de ezen időszakban lehetőség nyílik a berendezések csúcsteljesítményen való járatására, a szervezeti felépítés és a műszaki berendezések átvizsgálására. Ez az üzemelési mód lehetőséget teremt a ház üzemelésével kapcsolatos műszaki próbára és a már betanított személyzet üzemközben a hibákat ki tudja javítani.

3.4. A szálloda épületen kívüli létesítmények, közműellátás

A jelenleg érvényben lévő szabályozásoknak megfelelően csak úgy lehet szállodát létesíteni, hogy valamennyi közmű és közúti kapcsolat biztosítva van.

3.4.1. Utak és útburkolatok és parkok

Szinte kivétel nélkül valamennyi szállodát közterületről lehet megközelíteni.

A szállodához vezető közutakat olyan burkolattal kell ellátni, amelyek terhelése a közúti forgalomra méretezett.

A parkolónál is ilyen megfelelő burkolatot kell használni. Fontos feladat a bekötőutak és pakolók világításának és csapadékvíz elvezetésének megfelelő megoldása.

Minden esetben a felhasznált anyagoknak jellegükben meg kell felelniük a szálloda osztálybesorolásnak.

A szálloda környezetének kialakításakor, a parkok, szállodák körüli növényzet kiválasztásánál is ezt figyelembe kell venni.

3.4.2. Vízellátás

A szállodák vízellátása csak ivóvíz minőségű vízzel történhet, mely lehet közmű vezetékről, vagy saját kútról.

Az ivóvíz mellett, a tűzvédelmi jogszabályokban előírtaknak megfelelően, a tűzivíz ellátásról is gondoskodni kell. A nagyobb szállodákban erre a célra szolgál a szálloda úszómedencéjének vízkészlete, amennyiben lehetséges így az uszodákat a szállodák legfelső emeletére célszerű telepíteni, hogy ne kelljen külön nyomásfokozó berendezést beszerezni, a kívánt nagyságú nyomás biztosítására.

személyi feltételek:

A döntésben résztvevő segítők köre:

- bonyolító szervezet, aki az előkészítést is végezte,
- tervezők,
- kivitelezők,
- hatóságok, szakhatóságok képviselői,
- üzemeltetők.

A fentiekből következik, hogy a résztvevők különböző feladatokat látnak el.

A *tulajdonos*, illetve *vállalkozó* feladata a vállalkozás formájának meghatározása, az anyagi és a személyi feltételek biztosítása.

A *bonyolító* szervezet egyben a beruházói feladatokat is ellátja, rendelkeznek a szükséges műszaki és pénzügyi ismeretekkel. Alapfeladatuk az előkészítés, kivitelezés és az üzembe helyezés, ezzel együtt lebonyolítják az engedélyezési eljárásokat és a műszaki ellenőrzést is.

A *tervezők* a megadott adatok és az érvényben lévő jogszabályok ismeretében elkészítik a létesítmény elő terveit, valamint az engedélyezési, kivitelezési és üzemeltetői, karbantartási terveket.

A *kivitelezők* a megkötött szerződés alapján végzik feladatukat.

A *hatóságok, szakhatóságok szerepe*, feladata a beruházás valamennyi elemének véleményezése, engedélyezése építési, közegészségügyi, tűzvédelmi, munkavédelmi szempontok szerint.

Az *üzemeltető* nem minden esetben azonos a tulajdonos vállalkozóval ilyen esetben tanácsos a későbbi félreértések elkerülésére és gazdaságos üzemeltetés megalapozásához, a későbbi üzemeltető képviselőjét is bevonni, a döntéshozatal mechanizmusába.

3.2. Kivitelezés

A kivitelezés első lépése a kiviteli terv elkészülte.

A kivitelezők kiválasztása általában versenytárgyalásokon történik. A kivitelezők kiválasztása után, a megrendelés alapján kerül sor a szerződéskötésre. A szerződés minden esetben írásban történik, külön-külön az egyes kivitelezőkkel.

A szerződésnek tartalmaznia kell: az építésre vonatkozó összes főbb adatot.

Melyek ezek: helyszín, kezdési és befejezési időpontok, munkavégzés módja, a biztonsági előírások, a munkát végzők és ellenőrzők nevét, a munka minőségét, a felhasznált anyagok fajtaját és minőségét és a garancia feltételeket, stb.

A kivitelezés során építési naplót tanácsos vezetni, melyben minden említésre érdemes eseményt rögzíteni lehet a beruházással kapcsolatban a kivitelezés során.

A feladatok elvégzésével az átadás- átvételt is írásos jegyzőkönyvben kell rögzíteni.

3.3. Üzembe helyezés

Az elkészült létesítmény üzembe helyezését a tulajdonos vállalkozó végzi.

A szálloda létrehozásával kapcsolatos üzembe helyezési eljárás dokumentumai:

- átadás - átvételi jegyzőkönyv
- hatósági használatbavételi engedély
- szakhatóságok hozzájáruló nyilatkozatai (víz, gáz, csatorna, elektromos művek)

várható üzemelterési eredmények: ez az egyik legfontosabb feladata a tanulmánynak, hogy a vállalkozás pénzügyi sikerének lehetőségeit és azok várható alakulását bemutassa. A bevételek és költségek alakulását üzemegységenként a várható nyereséget, a beruházás pénzigényét.

A megvalósítási tanulmány értékelő fejezetében megadja a befektetők számára mindazon információkat, aminek alapján a megalapozott döntéseket meghozhatják, nevezetesen, hogy érdemes-e pénzt fektetni ebbe a vállalkozásba és ha igen, akkor várhatóan mikor térül meg.

A nemzetközi felmérések szerint az elfogadható megtérülési idő öt-tíz év között van.

Megvalósíthatósági tanulmány (Feasibility study). szerkezet:

A szálloda, mint vállalkozása: adottságok és típusa.

1. Szálloda fizikai jellemzői: a szálloda helye, címe, környezete, külső megjelenése, szoba szám, értékesítő helyek
2. Szálloda szolgáltatásai: szállodai szobák felszereltsége, vendéglátó egységek és tevékenységek, egyéb szolgáltatások (gyógy-, wellness, garázs fitness stb.)
3. Szálloda neve, üzlet filozófiája, arculata
4. Erőforrások meghatározása (vagyon és élőmunka)
5. Árpolitika kialakítása a szolgáltatások és tevékenységek vonatkozásában
6. Üzemelterési költségek meghatározása
7. Árbevételek meghatározása
8. Szakmai jövedelmezőségi táblázat készítése
9. Eredmény számítás értékelése
10. Jövedelmezőségi, termelékenységi és hatékonysági mutatók számítása
11. Finanszírozás lehetőségeinek kidolgozása (saját és külső források nagyságának meghatározása)
12. Megtérülési számítások (kamat, tőke törlesztések számítások elkészítése, lehetséges források kidolgozása)

3.1.2. A döntés tárgyi és személyi feltételei

tárgyi feltételek:

A beruházásokra vonatkozó döntéseket az hozza meg, aki a piaci kockázatot vállalja, azaz a befektető. A döntésben segíthetik őt a megfelelő szakemberek. A döntéshez a következőkben felsoroltaknak kell rendelkezésre állniuk:

- megvalósíthatósági tanulmány
- jogilag rendezett terület
- előzetes hatósági és szakhatósági vélemények, engedélyek
- műszaki-, gazdasági tervek
- pénzügyi fedezet
- beruházás üremezése
- (előkészítés, kivitelezés, üzembe helyezés vonatkozásában).

Szükséges elkészíteni a megvalósíthatósági tanulmányt (Feasibility study). Ez egy rendezett felmérés, tanulmány, mely az új létesítmény piaci, pénzügyi lehetőségeit, hatásait, megvalósíthatóságát tárja elénk. Így például egy új szálloda esetében megadja a piaci pozíciókat, meghatározza az üzemeltetési koncepciót, alátámasztja, vagy elveti a kiválasztott szolgáltatások szükségességét.

A tanulmány elkészítésének célja minden esetben az, hogy a befektetés milyen gyorsan térül meg, vagy mekkora a befektetés pénzügyi kockázata.

Ez a megtérülési tanulmány minden esetben írásban készül és az alábbiakat tartalmazza:

- földrajzi régió,
- versenyhelyzet,
- kereslet
- az ingatlan típusa és mérete,
- a szálloda helye és fekvése,
- pénzügyi megvalósítása,
- várható üzemeltetési eredmények.

földrajzi régió: értékelése fontos információkat ad a vidékről és a gazdaságról, ahol a szállodát telepíteni kívánjuk. Ismerteti a népesség gazdasági helyzetét, a munkaerőhelyzetet, az üzleti és az ipari életet, a főközlekedési utakat és más fontos adatokat.

Meghatározza a lakosság életkorát, iskolázottságát, jövedelem viszonyokat, számukat a térségben, szokásaikat a létesülő beruházással kapcsolatosan.

versenyhelyzet: vizsgálja a már meglévő szálláshely kapacitásokat és a helyi létesítményeket. Nagyon fontos annak a meghatározása, hogy a létrehozandó szálloda a direkt versenyben milyen reális eséllyel bír.

kereslet: itt elsősorban fel kell mérni a szükségleteket a megcélzott piaci területen, a potenciális vendégek számát és az átlagos foglaltságot, melyből következtetni lehet az ajánlott szobaszámra és egyéb kapacitási adatokra. A kereslet értékelés alapján kialakuló kapacitási nagyságrendek egyértelműen megadják a várható gazdasági trendeket.

az ingatlan típusa és mérete: a tanulmánynak feladata meghatározni, hogy az adott területen szükség van-e az új szálloda létesítésére, és ezeknek az adatoknak a figyelembevételével meg kell határozni az ingatlanon leginkább sikerre számító típust, méretet, az ideális szobaszámot, kapacitást és a megfelelő szálláshelytípust.

a szálloda helye és fekvése: ezen analízis során az adott típus és méretét adják meg az ingatlan ismérveit. Számba veszi, hogy az adott területre hogyan helyezhető el a megfelelő típusú és méretű szálloda. Az ideális terület, ahol a szálloda telepítését javasolják. Ennek az analízisnek a keretében fontos, hogy feltárják a helyi szabályozásokat, építési adottságokat és előírásokat és környezeti tényezőket amik érintik a szálloda felépítését.

pénzügyi megvalósítása: a szállodák beruházása nagyon tőkeigényes, ezért a beruházások megkezdése előtt meg kell határozni a finanszírozás forrásait. Ezek lehetnek: saját források, hitelek és támogatások, valamint apport.

Nézzünk mindegyikre egy-egy példát:

- szabadon álló épület: SOFITEL, Mariott, stb.
- zárt sorú épület: Taverna, Nemzeti stb.
- pavilon elrendezése: Club Tihany.

Szükséges még a szállodaépület homlokzatának kialakításáról néhány gondolatot beszélnünk, tekintettel arra, hogy ez gazdasági okokból is fontos lehet később az üzemeltetés során. A homlokzat olyan anyagból kell, hogy készüljön, ami hosszú évekig megtartja állagát és szintén, vagy mosható a felület.

Az épület homlokzatát jellegzetessé teszik a szálloda nevére megjelölő, jól látható feliratok. Elhelyezésüket úgy kell megoldani, hogy összhangban legyenek a homlokzattal és ne zavarják a vendégek nyugalma, de karbantartásuk is megoldható legyen, és a környezet összhangját is figyelembe kell venni.

3. Szálloda beruházás

E részben tárgyaljuk a beruházás három alapvető részét: *az előkészítést, a kivitelezést és az üzembehelyezést.*

3.1. Előkészítés

A szálloda létesítésénél maradéktalanul be kell tartani a törvényi előírásokat. A szálloda beruházások terén már nem csak a nagy vállalatok, hanem bármely magyar állampolgár, jogi személyiségű társaság azonos elbírálás alapján létesíthet szállodát, ha a törvényben, rendeletekben előírtakat maradéktalanul betartja. A mai viszonyok között csak gazdaságosan üzemelő vállalkozásoknak van létjogosultságuk.

Minden egyes fejlesztésnél egyedi szempontok alapján kell az alkalmazott technikákat, igényszinteket és a gazdaságosságot, valamint az általános érvényű szabályozásokat figyelembe venni.

Az előkészítési munka az elsődleges a beruházási feladatok között, így célszerű elkészíteni az előkészítési programot, a közreműködőkre lebontva, határidők és felelősök megjelölésével.

Ez a program az alábbiakat tartalmazza:

- a beruházó, tulajdonos adatait,
- a telepítés helyét, a létesítmény megnevezését,
- a szálloda rendeltetését,
- a szálloda minőségét és színvonalát, szolgáltatásait,
- az alapadatokat (szobaszám, ágyszám, vendéglátóegységek száma, kiegészítő szolgáltatások),
- várható energiaadatok (víz, villany, gáz, csatorna),
- létszámterv, üzemeltetés jellemző adatai,
- a szálloda és szolgáltatásainak becsült kihasználtsága,
- alap és kapcsolódó létesítmények költsége,
- várható üzembe helyezéssel kapcsolatos költségek,
- tervezett műszaki és pénzügyi ütemezés.

kempingek: a rendeltetésüknek megfelelő kialakítás, de nem nélkülözhetik a jó megközelíthetőséget és a kiépített infrastruktúrát. Gyakran telepítik üdülő és sport szállodák közelébe, hogy vendégeik a szállodák szolgáltatásait is igénybe tudják venni. Általában idény jelleggel működnek.

A szálloda telepítésének elhatározása előtt döntő fontosságú, a gondos előkészítés, a körülmények és a tapasztalatok számbavétele, amelyek a későbbi gazdaságosság alapját is képezik.

Az ötletszerű terület kijelölés, egy rossz befektetéshez vezethet illetve előidézhethet gazdaságtalan üzemeltetést.

A gyakorlat azt mutatja, hogy az általános szempontok és a specialítások figyelembevételével készült szálloda beruházások megtérülnek. A nemzetközi gyakorlat szerint öt-tíz éven belüli szállodai beruházási megtérülés jónak mondható. Az így felépített szállodák a befektetés megtérülése után nyereséget biztosítanak az üzemeltető és a tulajdonos vagy vállalkozó számára egyaránt.

2. A szálloda épület formája és közlekedési kapcsolatai

A telepítés helyének kiválasztása után következhet a szálloda épületének tervezése. A tervezés alapja a beruházási program, az érvényes rendeletek előírásainak megfelelően. A beruházási programot részletes üzemeltetési tervekkel egészítik ki. Minél részletesebb az üzemeltetési terv, annál nagyobb a lehetősége a tervezőnek arra, hogy a gyakorlati használatnak legjobban megfelelő szállodát tervezzen. Helyesen megválasztott építési, műszaki, berendezési megoldásokkal jelentősen csökkenthetők a beruházási és később a fenntartási költségek is.

A szállodaépület külső megjelenését számtalan körülmény határozza meg. Ilyen a szálloda rendeltetése, telepítése, építési technikája, anyagi erőforrások határa.

A külső megjelenés leginkább építészeti, egyes esetekben hatósági vagy adott, lehetőség kérdése.

A szálloda épület elhelyezésének több lehetősége ismert, melyek az építési telek adottságaitól függenek:

szabadon álló épület: az elhelyezés, kialakítás szempontjából is legkedvezőbb és egyben biztosítja a tervező számára az épület legkülönbözőbb formájú megjelenését.

Formáját tekintve lehet négyzet, téglalap, kör torony, vagy bármely más mértani forma is.

zárt sorú, beépítés: ez általában a nagy városokra jellemző, ezek általában „fokhíj” telken épülnek, nagyon kötött a forma és a nagyság, kicsi a tervezői szabadság. Fontos szempont a szálloda jó megközelíthetősége és a parkolás, a vendégek közlekedése és a szálloda természetes megvilágíthatóság

pavilonos elrendezésű épület: nagy helyigény jellemzi ezt a formát, Magyarországon nagyon ritkán alkalmazott építési mód. Kialakításuknál igen magas a közmű igény és a parkok létesítésének költsége ez igen megrálgítja a fajlagos költségeket.

Az egyes típusú szállodák telepítésének speciális feltételei:

városi szállodák: hosszú ideig a város központját tartották erre a legalkalmasabbnak. Ma már más szempontok alapján, a városközpont és az állomások közelségével szemben, a hely kiválasztást a parkolási és a megállási lehetőségek befolyásolják inkább.

Így sok esetben a városon kívül építik ezeket a szállodákat, a nagyvárosokban egyre inkább fellépő parkolóhely hiány miatt. Természetesen fontos az úgynevezett üzleti negyed jó megközelíthetősége tömegközlekedési eszközökkel.

üdülő- sportszállodák: létesítésüknél a legfontosabb a szép kilátás, nyugodt környezet, a pihenés maximális biztosíthatósága minden szempontból.

gyógyzállodák: elsősorban a gyógyvizek és melegvizek közelségében célszerű a telepítésük, ahol egyébként, mint az előző kategóriában is maximálisan biztosítható a pihenés, rekreáció.

konferenciaszállodák: az ideálisnak nevezhető konferencia, kongresszusi szálloda csendes, szép környezetben épül fel, elsősorban a konferencia vendégek elszállásolására szolgál, kiváló technikai felszereltséggel rendelkezik a konferenciák, kongresszusok megtartásához. Jó pakolási lehetőséget biztosít az odaérkező vendégek számára, ugyanakkor biztosítja az aktív pihenést is a sportolás és fitness lehetőségeivel.

repülőtéri szálloda: más néven tranzit szálloda, a repülőtéren, vagy annak közvetlen közelében található, itt elsősorban a zajártalom minimálisra történő csökkentésére kell törekedni, sok esetben ezekhez a szállodákhoz Business és Trade Centereket is építenek.

motelek: az amerikai életforma kifejezői, melyek egyre jobban elterjednek a világon így hazánkban is. Kisbefektetést igényel, de a szállodák kényelmi és szolgáltatási színvonalát nyújtva épül, általában a szobák számával megegyező a parkolóhelyek száma is.

Négy típusa ismeretes: útmenti-, üdülő-, városszéli-, és városi motel.

útmenti motel: főútvonalak mentén, közlekedési csomópontokban létesül.

üdülőmotel: kedvező természeti körülmények között, híres népszerű üdülőhelyek közelében hozzák létre a motel szállástípust kedvelőknek.

elővárosi motel: nagyvárosok elővárosaiban épül, megfelelő parkolási lehetőség biztosításával és a városközpont helyi közlekedéssel könnyen elérhető.

városi motel: nagyvárosok belterületein létesítik, megfelelő parkolási lehetőség biztosításával, szállodai színvonalú szolgáltatásokkal, lényegesen kedvezőbb áron.

panziók: kisüzem néhány szobával és étkezővel, a nagyvárosokban vagy közvetlen közelében létesítik, hosszabb tartózkodásra alkalmas, árai kedvezőbbek a városi szállodákénál.

fogadók: amit a városokban panziónak hívnak azt vidéken fogadónak, általában a főközlekedés utjai mentén találhatók, legtöbbször családi vállalkozásban létesülnek.

III. Szálloda működésének tárgyi feltételei

1. A szálloda telepítésének általános szempontjai

A szálloda építését a célnak legjobban megfelelő hely kiválasztása előzi meg. A helyszín kiválasztása kizárólag az újonnan építendő szálloda esetében vetődik fel. A meglévő házak esetében a helyszín természetesen adott, és megváltoztathatatlan dolog, aminél csupán a korrekciókkal lehet élni. Ez esetben a pozitív hatásokat kell erősíteni, míg a negatív hatásokat a lehetőségekhez képest csökkenteni kell.

A különböző rendeltetésű szállodák kijelölésekor, mint általános szempontot kell figyelembe venni a rendeltetést, a gazdálkodást befolyásoló tényezők meglétét.

A telepítés általános szempontjai:

- vonzási területek vizsgálata,
- építéstechnikai előfeltételek,
- megközelítési lehetőségek,
- infrastruktúra,
- környezetvédelmi adottságok,
- terület megszerzési terhek és kötelezettségek.

vonzási területek: számításba veszik a kulturális, gazdasági, társadalmi és üdülési vonzerőt, figyelembe véve az évszakok sajátosságait, az esetleges rendezvényeket, hogy a várható látogatottság előbecsléssel elkészíthető legyen, hiszen ez befolyásolhatja a szálloda jövedelmezőségét.

építéstechnikai előfeltételek: indokolt-e, szükséges-e talajvizsgálat a telepítés előtt, nincsenek-e rendkívüli körülmények, hiszen ezek nagyon megdrágíthatják adott esetben a beruházás költségét.

infrastruktúra: közművesítettség (víz, villany, gáz, csatorna), telefonhálózat kiépítettség, úthálózat fejlettsége, a megközelíthetőségi lehetőség.

környezetvédelmi adottságok: a pozitív környezetvédelmi adottságok pozitívan befolyásolhatják a szálloda látogatottságát, kifejezetten a gyógy - sport és üdülőszállodák esetében.

terület megszerzési terhek és kötelezettségek: ismerni kell a telekkönyvi adatokat, amely magyarázattal szolgál a beépíthetőség vonatkozásában, a regionális építkezési rendelkezéseket és esetlegesen ha szükséges a műemlék felügyelet álláspontját.

III. Szálloda működésének tárgyi feltételei

- 1. A szálloda telepítésének általános szempontjai.*
- 2. A szálloda épület formája és közlekedési kapcsolatai.*
- 3. Szálloda beruházás.*
- 4. A szállodai tevékenység területei, megjelenése, és felszerelése.*

Az Egyesület tagjai:

- a./ Szállodák régiók szerint (balatoni, budapesti, déli, északi, keleti, nyugati, dél-alföldi)
- b./ Szállodaláncok
- c./ Éttermek és cukrászdák
- d./ Oktatási intézmények
- e./ Társult tagok

5.5. Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara (BKIK)

(www.bkik.hu)

Kereskedelmi Tagozaton belül V. Turizmus és vendéglátás.

Az általános cél, hogy fennmaradjon Budapest nemzetközileg is jelentős idegenforgalmi vonzereje, jó minőségű turisztikai és vendéglátóipari szolgáltatásai.

Az eredményes működés feltétele a megfelelő jogi háttér, ezért a tagozat részt kíván venni az új törvények, rendeletek, határozatok előzetes véleményezésében, szükség esetén módosítások kezdeményezésében, azaz aktív lobbizást folytat.

Lényegesnek tartja a tagozat a vállalkozások érdekeinek feltárását és képviselését. Az önkéntes kamarai tagság lehetőséget nyújthat a tisztességes és tudás alapú vállalkozói környezet kialakítására. Az Európai Unió csatlakozás keretében az EU jogszabályok, szakmai követelmények megismerése és a tagsággal a megismertetése szintén fontos célkitűzés (meghirdetett pályázatok ismertetése, programok kidolgozása, felmérések és tanulmányok készítése).

ELLENŐRZŐ KÉRDÉSEK

- 1./ Ismertesse a nemzetközi szállodaipar történetét!
- 2./ Melyek a magyar szállodaipar fejlődésének legfontosabb állomásai? (különös tekintettel a XX. században)
- 3./ Miért szükséges az integráció a szállodaiparban? (Soroljon fel néhány hazai vonatkozású nemzetközi szállodaláncot!)
- 4./ Ismertessen néhány nemzetközi és hazai, a szállodaiparhoz kapcsolódó érdekképviselői szervet!

4.3. Újabb szervezetek:

- HOFTEL (Hotel Owners' and Franchisees Transatlantic and European League) 2005-ben alakult, célja: az európai szállodatulajdonos szektor szerepének erősítése a kormányzatokban, szabályozásban és befektetésben, folyamatos információ közvetítés

- Global Hotel Alliance (GHA – www.globalhotelalliance.com): négy prominens szállodalánc 2004-ben hozták létre (Kempinski Hotels & Resorts-Európában, Pan Pacific Hotels & Resorts-Ázsiában, Rydges Hotels & Resorts-Ausztráliában, Wyndham Hotels & Resorts-Észak-Amerikában és a Karib-tengeri vidéken)-előtérbe kerülő alapértékek az ár-érték arány, a személyre szóló kiszolgálás, vendégcentrikusság, törzsvendégek részére valamennyi szállodaláncnál azonos kedvezmény, összehangolt marketing tevékenység.

4.4. Magyar Szállodaszövetség (Hotel Associations of Hungary)

(www.hah.hu)

A Magyar Szállodaszövetség az 1968 március 16.-i közgyűlésén alakult meg.

a.) Az Egyesület célja:

- a szállodák és a szállodás szakma politikamentes érdek- és szakmai képviselője gazdasági, jogi, etikai kérdésekben, valamint népszerűsítése belföldön és külföldön
- lobbizás a magyar szállodai ipar előnyösebb működésének és továbbfejlesztésének érdekében.

b.) Az Egyesület feladata:

- foglalkozás a szállodás szakmát érintő valamennyi szakmai, közgazdasági, minősítési (osztályba sorolási), jogi és etikai kérdésekkel,
- szakmai fejlesztéssel foglalkozó hazai és külföldi szakirodalom tanulmányozása, hasznosítása, időszaki kiadványok készítése,
- részvétel a szállodai képzésben és továbbképzésben, külföldi gyakorlatok, tanulmányutak szervezésében,
- szállodai szakértő, ill. konzultációs tevékenység felkérése,
- kapcsolattartás más, a turizmus területén működő, szakmai – és érdekképviselői szervezetekkel,
- kiemelkedő szállodás személyiségek emlékének méltó ápolása, alapítványtetelek,
- szakmai címek adományozása, pályázatok szervezése, díjazása.

Az egyesület országos központi szervezete:

- a./ Közgyűlés, mely az Egyesület legfőbb szerve, a tagok összessége (szükség szerint, de évente legalább egyszer össze kell hívni).
- b./ Választmány, mely az Egyesület végrehajtó testülete, tagjainak száma 15 fő (szükség szerint, de évente legalább 5 alkalommal ülésezik) és a közgyűlések alapján az azok közötti időben irányítja az Egyesületet.
- c./ Titkárság 3 fős (titkár, gazdasági-, és pénzügyi vezető, irodavezető) ellátják az Egyesület működése közben felmerült valamennyi feladatot.
- d./ Könyvvizsgáló Bizottság 2 fős, feladata a számszaki és szöveges beszámoló felülvizsgálata.
- e./ Egyéb Bizottságok (közgazdasági, számvizsgáló, jogi és etikai, marketing és informatikai) és szekciók (családi szállodák, emeleti, éttermi és rendezvény, földszinti, humánpolitikai, kulturális, minőségbiztosítási, szállodabiztonsági, wellness)

- korszerű, nemzetközileg is elismert és bevált szervezési módszerek és szakismeretek bevezetése,
- kedvezőbb értékesítési lehetőségek a nagy nemzetközi helyfoglalási rendszerekbe történő belépéssel.

Hátrányok:

- a hazai sajátosságok háttérbe szorítása, uniformizálás,
- az önálló kis- és középvállalatok piaci versenyképességének csökkentése,
- a hazai munkaerő – különösen a vezető réteg – gyakori cseréje külföldiekkel történő felváltása szakmai indokok nélkül.

4. Nemzetközi és hazai érdekképviselői szervek a szállodaiparban.

A szállodaiparhoz tartozó személyek érdekeinek érvényesítésére, védelmére alakult szervezetek. Alapvető feladatuk, hogy előmozdítsák a szállodaipar fejlődését és szerveződését, az üzleti forgalom biztonságát és a piaci magatartás tisztességét, a szakmában tevékenykedők általános, együttes érdekeinek érvényesülését.

1.1. *IH&RA – International Hotel and Restaurant Association*

(www.ih-ra.com)

A világ szállodáinak képviselője, az ENSZ hivatalos tanácsadó szervezete. 1947-ben alakult IHA (International Hotel Association) néven. Ma már közel 100 ország nemzeti szövetségeit tömöríti.

Célja: a szállodák és éttermek érdekeinek képviselése, lobbizás a szakma érdekeinek érvényesítéséért. Ezenkívül oktatás, kiállítások szervezése, a tagok szakmai ismereteinek bővítése, fiatal szakemberek képzésének támogatása, tanulmányok készítése.

Így az elmúlt időszak kongresszusain szállodai és vendéglátóipari szakemberek, bankárok ismertették az iparág beruházási és finanszírozási trendjeit, hogyan tudják ezeket az elméleteket a hotelláncok, független szállodák és éttermek a mindennapi gyakorlatban alkalmazni. Támogatják a Jövő Alapítványt (Foundation for the Future), melynek keretében 15 fiatal szakember képzését segítik. Jelenleg fő tématerületük a sikeres turisztikai marketing. Így napirenden van: verseny egy változó piacon, a márkák marketingstratégiája, Ázsia új megvilágításban, üzleti lehetőségek a világhálón, élelmiszerhigiénia stb.

2.2. *HOTREC – Confederation of the National Hotel and Restaurant Associations in the European Union*

(www.hotrec.org)

1979-ben alakult az IHA egyik szakbizottságaként. Az EU tagországok mellett több európai állam megfigyelő státusszal rendelkezik. A legfontosabb feladata a szakma képviselése az EU végrehajtó szervezeténél, a Bizottságnál Brüsszelben.

Lényegesnek tartjuk a szállodalánc és a szállodacsoport megkülönböztetését.

Szállodalánc: azonos struktúrájú, kategóriájú, színvonalú szállodákat magába foglaló egység (pl.: Marriott, Fórum).

Szállodacsoport: különböző kategóriájú, színvonalú szállodákat összefogó csoportosulás (pl.: Accor, Danubius).

Hotels című amerikai folyóirat rendszeresen közli a világ legnagyobb szállodaláncainak rangsorát:

<i>Név</i>	<i>Székhely</i>	<i>Szobaszám</i>	<i>Szállodaszám</i>
1. Intercontinental	Angol	536.318	3.520
2. Cendant	USA	518.747	6.402
3. Marriott International	USA	490.564	2.718
4. Accor	Francia	456.400	3.894
5. Choice International	USA	388.618	4.810
6. Hilton Corp.	USA	348.473	2.713
7. Best Western	USA	310.245	4.110
..92. Danubius Hotels	Magyar	9.600	61
..148. Corinthia Hotels	Málta	6.230	23
..183. Hunguest hotels	Magyar	4.785	29

Forrás: Hotels Magazin 2004

A nagy szállodaláncok közül több már Magyarországon is megjelent (Marriott, Accor, Hilton, InterContinental, Four Seasons, Kempinski, Le Meridien, NH Hotels, stb.) illetve újabb érdeklődések is vannak (City Partner Hotels -német-jelenleg a szombathelyi Park Hotel Pelikán a tagja, Motel One-német, Akena-francia) .

A láncok megjelenésének hatása a piac hazai szereplői számára:

Előnyök:

- külföldi tőke befektetése, új szállodák építése, illetve a már régóta húzódo rekonstrukciós munkák elvégzése,
- a standard előírásokkal a nemzetközi igények megismerése és ezekhez történő szükség szerű alkalmazkodás,

- kiegészítő nyereséglehetőség,
- jól képzett, költségesebb személyzet foglalkoztatása és tárgyi eszközök használatának lehetőség.

Az integráció hátrányai:

- tőke és know-how igény,
- a különböző célok közös nevezőre hozásának nehézsége, fokozott igazgatási ráfordítás,
- az egymás közötti elszámolás nehézsége,
- nehezebb felszámolás.

Már a II. világháborút megelőzően az USA-ban kialakultak olyan szállodai csoportosulások, melynek egységeit több amerikai nagyvárosban megtalálták a turisták. Ezeket egységes szabvány szerint építették és üzemeltették, így biztosítva a vendégeik részére megszokott szolgáltatásokat. Ezekből az amerikai láncokból alakultak ki később a nagy nemzetközi szállodaláncok.

Már a II. világháború után az USA gazdasági vezető szerepe megszilárdult, megkezdődött a külföldi piacokon a terjeszkedés. Az amerikai turisták már nemcsak az országon belül utazgattak, hanem a távolabbi földrészeket is felkeresték, ahol a bevált, megszokott szállodai szolgáltatásokat hiányolták. Ezért az amerikai szállodaláncok eladták szellemi termékeiket, azaz ismert üzemszervezési modelljüket, jól csengő márkanévüket. A tagszálloda bevételeinek bizonyos hányadát kapta a terjeszkedő szállodalánc, ezzel minden érdekelt fél megtalálta a számítását:

- a névadó szellemi tőkéért tényleges bevételre tett szert,
- a szállodalánchoz csatlakozó abban bízott, hogy az amerikai polgár számára az otthon már ismert név és a hozzá társuló szolgáltatási színvonal fontos szempont lesz a külföldi szálláshely kiválasztásakor.

Elsőnek a latin-amerikai földrészen az Inercontinental és a Hilton jelent meg. Ma már az öt kontinens legtöbb országában megtalálható valamelyik jól ismert nemzetközi szállodalánc tagszállodája. Ezek nemcsak a luxuskategóriát képviselik, mivel a kereslet szerkezeti átalakulásának rugalmas követésére több nemzetközi szállodalánc a szolgáltatási minőség egész skáláját hozta létre a luxus, a közepes áru és az olcsó igények kielégítésére.

A szállodaláncokat tagszállodáikhoz a tulajdonosi hovatartozás különböző formái kötik. A szállodalánc többnyire csak az esetek kis részében tulajdonosa is az adott tagszállodának. Együttműködésüket bérleti, névhasználati (franchise) vagy igazgatási (management) szerződés szabályozza.

Bérleti szerződés – a szálloda teljes üzemeltetését a szállodalánc végzi.

Névhasználati szerződés – ez a legkevésbé szoros kapcsolat. A szálloda üzemeltetője köteles betartani a szállodalánc által megszabott szolgáltatási színvonalat, a márkanév használatáért pedig díjat fizet.

Igazgatási szerződés – a szállodát tulajdonosa üzemelteti, de a szállodalánc szakmai felügyeletet gyakorol, kijelöli a reklám és értékesítési politikát, beleszól az igazgató kinevezésébe.

3. Integráció a szállodaiparban.

Az idegenforgalomban, különösen az elmúlt 40 évben bekövetkezett nagymértékű fejlődés jelentős feladatok elé állította a szállodák tulajdonosait és üzemeltetőit.

A kereslet főbb jellemzői:

- növekedett a szolgáltatások színvonalával szembeni elvárás
- folyamatosan növekvő kereslet
- a kereslet térbeni és időbeni koncentrációja
- nagymértékű szezonálitás
- nagyfokú konjunktúrális érzékenység

A kínálat főbb jellemzői:

- a szállodák magas beruházási költsége
- a nagy eszközigényesség
- fokozott és folyamatos technikai és technológiai fejlesztés
- viszonylag magas, állandó, a forgalomtól független költség
- a berendezések és felszerelések viszonylagos kihasználtsága

A fenti problémák gazdaságos megoldását a szállodák többek között az integráció keretében keresik.

Az integráció a gazdaság egyes részeinek, egységeinek együttműködése, egyesülése, összeolvadása, mellyel a vállalatok a következő alapvető célok elérésére törekednek:

- az üzemeltetés tárgyi és személyi feltételeinek racionális kihasználása,
- a beruházások gyorsabb megtérülése,
- a gazdaságosság és pénzügyi stabilitás biztosítása,
- rugalmas árpolitikával a piaci pozíciók erősítése,
- a technikai színvonal folyamatos megújítása, mely a magas költségek miatt csak nagyobb volumenű tevékenység mellett gazdaságos,
- az üzemeltetési költségek, ezen belül is elsősorban az állandó költségek csökkentése a nagyobb forgalomra történő megosztással,
- kisebb kockázati terhek.

Az integráció szervezeti iránya szerint lehet:

horizontális – azonos típusú folyamatok, azonos termékeket gyártó vagy szolgáltatásokat nyújtó vállalatok integrációja (pl.: Danubius Hotels Group).

vertikális – egymásra épülő folyamatok, különböző, de egymáshoz kapcsolódó termelési, értékesítési, szolgáltatási tevékenységek integrációja (pl.: utazásszervezők és egyes légitársaságok egyesülnek és ellenőrzésük alá vonnak a célterületeken szállodákat).

Az integráció előnyei:

- nagy és széleskörű szolgáltatási képesség,
- nagy piaci ütőerő,
- diverzifikációs képesség (tudatos profilbővítés a várható piaci lehetőségek jobb kihasználására),

Vidéken is jelentős fejlesztések történtek 2002-2004 között (Hotel Platán-Debrecen, Hotel Eger & Park Hotel, Szent Orbán Erdei Szálloda-Börzsöny, Garden Hotel-Szolnok, Gróf Degenfeld Kastélyszálló-Tarcal, Vértes Konferencia és Wellness Hotel, Hotel Azúr, valamint Hotel Residence-Siófok, Kék Duna Wellness Hotel-Ráckeve, Radisson SAS Birdland Resort & Spa Hotel-Bükfürdő, Danubius Spa & Conference Hotel-Visegrád, Hotel Bibic-Nyíregyháza, Sikonda Termál Hotel, Hotel Fagus-Sopron, Aranyhomok Wellness Szálloda-Kecskemét).

A fentiekből is látható, hogy az utóbbi években elsősorban a magasabb kategóriájú konferenci-, gyógy- és wellness hotelek építése került előtérbe. Ilyen irányú tervek vannak az elkövetkező évekre is. Így a fővárosban a Millenniumi Városcsúszponton (konferencia központ szállodákkal), New York Palota (Boscolo szállodalánc), az Operával szemben a volt Balletintézetből is luxusszálloda lesz, Europeum szálloda-irodaház-kereskedelmi- és szolgáltató komplexum (Blaha Lujza tér), a volt Úttörő Áruház helyén szálloda és irodaház komplexum, Lágymányosi-öböl környékén kulturális-, szabadidő- és pihenőpark 350 szobás 4+ csillagos szállodával, Kerepesi úti lóversenypálya helyén bevásárlóközpont, irodaház és egy 500-600 szobás szálloda, valamint elindul a Rác fürdő szomszédságában a Kempinski Hotel & Spa Rác építkezése, a felújítási tervek között szerepel a Hotel Astoria és a Gellért szálloda megújulása. Vidéken Debrecenben és Győrben Ibis szálloda fog nyitni, óriásberuházások várhatók Siklós-Harkány térségében (Mediterrán Kapu több szállodával), Siófok-Aranyparton négy tízeleteres szálloda kaszinóval, szórakoztató központtal, gyógy- és wellness fürdővel.

A kis-, és nagy szállodákban is általánossá vált a legújabb számítógépes adatfeldolgozó rendszerek alkalmazása, az Internet kapcsolat és más on-line rendszerű helyfoglalási rendszerek használatának megteremtése.

A tárgyalási feltételek mellett előtérbe kerültek a személyi kritériumok továbbfejlesztése is. Egyre nagyobb számban töltönek szakembereink külföldön hosszabb-rövidebb időt, melynek során a nyelvismereteik bővítése mellett más országok, szállodavállalatok munkamódszereit is megismerik.

Kereskedelmi szálláshelyek kapacitása 1998-2004.

	<i>Egység</i>		<i>Szoba</i>	
	1998	2004	1998	2004
<i>Szálloda</i>	641	837	40068	39607
5 csillagos	5	16	1720	3709
4 csillagos	41	109	6942	12308
3 csillagos	266	433	16137	17861
2 csillagos	210	206	10260	4486
1 csillagos	119	73	5009	1243
<i>Panzió</i>	1135	1199	4375	11289
<i>Turistaszállás</i>	220	288	7193	3992
<i>Nyaralóház</i>	312	420	5028	1874
<i>Kemping</i>	302	317	-	-
<i>Szervezett fizetővendéglátás</i>	4533	-	10291	-
Mindösszesen	7143		76955	

Forrás: KSH Idegenforgalom

Meg kell említeni, hogy Budapest először osztrák-magyar közös megvalósításban, majd az osztrák fél lemondása után egyedüli megrendezőként elnyerte az 1996 évi világhiállítás rendezési jogát, melyet később gazdasági okokra hivatkozva visszamondott. Világhiállításra külföldi és hazai vállalkozók bevonásával további 10-15 ezer szállodai férőhely megvalósulását tervezték, de ez a program sajnos nem valósulhatott meg.

A 90-es évekre jellemző korábban más funkciót betöltő épületek, illetve lakások kereskedelmi szálláshellyé történő átalakítása. Így jött létre a Taverna Rt. City Panzió hálózata (Mátyás, Ring, Pilvax), valamint a Hotel Frankfurt (korábban szociális épület) és a Hotel Berlin (korábban irodaépület).

Nagy tapasztalattal rendelkező szakemberek olyan csoportosulásokat hoztak létre, melyek szállodák üzemeltetését segítik tanácsaikkal. Ilyen az Aktív Hotels International, mely egy egységes szállodai vezetési rendszer önálló, lánchoz nem tartozó szállodák részére (jelenleg tagjai: Regatta Aktív Üdülőközpont-Horány, Phoenix Aktív Hotel-Budakeszi, Thermal Solar Hotel-Nagyatád).

Külön ki kell emelni a Hunguest Hotels Rt.-t mely férőhely kapacitását tekintve Közép-Európa legnagyobb belföldi tulajdonú szállodavállalata a termál-vakáció-üzleti turizmus területén. A Hunguest Rt. az Eravis Szállodaipari Rt. által vezetett konzorciumban talált stratégiai partnert. Így egy erős vidéki és budapesti pozíciókkal rendelkező szakmai érdekcsoport jött létre, mely szállodáit folyamatosan felújítja, újakat nyit (Hotel Pelion-Tapolca, Hotel Répce Gold-Bükfürdő), ill. külföldön is terjeszkedik (Hunguest Hotel Fenyő-Csikszereda, Montenegro-Hercegnovi). A Hunguestből kivált újabb hazai lánc a Gerand Hotels (Hotel Góliát, Griff Junior, Touring, Ében, Ventura).

A 90-es évek második felében csak kevés új szálloda nyílik (Hotel Ibis Centrum, Relais Mercure Duna, Marriott Executive Residences, K+K Hotel Opera bővítés), ugyanakkor egyre inkább előtérbe kerül a meglévő szállodák felújítása, korszerűsítése (Atrium-Hyatt, Hungária, Mercure Buda, Mercure Korona, Novotel, Emke, Nemzeti).

Egyedi igények kielégítését szolgálják az átalakított, modernizált, ugyanakkor korhű hangulatot tükröző kastélyszállodák, mely a belföldi vendégek között is egyre népszerűbbek elsősorban tanácskozások, továbbképzések céljából (Hédervár, Bozsók, Lillafüred, Parádsasvár – 5 csillagos). Különösen a 90-es évektől egyre több személyes vagy családi alapú szállodai beruházás is megvalósul. Ezek általában kisebb hotelek (20-50 szobaszám) vagy a panzió kategóriába tartoznak (pl.: Nap Hotel, Villa Korda, Molnár Panzió stb.)

Az évtized végére és az új évezred első éveiben további felújítások történtek (pl.: a több éve üresen álló Royal szálloda a máltai Corinthia befektető cég által, Park Hotel arab vállalkozók révén, 2003-tól Hyatt szállodából Sofitel). Újabb szállodák építése is megvalósult (pl.: Westend- City Centernél Hilton szálloda, a rekonstrukció alatt álló Belső-Ferencvárosban Hotel Corvin, Hotel Sissy, Ramada Budapest). A régi patinás épületek luxus szállodává alakítása is megkezdődött (Grasham palota). A fővárosi új szállodák elsősorban a 4-5 csillagos kategóriában épültek (Residence Izabella, NH Budapest, Holiday Beach Budapest Wellness & Conference Hotel).

A 18/1979 (X.17.) sz. BkM rendelettel ismét szabályozták a kereskedelmi szálláshelyek osztálybesorolását, melyben a szállodák a nemzetközi gyakorlatnak megfelelően 1-5 csillagos besorolást kaptak.

A hazai szállodaipar fejlődésének következő nagy állomása a 80-as évektől kezdődött külföldi pénzeszközök bevonásával. A Magyar Nemzeti Bank és az Osztrák Kontrollbank között 1978-ban létrejött 300 millió dolláros idegenforgalmi célhitel keretszerződés alapján 1985 végéig üzembehelyezésre került 14 szálloda: Fórum, Ártium-Hyatt, Novotel, Buda-Penta, Flammenco, Béke, Taverna, Hungária, Rege, Erzsébet, Lővér és Sopron (Sopron) Aqua (Hévíz), Thermal (Sárvár). Ezen hitelből egyéb a szállodaiparhoz és az idegenforgalomhoz kapcsolódó bővítések és rekonstrukciók is megvalósultak (így balatoni hotelekhez belső uszodák, a hegyeshalmi és kópházai közötti határátkelőhelyek, a Ferihegy II. Repülőtér és a Catering, a Budapest Kongresszusi Központ (BKK). A fejlesztési program során a magyar vállalatok kapcsolatba kerültek nagy nemzetközi szállodai cégekkel és az egész világra kiterjedő helyfoglalási rendszerekkel (pl.: Amadeus, Galileo, Utell stb.)

Az osztrák hitelkeret felhasználása után megtorpant a növekedés, bár más országok befektetői is érdeklődést tanúsítottak magyar szállodaépítés iránt. Ennek eredményeképpen jött létre svéd hitelből a bükkfüdői Thermal Szálloda, magyar-osztrák-dán együttműködéssel a Club Tihany, jugoszláv hitelből a Nemzeti Szálloda felújítása illetve osztrák hitelből a margitszigeti Grand Hotel Ramada rekonstrukciója.

1986-ban a Minisztertanács elfogadta a Belkereskedelmi Minisztérium és az Építési és Városfejlesztési Minisztérium közös előterjesztését a turizmus hosszú távú ágazati és területfejlesztési elképzeléseiről. Ez tette lehetővé egyedi elbírálás alapján külföldi hitel és működő tőke bevonását további szállodafejlesztésekbe. Ilyen beruházások voltak magyar-osztrák vegyes vállalkozásban az 1990-ben megnyílt Hotel Liget, osztrák-magyar lízingkonstrukcióban a Korona Szálloda, magyar-finn vegyes vállalkozásban a Thermal Hotel Hévia, magyar-svájci együttműködéssel az Alba Szálloda. 1991-ben nyílt meg magyar-svájci vegyes vállalkozásként a Thermal Hotel Aquincim. 1992-ben magyar-német vegyes vállalkozás keretében kerül átadásra a Grand Hotel Corvinus Kempinski.

1989-ben az ország életében nagy politikai és ezzel együtt gazdasági fordulat következett be, mely a szállodaipart is alapjaiban érintette. A privatizációs folyamat keretében szállodák vagy egész vállalatok kerültek magánkézbe, illetve külföldi cégek többségi tulajdonába. Így a Pannónia Hotels Rt. többségi tulajdonosa lett egy külföldi befektetőcsoport, melynek tagjai és egyetlen szakmai befektetője az ACCOR szálloda üzemeltető és turisztikai szolgáltató csoport. A Danubius szállodáit angol befektető vásárolta meg, a Hungarhotels szállodáinak nagy része a Danubius tulajdonába került. A Hungarhotels több szállodáját külön csomagként értékesítették, többek között a Royal Szállodát. A Duna Intercontinentalt az amerikai érdekeltségű Marriott lánc vette meg, míg a Fórumot az Intercontinental vásárolta meg.

A szállodai férőhelyek mennyiségi növekedését elősegítette az is, hogy több, korábban építőipari munkásszállóként üzemelő egységet alakítottak át középkategóriájú szállodává (Eravis szállodalánchoz tartozó Ében, Griff, Platánus, Ventura szállodák). Ugyancsak változást jelentett, hogy a korábban zárt szakszervezeti-, és pártüdülők nyílt értékesítésű szállodák lettek (pl.: Hotel Füred, Hotel Pilis, Hotel Manréza).

alakult az Országos Idegenforgalmi Szálloda és Éttermi Vállalat (OISZÉV), mely a szakmai irányítást látta el a szállodaiparban.

1958-ban Magyarország is részt vett a Brüsszeli Világkiállításon. Az idegenforgalmi szakemberek a balatoni szálláslehetőségek bővítése céljából megvásároltak több motel épületet, melyeket Siófokon, Tihanyban, Balatonföldváron állítottak fel. Ezeket az épületeket csak néhány éves használatra tervezték, de nálunk lényegesen hosszabb ideig állnak a vendégek rendelkezésére. A többségüket a 80-as években bontották le.

Az 1965-ben megszűnt OISZÉV helyett két országos vállalat jött létre, a Hungária Szálloda és Étterem Vállalat és az Éttermi és Büfé Vállalat, mely később Pannónia Szálloda és Vendéglátó Vállalat néven működött. A Hungáriától vette át a Pannónia többek között a Nemzeti, a Palace, a Park, a Metropol és az Opera szállodákat.

1965-70 között jelentősen nőtt a szállodai férőhelyek száma. Ekkor épülnek meg a balatoni szállodák csaknem 80%-a (siófoki szállodasor, balatonfüredi Annabella és Marina, a déli part touring szállodái). Budapesten 1967-ben adják át a Budapest Körszállót, majd 1969-ben az ország első nemzetközi szállodaláncához tartozó luxusszállodáját a Duna Intercontinentált.

Az 1971-es Vadászati Világkiállításra készültek el a visegrádi Silvanus, a dobogókői Nimród, a szekszárdi Gemenc, a budapesti Wien, Aero, Volga szállodák. Ezekben az években fejezik be a fővárosban az Olympia és az Európa szállodák építkezését, valamint vidéken a szombathelyi Claudius, a székesfehérvári Alba Regia, a miskolctapolcai Juno és a keszthelyi Helikon szállodákat. A kereslet és kínálat közötti rés a nagyarányú fejlesztések ellenére nem csökken, mivel a fogadóképesség nem tudja követni a beutazók számának ugrásszerű növekedését.

A 70-es évek elejétől a világban és hazánkban is tapasztalható politikai enyhülés és gazdasági változások hatására a szállodaipar is megkezdte az aránytalanságok megszüntetését. Ez nemcsak új szállodák építését jelentette, hanem a belső egyensúlyi helyzet megteremtése érdekében 1972-ben megjelent a szállodai és osztálybesorolási rendelet. Ez a következő kategóriákat különböztette meg:

luxus, A/I., A/II., B, C/I., C/II.

Példa a kategória eltérésekre:

Luxus, A/I. - minden szoba fürdőszobás

A/II. - a szobák 75%-a fürdőszobás

B, C/I., C/II. - a szobák legalább 1/3-a fürdős.

1972-ben megalakult a Danubius Szálloda és Gyógyüdülő Vállalat, mely átveszi üzemeltetésre a margitszigeti Nagyszállót és a keszthelyi Helikont. Az ötödik ötéves tervben (1976-1980) tovább folytatódik a gyógyszálló program. Így 1976-ban megnyílik a hévízi Thermal Szálloda és 1979-ben a margitszigeti Thermal Szálloda. A minőségi színvonalfejlesztés keretében a budai Várban 1976 végére megépül a Budapest Hilton, ezzel a második nemzetközi szállodalánc is megjelenik a magyar idegenforgalmi piacon. Tovább folytatódik a vidéki szállodafejlesztési program is, melynek keretén belül átadásra kerülnek a mátrafüredi Avar, a balatonföldvári Neptun, a kibővített debreceni Aranybika és a pécsi Pannónia szállodák.

sét. 1902-ben megalakult az Idegenforgalmi és Utazási Vállalat, mely turizmus szervezését és bonyolítását végezte egyre nagyobb tömegeket mozgósítva. Ezekben az években nyitják meg az Astoriát, a margitszigeti és a Royal Nagyszállodákat, a Pannoniát, a Continentált és a Palace szállodákat.

A századforduló táján épültek a főváros idegenforgalmi képét meghatározó elemei: az Országház, a Halászbástya, a Hősök tere, a földalatti vasút. A nagyobb szállodák mellett ekkor több kisebb hotel is megnyit, elsősorban a pályaudvarok környékén.

A két világháború közötti időszakra a megélénkülő idegenforgalom jellemzi hazánkat. A világ egyik legjelentősebb utazási irodája, a Cook figyelme is a dinamikusan fejlődő Magyarországra fordul. Így 1923-ban felveszi ajánlott programjai közé országunkat is. A hazai idegenforgalom már olyan jelentős volt, hogy különféle turizmussal kapcsolatos ügyek koordinálása céljából 1926-ban létrehozták az Országos Idegenforgalmi Tanácsot. Ebben az időszakban nyílik meg a Gellért Szálloda és a vérmezői Bellevue. A vidéki szállodaépítések közül ki kell emelni a szegedi Tisza és lilafüredi Palotaszállót.

A nagy gazdasági világválság után hazánk idegenforgalma továbbra is fejlődő tendenciát mutat, igaz ekkor nem elsősorban az új építése, hanem a meglévő szállodák korszerűsítése a jellemző.

Szállást adó üzletek száma 1938-ban:

	<i>Üzletek</i>	<i>Szobák száma</i>	<i>ágyak</i>
Az országban összesen	1764	19830	34771
Ebből Budapesten szálloda	75	5283	7611
panzió	160		3000

A második világháború alatt a legtöbb szálloda elpusztult vagy erősen megrongálódott. A megmaradt szállodák nagy részét hivatali vagy egyéb célokra vették igénybe. Három évvel a háború befejezése után a fővárosban néhány magánkézben lévő szállodán kívül csak a Gellért fogadott vendégeket.

A politikai felfogás változásával 1948 az államosítás éve volt. Ekkor kerültek állami kezelésbe a magánkézben lévő szállodák, így a Nemzeti, az Astoria, a Británia (mai Béke), a Bristol, a Continental, a Gellért szálloda. Ez év augusztusában nyitották meg az újjáépített Margitszigeti Nagyszállodát, majd decemberben a közüzemek államosítása során került a májusban megalakult Szállodaipari Nemzeti Vállalathoz, a Szabadság, az Opera, az Erzsébet szállodák.

A politikai szorítás enyhülésével az ötvenes években ismét megnyíltak a korábbi tradicionális szállodák, így 1951-ben a Palace szálloda, majd 1953-ban a Vörös Csillag, 1954-ben a Royal Nagyszálloda, 1957-ben a Park és 1958-ban a Metropol szállodák. Vidéken ebben az időszakban szinte csak az új, szocialista városokban épültek szállodák (pl.: Dunaújvárosban az Arany Csillag, Komlón a Béke szálloda).

1955-ben a Magyarországra beutazó külföldiek száma elérte a százezer főt. 1957-ben meg-

Három Szív (Dessewffy utca)
 Hét Választófejedelem (Váci utca)
 Két Oroszlán (Kálvin tér)
 Öt Pacsirta (Puskin utca)
 Vörös Ökör (Dohány utca)

Ugyanakkor Budán is nyolc fogadóról tesz említést a krónika:

Arany Hajó (mai Fő utca 37-ben)
 Arany Sas (Batthyány tér)
 Elefánt és Fehérkereszt (Gyorskocsi u.)
 Fehér Ló (Gellért- hegy)
 Három nyúl és Zöld Szőlőfürt (Fő u. 68.)
 Vörös Sünn (Hess András tér)

Ezek közül több igen magas színvonalon üzemelt. Így például a Hét Választófejedelem (a mai Pesti Színház helyén) lakott II. József is, illetve e fogadó báltermében mutatkozott be 12 éves korában(1823-ban) Liszt Ferenc.

A XIX. század első felében épültek az első szállodák is a fővárosban:

Magyar Király (1814, Vörösmarty tér)
 Vadászkürt (1815, Türr István u.)
 Tigris (1826, Nádor u.)
 Nádor (1835, Váci u.)
 Angol Királynő (1839, Apáczai Csere János u.)
 István Főherceg (1846, Roosevel tér)

Az 1848-49-es szabadságharc leverése után csak nagyon rövid ideig tartó csend következett be. A harvtanas évektől kezdve új lendületet vettek a fejlesztések. Meggyorsult a vasútépítés, valamint a Dunán, a Tiszán és a Balatonon is fejlődött a gőzhajózás. Átalakult a társadalom szerkezete, megindult az urbanizációs folyamat, bár nagyvárossá csak Pest-Buda válik (néhány vidéki településen is épülnek szállodák például; a debreceni Arany Bika, a miskolci Korona, a pécsi Nádor).

Az 1873-as esztendő az idegenforgalom és szállodaipar fejlődésének újabb jeles dátuma. Ekkor egyesítik Budát, Pestet és Óbudát. A polgármester az idegenforgalomra is utaló székfoglaló beszédében a következőket mondja:

„Ha a jövedelmek és kiadások közötti egyensúly fenntartása mellett a nagyközönség kényelmi igényeiről is gondoskodunk, akkor Budapest főváros a vidékre és a külföldi vendégekre is nagy vonzerővel bíró kellemes tartózkodási hely leendő.”

A XIX. század végén és a XX. század elején rohamos gyorsasággal építették a szállodákat. Ekkor létesült a Duna-parti szállodasor: Dunapalota-Ritz, Hungária, Bristol, Carlton. Ezek az 1868-ban megalakult Első Magyar Szállodaépítő Rt. kivitelezésében készültek el.

1888-ban a balkán vasútvonal kiépítésével fővárosunk fontos nemzetközi állomáshely lett. Az ország 1896-ban ünnepel, a honfoglalás 1000 éves évfordulóját köszönti. A fővárosi rendezvények növekedtek a bel-és külföldi idegenforgalmat, elősegítették a szállodahálózat bővülé-

Megkülönböztetett jelentősége volt a búcsúknak. A legjelentősebb búcsújáró helyekre távolabbi vidékekről is eljutottak. Ez volt a viszonylag legszélesebb néprétegeket érintő utazási forma.

A középkori Magyarország szállásadásáról csak kevés írásos emlék maradt fenn. 1363-ból származó emlék a *budai Silher* fogadósról, az 1424-ből eredő *soproni* levéltári anyag *Ulrik* nevű fogadósról tesz említést.

Az 1998-ban történt ásatások a Margitszigeten (egykori Nyulak szigetén) feltárták a kolostortemplomhoz észak felől kapcsolódó 30 méter hosszú épület maradványait, melyben a főúri vendégeket helyezték el (hercegnők és királynék is, például Mátyás király anyja, Szilágyi Erzsébet is itt lakott). Ebben az időszakban az elszállásolás elsősorban közteher, mivel a városok kötelesek voltak ellátni nemcsak a főurakat és kíséretüket, hanem a hivatalos úton lévő főtisztviselőket is. Az utazó nemesek ugyanakkor többnyire ismerőseik házában szálltak meg. Az ilyen vendégeskedés abban az időben mindennapos volt, ismerős birtoka mellett betérés nélkül elmenni sértésnek számított.

Mátyás uralkodása idején a XV. században eljutottak Magyarországra a reneszánsz hatások. Udvartartása fellendítette az idegenforgalmat. Fejlődött a közlekedés is, a lassú szekereket felváltotta a három ló vontatta könnyű kocsí. Mátyás létrehozta a kocsipostát, a postavonalak mentén szabályos távolságokra állandó etető és lóváltó állomásokat állíttatott, például a Bécs-Buda vonalon.

A XVI. századtól a fejlődésnek gátat szabott az ország három részre szakadása, egyes országrészek elnéptelenedése és a stagnáló gazdaság. A török fennhatóság alá tartozó területeken a kereskedők elszállásolására karavánszerájokat építettek, melyek többnyire egy helyiségből álló épületek voltak, ahol az utast lovával egy fedél alatt helyezték el. A karavánszerájok kialakulását gyorsította Nyugat-Európa és a szultán közötti sűrű követjárás is. A török hódoltság fogadóviszonyairól a híres török utazó Evlia Cselebi számol be. 1660 és 1666 között járta be az országot és Erdélyt. Az általa felkeresett városoknál megemlíti, hogy hány fogadó működik és melyek a jellegzetes ételek. A Budáról szóló részben írja, hogy a Várban öt fogadó van a kereskedők részére, a mai Tabánban pedig három. Pesten is talált két fogadót.

Buda felszabadítása a török megszállás alól, a török hódoltság megszűnése a felszabaduló polgárság vállalkozó kedvének élénkülését hozta magával. A fogadósipar is ugrásszerű fejlődésnek indult.

A XVIII. században megnyílt leghíresebb fogadók:

Arany Horgony (mai Párizsi és Városháza utca sarok)

Arany Sas (Simmelweis utca)

Fehér Hajó (Bécsi utca és Fehérhajó utca sarok)

Fehér Ló (Rákóczi út)

Fehér Ökör (Egyetem és Reáltanoda utca sarok)

Fekete Sas (Váci utca Fővám tér fele)

A XVIII. század második felében épültek a pesti oldalon:

Arany Elefánt és Kékcstillag (mai Bajcsy-Zsilinszky úton)

Bádokkalap (Irányi utca)

Bobich fogadó (Harmincad utca)

Fehér Farkas (Kossuth Lajos utca)

A helyreállítási periódus végeztével az 50-es évektől a fejlődés rohamléptekkel indult meg, gyorsan haladt a szállodahálózat kiépítése is. Ugyanakkor a szállodai férőhelyek számának növekedése világviszonylatban sem érte el a turizmus növekedésének az ütemét. Ezért új típusú szállásformák jöttek létre (kemping, lakókocsi, bungalow).

A 60-as évekről a világ felismerte az idegenforgalom gazdasági jelentőségét és évről-évre mind több országban óriási szállodasorok épültek. A fejlődés nemcsak mennyiségileg, hanem kényelemnyújtásban és a luxusban is gyorsütemű. Az egyszerűbb szállodák után egyre költségesebb építésű és berendezésű szállodákat építettek (kastélyszállodák).

A szállodai kapacitás fejlődése 1980-1996 (ágyak száma ezerben)

	1980	1985	1996
Európa	8542	8637	11257
Amerika	6436	6933	8992
Ázsia-Ausztrália	889	1892	4208
Afrika	269	525	796
Közel-Kelet	141	254	387
Összesen	16277	18241	25640

Forrás: World Tourism Organization (WTO-1998)

2. A magyar szállodaipar története

Magyarország területén a legrégebb „szállodai” emlék a Római Birodalom idejéből származó aquincumi szállodai-rom, hiszen Aquincumi híres és szívesen látogatott fürdőhely volt.

I. István király korából, 1006-ból származó italmérési adománylevél bizonyítja, a vendégek ellátása nálunk is megelőzte a szállodákat.

Az első magyar „szállásipari” emlék egy 1279-ből származó adás-vételi szerződés, amely Kopasz Péter nevű esztergomi fogadóst említ.

A XI-XIV. században hazánkban is igen jelentős kereskedelem bonyolódott le, a heti vásárok mellett a nagyobb városokban országos vásárokat tartottak, ahova nemcsak a környékbeli, de a külföldi kereskedők is elhozták áruikat. Az utazás két korra jellemző típusa a zarándoklat és a búcsújárás.

Az elszállásolás Magyarországon is hosszú ideig elsősorban az egyház feladata volt. Például a pannonhalmi bencések az úri vendégeket egy külön épületrészben helyezték el, melyet palotának neveztek el. Elkülönítve voltak a férfiak és nők függetlenül attól, hogy házastársak vagy gyermek és szülők, csak az ebédlőben találkozhattak. Az érkező vendégeket a *portás* testvér és segédei fogadták, felkísérték őket szobáikba és kiszolgálták őket tartózkodásuk alatt. A cselédek, inasok, zarándokok és szegények az istálló emeletén szállásolták el. A szegények és zarándokok gondját az alamizna testvér látta el. Három napig maradhattak és távozáskor pénzádományt is kaptak. A betegetek felépüléséig látták el.

iparban, hanem a közlekedési eszközök terén is felhasználják. Megalkotják a gőzmozdonyt és a gőzhajót. E találmányok segítik elő a tömeges idegenforgalom megindulását. A vasút kiépülésével az útmenti fogadók többnyire feleslegessé váltak, annál nagyobb igény jelentkezett vasúti pályaudvarok, megállók környékén és a városokban.

A múlt század második fele óta robbanásszerűen nőtt az idegenforgalomban résztvevők száma, megváltozott a társadalom összetétele, kitérült az úticélok köre és a tartalom is differenciálódott. Egy kisvállalkozás már kevésbé képes kielégíteni a megnövekedett igényeket, ezért szállodatársaságok jönnek létre. Az Egyesült Államokban több száz szobás szállodaépületeket is építenek, új szállodatípusok alakulnak ki az utazók igényeinek megfelelően, így a motel. Megalakulnak az első szállodatársaságok, amelyek egységes szervezeti, működtetési és szolgáltatási követelményrendszerrel (standard) alakítanak ki annak érdekében, hogy a vendégek minden tagszállodában megtalálhassák a megszokott kényelmet és szolgáltatási színvonalat. Ma is jól csengő márkanevek jelennek meg az épületek homlokzatán (Ritz, Belvedere, Carlton, Imperial stb.).

A századfordulón továbbá folytatódnak a nagy építkezések. A XX. század elején divat lett utazni. Az újonnan, ekkor épülő szállodák, már a kor minden technikai újdonságaival rendelkeznek. (központi fűtés, hideg – melegvíz a szobákban, villanyvilágítás). Több luxus igényt kielégítő szálloda nyílik a kor építészeti stílusában.

César Ritz „a királyok szállodása, a szállodások királya” 1850 február 23-án született egy szegény svájci pásztor tizenharmadik gyermekeként. Szakmai pályafutását pincérinasként kezdte, majd segédpincérből pár év alatt a nizzai nagyszálló igazgatója lett. Miután 27 évesen világhírű szállodává tette a csőd szélén álló luzerni *Grand Hotelt*, a legnagyobb szállodák versenyeztek érte. A londoni *Savoy*ban egyszer vízzel árasztotta el a földszintet és a vendégek Velencéből hozatott gondolákon közlekedtek a hallban. Még a walesi herceg is otthagyta klubját, „ahová Ritz megy, én is oda megyek” -mondta a konzervatív angol urak nem kis megrökönyödésére. A nevét viselő *Ritz Szállót* 1898-ban nyitotta meg Párizsban, amely máig az egyik legelegánsabb, legfényűzőbb szálloda az egész világon. César Ritz 1918 október 26-án halt meg.

A 20-as évektől az idegenforgalom fellendüléséről beszélhetünk, melyet a fizetett szabadság általánossá válása nagymértékben elősegített. Új idegenforgalomi ágazatok kialakulásának lehetünk szemtanúi, így az áruminta-vásárok és a nemzetközi kongresszusok.

A gépkocsiforgalom robbanásszerű növekedése a szállodahálózat módosulását is maga után vonta. Így újraélednek a régi útmenti fogadók, de már modern motelek formájában.

A II. világháború megszakította az idegenforgalom felgyorsult fejlődését és néhány évnél el kellett teltie, hogy a turizmus új lendületet kapjon. A háborús károk eltüntérése, a helyreállítás volt a legfontosabb, így csak később fordulhatott a figyelem az idegenforgalom felé. A szállodahálózat jelentős része elpusztult (Németországban szinte teljesen, Franciaországban 70%-ban, Ausztriában 40%-ban).

ezek az üzletek milyen egyéb szolgáltatásokat kötelesek vendégeiknek biztosítani. Megkülönböztette a Hospitium vagy Capuona – italkiszolgálás is van, Stabulárium – lovaskocsik és lovak beállítására alkalmas udvarral rendelkezik, Tabernarium – italfelszolgálással működő fogadót.

Középkor

A Római Birodalom bukása az utódállamokban a korai feudalizmus kialakulását jelentette. Ebben az időben tört előre az iszlám, mely kötelezővé tette az utazást (mekkai zarándoklat), s vallási előírásból is nőtt az utazó emberek sokasága. A vendégfogadás helyiségei ekkor az egyházi kolostorok és a kialakuló városok falain belül jöttek létre. Az iparszerűen folyó szállásadás városokban, kereskedelmi útvonalak mellett kezdett kialakulni. Ugyanakkor a fogadók száma csekély, mivel a középkor jellemzője a röghöz, a helyhez kötöttség, szabad mozgásuk csak a főuraknak, kereskedőknek és a városok szabad polgárainak volt. A céhes legények számára előírták Európa végigjárását.

Újkor

A nagy felfedezések kora, a manufaktúrák felvirágzása a XV. században megváltoztatta az utazásról alkotott képet, mivel javultak az utazás technikai eszközei. A vendéglátás különböző formái önálló hivatássá, megélhetési formává váltak.

A XVI. század elején a Brüsszel-Bern-Róma-Nápoly útvonalon elindult a rendszeres lovasposta, majd a postakocsi járat. Ez már a fogadók számának növekedését eredményezte.

A Napkirály XIV. Lajos (1643-1715) idején káprázatos vendéglátás folyt a Párizs környéki kastélyokban, melyeket a latin hospes (vendég) szóból képezve „hotel”-nek nevezték. A kastélyokban a vendégek ellátásáért felelős személyeket „maitre d’hotel”-nek (udvarmester) nevezték. Az egyik önállósult udvarmester nyitott egy olyan fogadót, mely pompájával, szolgáltatásainak színvonalával és kényelmével vetekedett a nemesi kastélyokéval és ezt „hotel”-nek nevezte el. Később más, nívósabb fogadók is átvették ezt az elnevezést és így terjedt el a hotel szó.

A XVII-XVIII- században az európai turizmusra jellemző, hogy a külföldre utazók közül a legtöbb az angol. Ugyanakkor Angliában is megfelelő ellátást és elszállásolást kapott az utas. Az egyes nagyvárosokban már a mai értelemben vett szállodák épültek, első 1774-ben Londonban.

A népesség jelentősen növekszik a nagyvárosokban, kialakul egy vagyonosabb réteg. A megnövekedett középosztályhoz tartozók már anyagi erővel rendelkeztek, hogy utazzanak. A gazdasági fejlődés, a kapitalista fellendülés minőségi változást hozott a turizmusban. A polgárisodással együtt mind kényelmesebb, komfortosabb fogadók létesültek és a telepítési helyszínek is megváltoztak. Míg korábban a városok szélein telepítették a fogadókat, ezután egymás után nyílnak szállodák a városok közepén és fürdőhelyeken.

A modern szállodaipar kialakulása a nagy ipari forradalom vívmányainak bevezetésével veszi kezdetét. A XIX. század közlekedés fejlődésének évszázada. A gőzgépet már nem csak az

II.A szállásadás története, a mai szállodaipar kialakulása

1.A nemzetközi szállodaipar története

Már az őskorban is a helyváltoztatás során az ember alapvető szükséglete volt a fedél, az élelem és a védelem. Az őskori vendéglátásról csak feltételezéseink vannak. Az őseink eszközeinek fejlődésével, az állatok háziasításával egyre jobb körülményeket tudott maga körül kialakítani, már nem csak a saját szükségletéhez elegendő élelmiszert, eszközt termelt, hanem árucserére alkalmas mennyiséget is. Ez elősegítette az áruk cseréjét, a kereskedelem kialakulását. A lakóhelyét elhagyva az ember szállás és ellátás iránti igénye keletkezett, melynek kielégítése csak a kölcsönösség alapján történhetett. Feltehetően ekkor jött létre a vendégjog, vendégbarátság.

Ókor

Az ókori világ szállásadásának, vendéglátásnak szokásairól csak néhány irodalmi alkotás maradt fenn. Homérosz Odüsszeájában és Ilias-ban a görög, míg Titus Livius a 142 könyvből megmaradt 35-ben a római kor emlékei találhatók. Az ókori görögök hadjárataik során óriási távolságokat tettek meg. Az élelem, a ruházat és a fegyver utánpótlást a kereskedők szállították. Tehát a kereskedelem volt az, amely ösztönzőleg hatott a fogadók, kocsmák létrejöttére.

A kereskedelem fejlődésén túl a vallási zarándokhelyek, azaz szent helyek meglátogatása, valamint az egyéb állami és üzleti ügyekben utazók számának növekedése szükségessé tette a már üzleti alapon működő fogadók létrehozását.

A „modern idegenforgalom” kezdetét a római korra tehetjük. A római uralkodó osztály tagjai körében jött létre az igény, hogy kifejezetten üdülési céllal utazzanak. Ez nem kis részben az erre lehetővé, hogy a közlekedés viszonylag fejlett volt, kőlapokkal borított utakat építettek, kiépült a Római Birodalom úthálózata. A kocsinak több változatát ismerték (két-, és négykerekűek, gyors és könnyű járásúak). A posta intézménye eredetileg hírvívó szolgálat volt, de később utasokat is szállítottak. A rómaiak a tengeren és folyókon is hajóztak. A kitűzött úti célt többnyire nem érték el egy nap alatt, ezért szállásról kellett gondoskodni. A gazdagabbak általában rokonoknál, ismerősöknél szálltak meg, vagy ha egy útvonalon gyakrabban utaztak, akkor arrafelé birtokot, házat vásároltak. A szerényebb igényűeknek fogadókat nyitottak, ahol étel, ital és szállás állt a rendelkezésükre. Nemcsak hivatalos vagy üzleti céllal utaztak a rómaiak. A tanulni vágyók felkeresték Alexandriát és más, főleg görög városokat. Utaztak Egyiptomba is, hogy a ritkaságokat lássák. Gyakrabban látogatott helyeken fizetség ellenében kalauzolták az idegeneket. A rómaiak ismerték a vizek-, a különböző klimatikus helyek gyógyhatásait. Sokan már orvosaik tanácsára kerestek fel egy-egy híresebb gyógyhelyet.

A Római Birodalom az elszállásolás és étkeztetés tevékenységét nemcsak támogatta, hanem már rendeletileg is szabályozta azok működését. Justitianus császár, a római jog keretein belül írásba foglalta a római fogadók minőség szerinti besorolását. Ebben szabályozta azt is, hogy

II. A szállásadás története, a mai szállodaipar kialakulása

- 1. A nemzetközi szállodaipar története.*
- 2. A magyar szállodaipar története.*
- 3. Integráció a szállodaiparban.*
- 4. Nemzetközi és hazai érdekképviselői szervek a szállodaiparban.*

ELLENŐRZŐ KÉRDÉSEK

1. Határozza meg a szálloda fogalmát!
2. Mutassa be a szállodaipar legfontosabb összefüggéseit!
3. Hogyan csoportosítjuk a szálláshelyeket?
4. Ismertesse a kereskedelmi szálláshelyek rendeltetés szerinti csoportosítását!
5. Milyen különbségek vannak a szállodák csillag szerinti osztályba sorolásánál?

3. tábla
**NYILATKOZATTÉTEL A KERESKEDELMI ÉS
 FIZETŐVENDÉGLÁTÓ SZÁLLÁSHELYEK OSZTÁLYBASOROLÁSÁHOZ**

I. Tevékenység megnevezése	TEAOR
Szállodai szolgáltatás, étteremmel	5510 ☐
Szállodai szolgáltatás, étterem nélkül (garni)	5510 ☐
Panzió étteremmel	5510 ☐
Panzió étterem nélkül	5510 ☐
Kemping	5522 ☐
Üdülőház	5520 ☐
Turistaszálló	5521 ☐
Ifjúsági szálló	5521 ☐

II. A nyilatkozattételre kötelezett	
Neve:	Adószáma:
Címe: (irányítószám; város; út; utca; házszám)	
Megye:	Faxszáma:
Telefonszáma:	
e-mail, vagy Internet címe:	
Vállalkozói igazolvány/cégkivonat száma:	
Az üzemeltetett egység *	
Neve:	
Címe: (irányítószám; város; út; utca; házszám)	
Működési engedélyének száma:	
Szálláshely típusa (ifjúsági, kemping szálloda, stb):	
Szálláshely osztályba sorolása:	
Üzletközi jelzőszáma:	
Szobaszáma:	
Ingatlan jellege (saját tul., hat. idejű, hatlan idejű bérlet, stb):	
Tevékenység jellege:	
Működési ideje (alkalmi, folyamatos, szezonális, stb):	
Az üzemeltetett egység vezetőjének - neve: - bizonyítvány száma: - szakképesítése (ker. főisk. Vendégl. ip. érettségi, stb) - gyakorlati ideje:	
III. Mellékletek	

	2002	2003	2004	2004/2003 (%)
Vendégek száma (ezer fő)	6176	6315	6470	103,7
Vendégéjszakák száma (ezer éjszaka)	18450	18611	18429	100
Átlagos tartózkodási idő (éjszaka)	3	2,9	2,8	96,5
Ebből szállodákban				
Belföldi				
Vendégek száma (ezer fő)	1633	1717	1790	104,3
Vendégéjszakák száma (ezer éjszaka)	4152	4353	4420	101,6
Átlagos tartózkodási idő (éjszaka)	2,5	2,5	2,5	97,4
Külföldi				
Vendégek száma (ezer fő)	2427	2375	2722	114,7
Vendégéjszakák száma (ezer éjszaka)	7529	7346	8016	109,1
Átlagos tartózkodási idő (éjszaka)	3,1	3,1	2,9	95,2
Együttesen				
Vendégek száma (ezer fő)	4060	4092	4511	110,3
Vendégéjszakák száma (ezer éjszaka)	11681	11699	12436	106,3
Átlagos tartózkodási idő (éjszaka)	2,9	2,9	2,8	96,4
Turizmus devizaegyenlege				
Devizabevétel (millió euró)	3448	3029	2069*	90*
Devizakiadás (millió euró)	1819	1788	1421*	105,8*
Devizaegyenleg (millió euró)	1629	1241	647*	67,6*

* 2004. I-III. negyedév

**A világ legkedveltebb desztinációi a nemzetközi turisztikai bevételek alapján
(2003)**

Ország	2002 (milliárd USD)	2003 (milliárd USD)	Változás 2003/2002(%-ban)
1. USA	66,5	65,1	-2,2
2. Spanyolország	33,6	41,7	24,1
3. Franciaország	32,3	36,6	13,2
4. Olaszország	26,9	31,3	16,2
5. Németország	19,2	23,0	20,0
6. Nagy-Britannia	17,6	19,4	10,5
7. Kína	20,4	17,4	-14,6
8. Ausztria	11,2	13,6	21,0
9. Törökország	11,9	13,2	10,9
10. Görögország	9,7	10,7	9,9

Forrás: WTO

2. tábla

**A magyarországi turizmus összefoglaló adatai
(2002- 2004)**

	2002	2003	2004	2004/2003 (%)
Határforgalom				
Külföldi látogatók száma (ezer fő)	31739	31412	36635	101,2
Külföldre utazó magyarok száma (ezer fő)	12966	14283	17558	122,9
Kereskedelmi szálláshelyek vendégforgalma				
Belföldi				
Vendégek száma (ezer fő)	3163	3367	3240	97,9
Vendégéjszakák száma (ezer éjszaka)	8089	8571	8086	95,8
Átlagos tartózkodási idő (éjszaka)	2,6	2,5	2,5	97,8
Külföldi				
Vendégek száma (ezer fő)	3013	2948	3229	110,1
Vendégéjszakák száma (ezer éjszaka)	10361	10040	10343	103,5
Átlagos tartózkodási idő (éjszaka)	3,4	3,4	3,2	94
Együttesen				

- paplan vagy 2 takaró, párna (kis-, illetve nagy), lepedő, párna- és paplanhuzat,
- függöny, sötétítő vagy zsalu, roló,
- pohár, hamutartó.

Fekvőhely mérete:

- egyszemélyes: 100x200 cm (minimum: 80x190),
- kétszemélyes: 160x200 cm (minimum: 140x190),
- ágybetét: egyrészes, huzattal bevont, legalább 10 cm magas.

A pótágy az előbbieknél kisebb méretű fekvőhely. Összkomfortos kategóriában: olvasósarok karosszékkal, asztallal, állólámpa vagy falikar, tv, hűtőszekrény.

Bármely típusú szálláshely konyhájának minimális edény- és felszerelésekészlete

Érkezőedény: a vendégszámnak megfelelő. Lapos, mély és desszerttányér, üvegpoharak, üvegcancsó, porceláncsészék, csészealj (4. és 3. oszt.) vagy bögrék (2-1. osztály), teáskanna, feketés készlet, rozsdamentes evőeszközök, tálalóedények, tálalóeszközök, kenyérkosár, cukor-, só- és paprikatartó, dugóhúzó, konzervnyitó, tálca, abrosz, szalvéta.

Főzőedények és -eszközök: hibátlan és egységes fajtájú fazekak, lábasok, serpenyők, tepsik, tejeslábas, keverőtál, tea főző. Kenyér- és húsvágódeszka, sajtreszelő, szűrőkanál, fakanalak, konyhakések, habverő. Kávéfőző és kenyérpíró a 4-3. osztályban.

Egyéb: mosogatókefe, törülőruhák, kéztörölő.

Fedeles és műanyag zsákkal bélelt szeméttartó.

Felmosóvödör és -ruha, seprű és személtapát.

Vasalási kellékek: vasalódeszka és vasaló.

1. tábla

A világ legkedveltebb desztinációi a nemzetközi turistaérkezések száma alapján (2003)

Ország	2002 (millió fő)	2003 (millió fő)	Változás 2003/2002(%-ban)
1. Franciaország	77,0	75,0	-2,6
2. Spanyolország	52,3	52,5	0,3
3. USA	41,9	40,4	-3,6
4. Olaszország	39,8	39,6	-0,5
5. Kína	36,8	33,0	-10,3
6. Nagy-Britannia	24,2	24,8	2,6
7. Ausztria	18,6	19,1	2,6
8. Mexikó	19,7	18,7	-4,9
9. Németország	18,0	18,4	2,4
10. Kanada	20,1	17,5	-12,7

Forrás: WTO

6. tábla

A vendégszobák, üdülőlakások, üdülőházak konyhájának berendezése, felszerelése

Minősítés	4 napraforgós	3 napraforgós	2 napraforgós	2 napraforgós
Komfortfokozatok	Összkomfortos	Komfortos	Félkomfortos	Komfort nélküli
	Asztal, székek, kétmedencés mosogató, villany-, gáz-tűzhely, konyhaszekrény, hűtőszekrény	Asztal, székek, kétmedencés mosogató, villany-, gáz-tűzhely, konyhaszekrény, hűtőszekrény-használat	Asztal, székek, kétmedencés mosogató, villany-, gáz- vagy fa-, széntüzelésű tűzhely, konyhaszekrény, hűtőszekrény-használat	Asztal, székek, két mosogatótál, fa-, szén- vagy PB-tüzelésű tűzhely, konyhaszekrény

7. tábla

A sátorozóhelynél a vendéglátó háza konyhájának berendezése, felszerelése

Minősítés	3 napraforgós	1 napraforgós
Komfortfokozatok	Komfortos	Komfort nélküli
Berendezés, felszerelés	Asztal, székek, kétmedencés mosogató, villany-, gáz-tűzhely, konyhaszekrény, hűtőszekrény-használat	Asztal, székek, két mosogatótál, fa-, szén- vagy PB-tüzelésű tűzhely, konyhaszekrény

8. tábla

A vendégszobák mérete

A vendégszobák ajánlott minimális alapterülete 1997-től

Egyágyas vendégszoba	8 m ²
Kétágyas vendégszoba	14 m ²
Háromágyas vendégszoba	18 m ²
Négyágyas vendégszoba	20 m ²

Bármely típusú szálláshely vendégszobáinak minimális berendezése és felszerelése

Minden komfortfokozatban:

- természetes világítás és szellőzés,
- ágy éjjeliszekrénnel vagy polccal, olvasólámpával, ágyelőszőnyeggel,
- asztal és szék (a fekvőhely számának megfelelő),
- ruhásszekrény, akasztós-polcos résszel, ruhaakasztókkal,
- bőröndtároló, tükör dugaszolóaljzattal, papírkosár,

4. tábla

A vendégszobák, üdülőlakások, üdülőházak egészségügyi helyiségeinek berendezése, felszerelése

Minősítés	4 napraforgós	3 napraforgós	2 napraforgós	2 napraforgós
Komfortfokozatok	Összkomfortos	Komfortos	Félkomfortos	Komfort nélküli
Fürdőszoba, zuhanyozó vagy mosdóhelyiség	Zuhanyozó/kád, mosdó, szék, törülközőtartó, tükör, piperepolc, tükörvilágítás dugaszolóaljzattal, kádelő, ruhaszárító	Zuhanyozó/kád, mosdó, szék, törülközőtartó, tükör, piperepolc dugaszolóaljzattal, kádelő, ruhaszárító	Zuhanyozó, mosdó, törülközőtartó, tükör, piperepolc, dugaszolóaljzat, ruhaszárító	Mosdóállvány, mosdótál, törülközőtartó, tükör, tiszta vízfordó és szennyvizes vödör
WC, árnyékszék	Angol WC, WC-papírtartó, WC-kefe, fedeles eü. vödör	Angol WC, WC-papírtartó, WC-kefe, fedeles eü. vödör	Angol WC, WC-papírtartó, WC-kefe, fedeles eü. vödör	Árnyékszék, WC-papírtartó, fedeles eü. vödör

5. tábla

A sátorozóhelynél a vendéglátó háza egészségügyi helyiségeinek berendezése, felszerelése

Minősítés	3 napraforgós	1 napraforgós
Komfortfokozatok	Komfortos	Komfort nélküli
Fürdőszoba, zuhanyozó vagy mosdóhelyiség	Zuhanyozó/kád, mosdó, szék, törülközőtartó, tükör, piperepolc, dugaszolóaljzattal, kádelő, ruhaszárító	Mosdóállvány, mosdótál, törülközőtartó, tükör, tiszta vízfordó és szennyvizes vödör
WC, árnyékszék	Angol WC, WC-papírtartó, WC-kefe, fedeles eü. vödör	Árnyékszék, WC-papírtartó, fedeles eü. vödör
Egészségügyi helyiségek	Zuhanyozó, mosdó, WC	Mosdóhelyiség, árnyékszék

3. tábla
A sátorozóhely technikai alapkövetelményei

Minősítés	3 napraforgós	1 napraforgós
Komfortfokozatok	Komfortos	Komfort nélküli
Terület (sátorozóhely)	Pormentes	Pormentes
Vízellátás	Ivóvízminőségű vezetékes, hideg-meleg folyó víz biztosítása ivásra, fürdésre	Ivóvízminőségű vizet biztosító kút, kerti csap, közkút ivásra, fürdésre
Csapadékvíz-elvezetés	Megoldott	Megoldott
Szennyvízelvezetés	Közcsonatorna vagy zárt szennyvízakna	Szennyvízakna
Hulladék(szemét-)gyűjtés és -szállítás	Megoldott	Megoldott
Egészségügyi helyiségek	Zuhanyzó, mosdó, WC távolsága a sátorozóhelytől legfeljebb 50 m higiénikus kézszáritási lehetőség (papírtörő vagy meleg levegővel szárítás)	Mosdóhelyiség, árnyékszék távolsága a sátorozóhelytől legfeljebb 50 m higiénikus kézszáritási lehetőség (papírtörő vagy meleg levegővel szárítás)
Főzőhely	Gáz- vagy szilárd tüzelésű főzőhely vagy a vendéglátó ház konyhája	Tűzrakóhely vagy a vendéglátó konyhája
Étkezőhely	Tetővel fedett étkezőhely vagy a vendéglátó házában	Sátor vagy a vendéglátó házában
Parkolási lehetőség	Van	Van
Egyéb	Elektromos csatlakozó	

2. tábla
Üdülőlakások, üdülőházak technikai alapkövetelményei

Minősítés	4 napraforgós	3 napraforgós	2 napraforgós	2 napraforgós
Komfort-fokozatok	Összkomfortos	Komfortos	Félkomfortos	Komfort nélküli
Vzellátás	Hideg-meleg folyó víz	Hideg-meleg folyó víz	Hideg-meleg folyó víz	Kút, kerti csap, utcai közkút
Szennyvíz-elvezetés	Közcatorna vagy szennyvízakna	Közcatorna vagy szennyvízakna	Közcatorna vagy szennyvízakna	Nincs vagy szennyvízakna van
Fűtés mód*	Távfűtés, központi vagy szobánként villany-, gáz-, olajfűtés	Szobánként villany-, gáz-, olajfűtés	Szobánként fa-, szénfűtés	Szobánkénti fa-, szénfűtés
Egészségügyi helyiségek	Fürdőszoba vagy zuhanyfülke, WC	Zuhanyfülke, WC	Mosdókagyló, WC	Mosdóhely, árnyékszék
Konyha, főzőhely	Konyha	Konyha vagy főzőfülke	Főzőfülke vagy étkezőkonyha	Főzőfülke vagy lakókonyha
Pihenőkert	Kerti bútorral	Kerti bútorral	Kerti bútorral	Kerti bútorral
Parkolási lehetőség	Van	Van	Van	Van

* Megjegyzés: A csak nyáron üzemelő szálláshelyeknél a fűtés nem előírás, de ajánlatos.

Minősítési szempontok

1. tábla

A vendégszobák technikai alapkövetelményei

Minősítés	4 napraforgós	3 napraforgós	2 napraforgós	2 napraforgós
Komfortfokozatok	Összkomfortos	Komfortos	Félkomfortos	Komfort nélküli
Vízellátás	Ivóvíz minőségű hideg-meleg folyó víz	Ivóvíz minőségű hideg-meleg folyó víz	Ivóvíz minőségű hideg-meleg folyó víz	Ivóvíz minőségű kút, kerti csap, utcai közkút
Szennyvízelvezetés	Közcsonna vagy szennyvíz-akna	Közcsonna vagy szennyvíz-akna	Közcsonna vagy szennyvíz-akna	Nincs vagy szennyvízakna van
Fűtési mód*	Távfűtés, központi vagy modern egyedi villany-, gáz-, olajfűtés	Szobánként (villany-, gáz-, olaj-) fűtés	Szobánként külön villany-, gáz-, olaj-, vagy fa-, szénfűtés	Fa-, szénfűtés
Fűtés hőfoka	Szoba: 20 °C, fürdőszoba, mosdó 22 °C	Szoba: 20 °C, fürdőszoba, mosdó 22 °C	Szoba: 20 °C, fürdőszoba, mosdó 22 °C	Szoba: 20 °C, fürdőszoba, mosdó 22 °C
Egészségügyi helyiségek	Fürdőszoba vagy zuhanyfülke, WC kizárólag a szobához tartozó	Fürdőszoba vagy zuhanyfülke, WC a vendégekkel közös	Fürdőszoba, zuhanyfülke, WC a háziakkal közös	Mosdóhely, árnyékszék
Konyha	Konyhahasználat	Konyhahasználat	Konyhahasználat	Konyhahasználat
Étkező	Étkezőben vagy társalgóban	Étkezőkonyha vagy étkezőhasználat	Étkezőkonyha háziakkal közös	-
Társalgó	Külön vagy étkezőtársalgó	Étkezővel közös	-	-
Pihenőkert	Kerti bútorral	Kerti bútorral	Kerti bútorral	Kerti bútorral
Parkolási lehetőség	Van	Van	Van	Van

* Megjegyzés: A csak nyáron üzemelő vendégszobák fűtése nem előírás, de ajánlott.

Vizesblokk: ágynemű- és törülközőcsere a vendégek kérésére akár naponta.

A vendégek részére mikrohullámú sütővel, kenyérpirítóval, kávéfőzővel, teafőzővel és az egyéb szükséges kiegészítőkkel felszerelt konyha áll rendelkezésre.

II. A falusi szállásadás keretében hasznosított magánszálláshely minősítési követelményei

I. Általános értelmezések

Falusi szállásadás a magánszálláshelyek idegenforgalmi célú hasznosításáról szóló 110/1997. (VI. 25.) Korm. rendeletben szabályozott magánszállásadói tevékenység.

1. Szálláshelytípusok, -fajták: *A)* vendégszoba, *B)* üdülőlakás, -lakrész, *C)* üdülőház (-tanya), *D)* sátorozóhely.

2. Szálláshelyek komfortfokozatai:

- összkomfortos szálláshely,
- komfortos szálláshely,
- félkomfortos szálláshely,
- komfort nélküli szálláshely.

II. Alapvető minősítési szempontok

1. Üdülésre és pihenésre alkalmas-e a települési és lakóhelyi környezet.

2. Üdülésre és pihenésre alkalmas-e, balesetet okozó körülményektől és környezeti ártalmaktól mentes-e a szálláshely.

3. A szálláshelynek és a környezetének esztétikai minősége, általános higiéniája, rendje, tisztasága megfelelő-e.

4. A magánszállásadó milyen szakmai felkészültséggel rendelkezik.

5. A hulladék(szemét-)gyűjtés és -elszállítás megoldott-e.

6. A szálláshely megfelel-e a komfortfokozatok szerinti technikai alapkövetelményeknek (lásd az 1., 2., 3. táblát).

7. A szálláshely egészségügyi helyiségeinek, konyhájának berendezettsége és felszereltsége megfelel-e az alapkövetelményeknek (lásd a 4., 5., 6., 7. táblát).

8. A vendégszobák mérete megfelel-e az ajánlott minimális alapterületnek (lásd a 8. táblát), berendezésük és felszerelésük a minimális követelményeknek (lásd a „Bármely típusú szálláshely vendégszobáinak minimális berendezése és felszerelése” című részt).

9. Az egészségügyi helyiségek használati módja megfelel-e a komfortfokozat szerinti előírásnak (lásd az 1. táblát).

10. Biztosított-e reggeli vagy egyéb panziós étkeztetési szolgáltatás, illetve konyha- és étkezőhasználat

11. Rendelkezik-e pihenőkerttel.

12. Biztosított-e a parkolási lehetőség.

Lift: negyedik emelettől kötelező (főemelet és a magassíkszint nem számít emeletnek).

Ügyelet: a szállásadó vagy megbízottja biztosítja.

A szobák nagysága:

Egyágyas: legalább 8 négyzetméter.

Egynél több ágyas: a további ágyanként 4-4 négyzetméter.

Maximális ágyszám: 4 ágy szobánként.

Bútorzat: asztal, az ágyszámnak megfelelő ülőalkalmatosság és ruhatárolási lehetőség, az ágybetét mérete legalább 90x190 cm.

Szobák fűtése: hideg napokon (a szobahőmérséklet nem haladja meg a 15 °C-t) legalább +20 °C hőmérséklet.

Világítás: legalább egy központi (mennyezeti) lámpa (világítót).

Vizesblokk: a szállásadóval közös használatú fürdőszoba vagy mosdó, WC WC-kefe tartóval, WC-papírtartó papírral, egészségügyi tasakkal.

Ivóvízellátás: ha a lakásban található folyó víz fogyasztásra alkalmatlan, ezt fel kell tüntetni, és egyúttal a szállásadó gondoskodik az ivóvíz beszerzéséről.

Kétszallagos fizetővendéglátó szálláshely

Megfelel az egyszallagos fizetővendéglátó szálláshely követelményeinek a következő kiegészítésekkel:

Maximális ágyszám: 3 ágy + 1 pótágy szobánként.

Világítás: a központi világításon kívül helyi világítás biztosítása legalább a vendégágyaknál.

Vizesblokk:

Többletkövetelmény: elkülönített zuhanyozó és törülköző a vendégek részére. A törülköző és az ágynemű cseréje egyidejűleg történik.

Ivóvízellátás: a vendégek részére kötelező ivóvizet biztosítani.

Takarítás: 3 naponta, kivéve, ha a vendéggel kötött külön megállapodásból más következik.

Ha a szállásadó reggeli vagy egyéb panziós étkezési szolgáltatást nyújt a vendégek részére, külön étkezőhelyiség kialakítása szükséges.

Háromszallagos fizetővendéglátó szálláshely

Megfelel a kétszallagos fizetővendéglátó szálláshely követelményeinek a következő kiegészítésekkel:

Lift: a negyedik emelettől kötelező.

Maximális ágyszám: 2 ágy + 1 pótágy.

Bútorzat:

Többletkövetelmény: tükrök, a vendégek részére külön hűtőszekrény és színes tv.

Szobák fűtése: a vendég által szabályozható szobafűtés.

Vizesblokk: a vendégek részére külön fürdőszoba és WC. Ágynemű- és törülközőcsere legalább 3 naponta.

Takarítás: naponta, kivéve, ha a vendéggel kötött külön megállapodásból más következik.

Telefon: telefonálási lehetőség a szálláshelyen belül.

Apartman

Az apartmannak legalább a következő követelményeknek kell megfelelnie:

Ügyelet: a szállásadó vagy a megbízottja biztosítja.

Lift: a negyedik emelettől kötelező (főemelet és a magassíkszint nem számít emeletnek).

A szobák nagysága:

Egyágyas: legalább 8 négyzetméter.

Egynél több ágyas: a további ágyanként 4-4 négyzetméter.

Maximális ágyszám: 2 ágy+2 pótágy szobánként.

Bútorzat: asztal, tükrök, az ágyszámnak megfelelő ülőalkalmatosság és ruhatárolási lehetőség. Az ágybetét mérete legalább 90x190 cm. A vendégek részére külön hűtőszekrény és a vendég kérésére színes tv.

Szobák fűtése: a vendég által szabályozható szobafűtés.

Világítás: a központi világításon kívül helyi világítás legalább a vendégágyaknál.

Vizesblokk: a vendégek részére külön fürdőszoba és WC WC-kefe tartóval, WC-papírtartó papírral, egészségügyi tasakkal; ágynemű- és törülközőcsere legalább 3 naponta, a vendég részére külön törülköző szolgáltatása, amelynek cseréje az ágyneműje cseréjével egyidejűleg történik.

Ivóvízellátás: ivóvíz biztosítása a vendégek részére kötelező.

Telefon: telefonálási lehetőség a szálláshelyen belül.

Takarítás: naponta, kivéve, ha a vendéggel kötött külön megállapodásból más következik.

A vendégek részére felszerelt konyha áll rendelkezésre.

Apartman de Lux

Megfelel az apartman követelményeinek a következő kiegészítésekkel:

Lift: a második emelettől kötelező.

Bútorzat:

Többletkövetelmény: szobaszéf.

Szobák fűtése: a hálószoba és a nappali szoba klimatizált.

- a kereskedelmi szálláshely osztályba sorolásának megfelelő számú csillag, illetőleg a megfelelő osztály római számmal feltüntetve, illetve a megfelelő kategória megjelölése, valamint

- az üzemeltető döntésétől függően a tábla bal alsó sarkában feltüntethető a Magyar Szállodaszövetség, illetőleg a megfelelő érdek-képviselői szervezet emblémája.

I. Szálloda 1-5 csillagos

ALFA
SZÁLLODA
HOTEL

II. Gyógyszálloda 2-5 csillagos

BÉTA
GYÓGYSZÁLLODA
SPA HOTEL
KURHOTEL

III. Wellness szálloda 3-5 csillagos

GAMMA
WELLNESS SZÁLLODA
WELLNESS HOTEL

IV. Garniszálloda 1-4 csillagos

DELTA
GARNISZÁLLODA
BED & BREAKFAST
HOTEL
GARNIHOTEL

V. Apartman szálloda 3-5 csillagos

EPSZILON
APARTMAN SZÁLLODA
APARTMAN HOTEL

VI. Panzió I-III. osztályú

DZÉTA
PANZIÓ
PENSION
III. OSZTÁLY

VII. Kemping 1-4 csillagos

ÉTA
KEMPING
CAMPSITE
CAMPINGPLATZ

VIII. Üdülőház I-III. osztályú

THÉTA
ÜDÜLŐHÁZ
HOLIDAY HOUSE
FERIENHAUS
II. OSZTÁLY

IX. Turistaszálló

IÓTA
TURISTASZÁLLÓ
TOURIST HOSTEL
TURISTENHERBERGE

X. Ifjúsági szálló A-C kategória

KAPPA
IFJÚSÁGI SZÁLLÓ
YOUTH HOSTEL
JUGENDHERBERGE
A KATEGÓRIA

3. számú melléklet a 45/1998. (VI. 24.) IKIM rendelethez

Az idegenforgalmi célból hasznosított magán-szálláshelyek osztályba sorolási, illetve minősítési követelményei

I. A fizetővendéglátó szálláshely osztályba sorolási követelményei

Fizetővendéglátás a magánszálláshelyek idegenforgalmi célú hasznosításáról szóló 110/1997. (VI. 25.) Korm. rendeletben szabályozott magánszállásadói tevékenység.

Egycsillagos fizetővendéglátó szálláshely

Az egycsillagos fizetővendéglátó szálláshelynek legalább a következő követelményeknek kell megfelelnie:

Többemeletes házban lévő fizetővendéglátó szálláshely esetén:

VI. Az ifjúsági szálló osztályba sorolási követelményei

A" kategóriájú ifjúsági szálló

Az „A” kategóriájú ifjúsági szálló legalább a következő szolgáltatásokat nyújtja:

1. Recepciószolgálat vagy azt ellátni képes ügyelet. Az éjszakai bejárás lehetősége biztosított.
2. Nemek szerint elkülönített hálólhelyiségek külön bejárattal. Ágyanként legalább 4 m² alapterület vagy személyenként 5 m³/fő légrét áll rendelkezésre, az ágyak mérete legalább 80x190 cm és az ágyak közötti távolság legalább 75 cm. Emeletes ágy használata megengedett. Az ágyakon ágybetét van. Ágynemű biztosítása nem kötelező. A szobában csomagok tárolására lehetőség van. Tájékoztató az árakról és a menekülési útvonalról.
3. Nemenként elkülönített mosdási vagy zuhanyozási lehetőség meleg vízzel, és 10 főként, nemenként elkülönített WC. A közös mosdóhelyiségekben szappan és kézzisztítási lehetőség.
4. Szálláshelyen belül telefonszolgáltatás.
5. Helyben étkezési vagy főzési lehetőség.
6. A vendégek részére közös fedett helyiség és/vagy a szabadban közös terület.
7. Csomagmegőrzés a szálláshelyen.

B" kategóriájú ifjúsági szálló

A „B” kategóriájú ifjúsági szálló megfelel az „A” kategóriában meghatározott és a következő feltételeknek:

1. 7-22 óráig recepciószolgálat vagy azt ellátni képes ügyelet.
2. Nemek szerint elkülönített hálólhelyiségek külön bejárattal. Az ágyak száma hálólhelyiségenként a 8-at nem haladhatja meg. Emeletes ágy használata megengedett. Az ágyak párnával, takaróval felszereltek. Ágynemű-szolgáltatás. A szobákban az ágyszám-nak megfelelő ülőalkalmatosság, valamint legalább egy asztal van.
3. Nemenként 15 főre legalább egy zuhanyozó, 6 főre egy mosdó, 10 főre egy WC.
4. A szálláshelyen belül faxszolgáltatás biztosított.
5. A helyben főzéshez szükséges alapvető eszközök rendelkezésre állnak.
6. A közös fedett helyiségben televízió vagy rádió áll a vendégek rendelkezésére.
7. A szálláshelyen a csomagok tárolására külön szoba áll rendelkezésre és értékmegőrző szolgáltatás.

8. A szálláshelyen, valamint az annak környezetében igénybe vehető szolgáltatásokról információszolgáltatás a vendégek részére.

C" kategóriájú ifjúsági szálló

A „C” kategóriájú ifjúsági szálló megfelel a „B” kategóriában meghatározott és a következő feltételeknek:

1. 24 órás recepciószolgálat vagy azt ellátni képes ügyelet.
2. Az ágyak száma hálólhelyiségenként a 6-ot nem haladja meg. Emeletes ágy használata megengedett. A városban működő ifjúsági szálláshelyen ágynemű-csere háromnaponként, üdülőprogramok esetén legalább hatnaponként.
3. A hálósobákban a vendégek csomagjai egyénileg zárható módon helyezhetők el.
4. A hálósobákban egyéni olvasólámpa, ágyanként legalább két vállfa áll a vendégek rendelkezésére.
5. Nemenként 10 főre legalább egy zuhanyozó, 6 főre egy mosdó, 6 főként egy WC áll a vendégek rendelkezésére.
6. A szálláshelyen a la carte rendszerű melegkonyhas étterem üzemel.
7. A vendégek részére szórakoztató játékok állnak rendelkezésre.
8. A vendégek részére egyéni értékmegőrzési lehetőség.
9. A szálláshelyen, valamint az annak környezetében igénybe vehető szolgáltatásokról információszolgáltatás a vendégek részére legalább egy idegen nyelven is.
10. A vendégek részére mosási, valamint játék- és sporteszköz kölcsönzési lehetőség áll rendelkezésre.

VII. A kereskedelmi szálláshely megjelölése

A kereskedelmi szálláshely bejáratánál az osztályba sorolását feltüntető táblát a vendég által jól látható módon kell elhelyezni. A tábla anyaga réz, illetve réz jellegű, mérete 25x50 cm, a tartalma a következő:

- a szálloda, illetve egyéb kereskedelmi szálláshely neve,
- a szálloda, illetve egyéb kereskedelmi szálláshely típusa magyar nyelven (szálloda, gyógyszálloda, wellness szálloda, apartman szálloda, garniszálloda, panzió, kemping stb.),
- a szálloda típusa angol és német nyelven, illetve egyéb kereskedelmi szálláshely esetében annak típusa,

- a telepen vagy 500 m-en belül legalább II. osztályú melegkonyhás vendéglátó üzlet működik,
- a telep közúton jól megközelíthető,
- a portán telefon és postai levélgépjűző szekrény áll a vendégek rendelkezésére,
- gyermekek számára játszótér van a telepen,
- a telepen sportolásra alkalmas terület vagy uszoda, illetőleg a telephez tartozóan saját strand van,
- kiegészítő szolgáltatások: sporteszköz-kölcsönzés, hostess-szolgálat, információs szolgálat, postai értékcikk-árusítás, széf, gyermekmegőrzés, gyermekprogram szervezés.

Apartman:

- helyiségei: egy vagy két hálószoba, szobánként legfeljebb két fekvőhellyel; konyha felszerelve főzőlappal, mosogatómedencével, edényekkel, asztallal, székekkel, hűtőszekrénnel; fürdőszoba fürdőkádval vagy zuhannyal, csúszáságtólóval, törölközővel és fürdőlepedővel; WC külön vagy a fürdőszobában elhelyezve, WC-kefe tartóval, WC-papírtartó papírral, egészségügyi tasakkal; nappali szoba rádióval, televízióval és a szükséges bútorokkal; terasz kerti bútorokkal ellátva,
- hideg-meleg, ivóvíz-minőségű folyóvíz.

Üdülőház

I. osztály

Felszerelt és berendezett helyiségei: mint a lakosztálynál, de hálószoba helyett hálófülke, konyha helyett főzőfülke, fürdőszoba helyett zuhanyzó. Nem feltétel: terasz, rádió, televízió. Hat férőhely (három hálószoba) felett 2 WC és/vagy 2 fürdőszoba szükséges.

II. osztály

Legfeljebb háromágyas szoba, a szobában folyó víz, fürdőszobával nem rendelkező üdülőházban minden megkezdett 24 üdülőházi férőhely után legalább egy hideg-meleg vizes fürdőszoba (zuhanyozó), férfi és női WC.

III. osztály

Legfeljebb négyágyas szoba, a fürdőszobával nem rendelkező üdülőházban minden megkezdett 40 üdülőházi férőhely után legalább egy hideg-meleg vizes fürdőszoba (zuhanyozó), férfi és női WC.

V. A turistaszálló osztályba sorolási feltételei

A turistaszállónak legalább a következő feltételeknek kell megfelelnie:

1. Fogadó-tartózkodó helyiséggel rendelkezik.
2. Egy szobában legfeljebb 8 fekvőhely, ágyan-

ként legalább 5 m² alapterületet kell biztosítani. (Az emeletes ágy a minimális alapterület szempontjából egy ágynak számít.)

3. A szobák berendezése, felszereltsége:

Berendezés: ágy/emeletes ágy (fekvőfelülér ajánlott mérete: 100x200 cm, legalább 80x190 cm), fekvőhelyenként legalább egy szék, legalább egy asztal, ágyanként ruhásszekrény egység (ajánlott méret: 60x60 cm) legalább kettő darab vállfával, fedeles szeméttároló, sötétítő függöny vagy zsalu. Világítás: szobánként legalább egy központi (mennyezeti) lámpa (világítóttest).

4. Fűtés: fűtési időszakban legalább 20 °C hőmérséklet.

5. Vizesblokkok száma: legalább 20 férőhelyenként egy közös emeleti vizesblokk és nemenként elkülönített WC, a szobákban hideg vizes kézmosási lehetőség biztosított.

6. A vizesblokk berendezése, felszereltsége:

- a szobákban: mosdó, tükör, piperepolc, törölközőtartó, elektromos csatlakozó,
- közös WC: WC-kefe tartóval, WC-papírtartó WC-papírral, a női WC-ben egészségügyi tasak is, kézmosó, higiénikus kézszárítási lehetőség (papírtörölő vagy meleg levegővel szárítás),
- a közös fürdőben: zuhanyzó, mosdó, tükör, piperepolc, törölközőtartó, ruhafogas, fedeles szeméttároló.

7. Ágynemű-szolgáltatás: új vendég esetén kötelező ágyneműcsere.

8. Takarítás: legalább hetente kétszer, új vendég esetén kötelező a takarítás.

9. A vendégek részére biztosítandó tájékoztatás:

- a szobákban: tájékoztatás az árakról és a menekülési útvonaltól,
- a portán: információs szolgáltatás a településről és a szálláshely közelében igénybe vehető szolgáltatásokról.

10. Parkolás: a szálláshely környékén e célra kialakított, illetve igénybe vehető parkolóhelyen.

11. A vendéggel érintkező munkakörökben a turistaszálló személyzete egyértelműen felismerhető.

12. Tárolási lehetősége hűtőszekrényben.

13. 24 órás portaszolgálat vagy azt ellátni képes ügyelet. Az éjszakai bejárás lehetősége biztosított.

14. A szálláshelyen vagy közelében legalább reggelizési lehetőség.

15. Egyéb szolgáltatások: csomag- és értékmegőrzés, üzenetközvetítés, ébresztés, a portán telefon, a közös helyiségben televízió vagy rádió áll a vendégek rendelkezésére.

- a mosdóhelyiségekben annyi elektromos dugaszolóalj, ahány mosdókagyló,
- területegység nagysága legalább 60 m²,
- portaszolgálatban műszakonként legalább két idegen nyelv ismerete,
- gyermekeknek játszótér,
- legalább 50-100 fő közötti befogadóképességel rendelkező, bebútorozott, televízióval felszerelt társalgó.

Négycsillagos kemping

A négycsillagos kemping megfelel a háromcsillagos kemping követelményeinek a következő kiegészítésekkel:

- a területe parkosított jellegű,
- a területegység nagysága átlagban 80 m²,
- a területegységek növényzettel vagy más alkalmas és esztétikus módon egymástól elválasztottak és számozottak,
- belső közlekedési utak burkoltak és szegélykövel ellátottak (a rendelet hatálybalépésekor már működő kempingeknél ezt a követelményt legkésőbb 2001. június 30-ig kell teljesíteni),
- a kemping közúton jól megközelíthető,
- lakókocsi (utánfutók) és lakóautók számára területegységenként áramcsatlakozó és a területegységek 30%-án szennyvízelvezető áll rendelkezésre,
- a talaj gyeppel fedett,
- a kempingben ABC üzlet működik,
- a kempingben legalább II. osztályú melegkonyha vendéglátó üzlet működik,
- sportolásra alkalmas és felszerelt terület vagy uszoda, illetve saját strand,
- további kiegészítő szolgáltatások: sporteszközök és játékszerek kölcsönzése, hostess-szolgálat, gyermekmegőrző, gyermekprogramok szervezése, széf.

Az egyes csillagosztályba tartozó kempingekre vonatkozó, a tisztálkodási, mosási, főzési és egészségügyi célokat szolgáló vizesblokkal kapcsolatos követelmények

A következő táblázat 250 főre (100 területegységre) adja meg az egyes csillagosztályokhoz tartozó normákat:

	*	**	***	****
Mosdó	7	7	9	9
ebből: meleg vizes	-	3	5	9
Mosdókabin	-	1	2	3
ebből: meleg vizes	-	1	2	3
Zuhanyfülke	4	4	5	6
ebből: meleg vizes	2	2	5	6
WC csésze piszoár	7 1	7 1	9 1	10 2
Mosogató	1	2	2	3
ebből: meleg vizes	-	1	2	3
Mosómedence	1	2	2	3
ebből: meleg vizes	-	1	2	3
vagy mosógép	1	1	2	3
Főzőhely	1	1	1	1

IV. Az üdülőházak osztályba sorolási feltételei

A kemping területén található üdülőházra is az üdülőház osztályba sorolási feltételeit kell alkalmazni.

Az önálló üdülőház telepnek a következő feltételeknek kell eleget tennie:

- a telep területe pormentes, parkosított, talaja gyeppel fedett, a csapadékvíz elvezetése megoldott,
- belső közlekedési útjai burkoltak és az egyes üdülőháznaknál egy gépkocsi elhelyezésére alkalmas parkoló áll a vendégek rendelkezésére,
- a terület megvilágított,
- a zárt szennyvízelvezetés és a szemétgyűjtés megoldott,
- a telep ivóvíz-minőségű vízzel ellátott,
- 24 órás portaszolgálat, műszakonként legalább két idegen nyelv ismerete,
- a terület éjjel-nappal őrzött,
- a telepen vagy 500 m-en belül ABC üzlet működik,

- ágyneműcsere kétnaponként, törülközőcsere a vendég kérésére naponként.

III. A kempingek osztályba sorolási feltételei

A kemping megfelel a következő általános jellemzőknek:

- a lakóegységek rendelkezésére álló területegység nagysága legalább 40 m² (egy területi egységre 2,5 főt kell számításba venni),
- a kemping legalább 6 területegységgel rendelkezik,
- a kemping bekerített, a területe pormentes, a csapadékvíz elvezetése megoldott,
- a kemping területe és a közösségi helyiségei megvilágítottak,
 - ivóvíz minőségű vízvételi lehetőség biztosított,
 - a zárt szennyvízelvezetés vagy a szennyvízkezelés megoldott,
 - tisztálkodási, mosási, főzési és egészségügyi célokat szolgáló vizesblokk az Országos Településrendezési és Építési Követelmények (OTÉK) szerint meghatározott számban (az egyes csillagososztályba tartozó kempingekre vonatkozó ezzel kapcsolatos követelményeket az e fejezet végén található táblázat tartalmazza),
 - gépjárművel való közlekedésre kijelölt belső útjai vannak,
 - elkülönített, hideg-meleg vizes, zuhanyzós férfi és női mosdóval, valamint vízőblítéses WC-vel rendelkezik, a WC WC-kefével és tartójával, WC-papírtartóval és papírral van felszerelve, a hölgyek részére egészségügyi tasak áll rendelkezésre, kézmosási és higiénikus kézszárítási lehetőség (papírtörölő vagy meleg levegővel szárítás) biztosított,
 - hulladék(szemét-)gyűjtőkkel felszerelt,
 - talaján az esővíz-elvezetés megoldott,
 - talaja füvesített és növényzettel ellátott,
- a kemping recepcióval (portaszolgálattal) rendelkezik,
 - a területén éjjel-nappal személyzet tartózkodik vagy őrzött,
 - kiegészítő szolgáltatás: legalább információs szolgálat,
 - megfelel legalább az egysillagos osztályba sorolás feltételeinek,
 - szabadidős sportolási lehetőség a kempingben biztosított,
 - a kemping recepcióján elsősegélynyújtó láda áll rendelkezésre,
 - a kempingben kémiai-WC ürítő hely található,

- az egész évben üzemelő kempingben a szolgáltatásokat a téli időszakban fűtött helyiségben kell biztosítani.

Egysillagos kemping

Az egysillagos kempingben az általános jellemzőkön túlmenően a további követelményeknek is eleget kell tenni:

- élelmiszer-vásárlási lehetőség 1 km-en belül,
- portán telefon és postai levélggyűjtő szekrény áll a vendégek rendelkezésére,
- legalább 120 vendégférőhelyenként egy tetővel ellátott főző-, mosó- és mosogatóhely áll a vendégek rendelkezésére,
- talaja karbantartott,
- nemenként, fele-fele arányban elkülönített mosdóhelyiség, a mosdóhelyiség mosdókagylónként polccal és tükörrel felszerelt,
- mosdóhelyiségben elektromos dugaszolóalj áll a vendégek rendelkezésére,
- nemenként, fele-fele arányban elkülönített zuhanyfülkék, amelyek fogassal felszerelt öltözőhelyiségből nyílnak,
- portán 24 órás szolgálat, műszakonként legalább egy idegen nyelven beszélő munkatárs,
- további kiegészítő szolgáltatás: postai értékcikk-árusítás.

Kétsillagos kemping

A kétsillagos kemping megfelel az egysillagos kemping követelményeinek a következő kiegészítésekkel:

- egy területegység nagysága legalább 50 m²,
- mosdóhelyiségben legalább 100 vendégférőhelyenként egy elektromos dugaszolóalj,
- további kiegészítő szolgáltatás: legalább háromféle szabadidős sporttevékenység lehetőségének biztosítása.

Háromcsillagos kemping

A háromcsillagos kemping megfelel a kétsillagos kemping követelményeinek a következő kiegészítésekkel:

- élelmiszerüzlet (ideértve a zöldség-, gyümölcs-árusítást is) vagy ABC üzlet a kempingben vagy közelében (kb. 500 méterre),
- legalább II. osztályú melegkonyhas vendéglátó üzlet a kempingben vagy közelében (kb. 500 méterre),

II. A panziók (fogadók) osztályba sorolási feltételei

III. osztályú panzió (fogadó)

A panzióban 24 órán át ügyeleti szolgáltatást nyújtanak.

A panzió szobáinak nagysága:

Egyágyas: legalább 8 négyzetméter és zuhanyzó.

Két- vagy háromágyas: legalább 8 négyzetméter és zuhanyzó, továbbá férőhelyenként további 4 négyzetméter (kétágyas: legalább 12 négyzetméter, háromágyas: legalább 16 négyzetméter). Az ágyméret legalább 90x195 cm.

Minden olyan szobában, amelyhez nem tartozik fürdőszoba, hideg-meleg vizes mosdókagyló. 12 ágyanként WC, a WC-ben mosdó, WC-kefe tartóval, WC-papírtartó WC-papírral, kézmosási és higiénikus kézszárítási lehetőség (papírtörő vagy meleg levegővel szárítás).

Vizesblokkok száma:

A rendelet hatálybalépésekor működő panziónál az Országos Településrendezési és Építési Követelmények (OTÉK) szerint meghatározott számú tisztálkodó helyiséget és illemhelyet kell biztosítani.

A rendelet hatálybalépése után épített panziónál szobánként zuhanyzó és WC.

Fűtés: a panzió szobáit központi vagy egyedi fűtéssel fűtik. Ezt a követelményt nem kell teljesíteni az időnyelleggel működő panzióban.

Ivóvízellátás: ha a víz nem iható, ezt a körülményt fel kell tüntetni és a helyszínen térítésmentesen ivóvizet kell a vendégek részére biztosítani.

Felszolgálat: legalább reggeli szolgáltatás helyben vagy a panzió közvetlen közelében.

Telefonszolgáltatás: nyilvános vagy hozzáférhető telefonálási lehetőség biztosítása a vendégek részére.

Egyéb szolgáltatások:

- 24 órán át csomagmegőrzési lehetőség biztosítása,

- közös helyiség áll a vendégek rendelkezésére,

- törülköző (csere 2-3 naponta) és csomagolt vagy adagolás folyékony szappan biztosítása,

- közösségi WC-blokk biztosítása,

- a szobák és a mellékhelyiségek naponkénti takarítása,

- ágyazás naponta.

Tájékoztató: a panzió szobáiban tájékoztatás a szoba áráról és a menekülési útvonalról, valamint az ügyelet telefonszámáról, ha az ügyeletet nem a panzióban látják el.

II. osztályú panzió (fogadó)

Megfelel a III. osztályú panzió követelményeinek a következő kiegészítésekkel:

A panzió szobáinak nagysága:

Többletkövetelmény:

Standard ágy esetén legalább egybefüggő matracfelület, kinyitható ágymegoldás nem fogadható el.

Vizesblokkok száma: legalább háromszobánként egy fürdőszoba.

Fűtés: a vendég által szabályozható fűtés biztosítása.

Felszolgálat: reggeli és legalább egy vendéglátó szolgáltatás (drinkbár, presszó stb.).

Telefonszolgáltatás: nyilvános vagy hozzáférhető nemzetközi távhívási lehetőség biztosítása a vendégek részére.

Egyéb szolgáltatások:

Többletkövetelmények:

- értékmegőrzési lehetőség biztosítása a panzióban,

- ébresztési lehetőség biztosítása (személyes vagy technikai),

- szobai hűtőszekrény biztosítása.

Egyéb követelmények:

- gépkocsi parkolóhely biztosítása a panzió (fogadó) bejáratától számított 300 m-es közúti távolságon belül legalább a panzió férőhelyei 30%-ának mértékéig, a rendelet hatálybalépését követően épülő panziók (fogadók) esetében,

- a panzió szilárd burkolatú úton megközelíthető, a városban működő panzió esetében a panzió bejáratától számított 500 m-es közúti távolságon belül tömegközlekedési jármű megállóhelye található.

I. osztályú panzió (fogadó)

Megfelel a II. osztályú panzió követelményeinek a következő kiegészítésekkel:

A panzióban reggel 7-től este 22 óráig portaszolgálatot, este 22 óráig reggel 7 óráig ügyeleti szolgálatot biztosítanak.

Telefonszolgáltatás: 2 telefon fővonal és legalább házi telefonrendszer a panzióban.

Egyéb szolgáltatások:

Többletkövetelmény:

- minibár,

- hitelkártya elfogadási kötelezettség,

- szobánként színes tv távkapcsolóval, legalább öt külföldi adás (amelyből legalább kettő különböző nyelvű) vételének lehetőségével,

Internetcsatlakozás a szobák 50%-ában	5
Internet a szállodában	3
Írásvetítő	2
Írógép	2
Játékautomaták	2
Játszószoza	5
Játszótér	5
Jégpálya	15
Kamera	2
Kerékpárkölcsönzés	5
Kondicionálóterem (minimum 4 erőgéppel)	5
Kozmetika	5
Könyvtár	5
Körélpálya (vízi is)	20
Kulturális és idegenforgalmi információk nyújtása	2
LCD-panel	4
Légfegyveres lőtér	10
Légkondicionálás a szobák minimum 50%-ában	20
Lovaglópálya	5
Lovarda lovakkal	15
Masszázs	5
Mágneses tábla	2
Mágneskártyás zár	5
Mikrofon	2
Minigolf	5
Mobiltelefon	2
Mosoda	5
Mozgássérült szoba (minimum 2), közlekedési lehetőség	5
Műholdas tv három csatornán felül	2
Nemdohányzó szoba	2
Nemdohányzó emelet	3
Orvos a hotelban (fogorvos stb.)	5
Örzött parkoló	10
Park/kert	5
Pénzváltási tevékenység	5
Pihenő, napozó nyugágyakkal	20
Sífelvonó	20
Sporteszköz-kölcsönzés	
- vízi	5
- téli	5
Sportoktató/sportáganként	+5

Squash-terem	15
Strand (saját)	20
Strand röplabda pálya	5
Szauna	5
Számítógép	2
Számítógép-csatlakozás (legalább a szobák 50%-ában)	5
Szépségfarm	10
Színes tv	2
Szobainas (legalább a szobák 25%-ában)	2
Szolárium	5
Szószek	2
Tekepálya	15
Telefax	2
Telefon a szobai készüléken kívül minden további készülék után (a szobák legalább 50%-ában, helyiségenként)	+5
Telefonkönyv a szobákban	2
Teniszpálya (függetlenül a tenispályák számától)	
- fedett	30
- nyitott	15
Természetgyógyász	5
Tv-terem	5
Tollaslabdapálya	5
Transzferszolgáltatás	5
Uszoda	
- fedett	30
- szabadtéri	25
Vegytisztító	5
Vetítővászon	2
Videoberendezés	2
Zajvédő ablakok	5

2. Textíliaváltás: ágynemű legalább kétnaponta.

3. Étel-, italkínálat:

- szezonjelleggel működő szállodában: 4 fogásos menü, minden fogásban 3 választási lehetőséggel vagy büféebéd, -vacsora,

- egész évben üzemelő szállodában: á la carte étel-választék, itallap, az italrendelést szakmai tanácsadás segíti.

4. Felszolgálat:

- reggeli: 10 óráig,

- szobaszerviz: 24 órán át,

- étel: 11-23 óráig, az emeleten is, a fennmaradó időben kis étlap,

- ital: legalább 18 órán át, az emeleten 24 órán át.

5. Lásd négycsillagos.

6. Léghőszabályozás: valamennyi vendégszobában.

Fakultatív szolgáltatások

Az ötszillagos szállodánál az elérendő minimális pontszám: 170

[A fakultatív szolgáltatásokat és azok pontszámait az G) pont tartalmazza.]

F) Wellness szolgáltatások

Wellness szálloda:

1. A szálloda minimum 1 beltéri fürdőmedencével rendelkezik.

2. A szálloda rendelkezik minimum kétféle szauna vagy gőzfürdő létesítménnyel.

3. A szálloda az arc-, test-, kéz-, láb- és hajápolási szolgáltatások közül legalább négyféle szépségápolási lehetőséget nyújt.

4. A szálloda legalább hatféle masszázst, relaxációs és egyéb közérzetjavító - vizes és száraz - szolgáltatást kínál.

5. A szálloda gasztronómiai kínálatában szerepelnek a régióra jellemző, hagyományörző magyar, továbbá reform- és vegetáriánus étel- és italajánlatok.

6. A szálloda rendelkezik kardiogépekkel is felszerelt fitness-teremmel és sportedzővel, sportoktatóval vagy testnevelő tanárral.

7. A szálloda minimum négyféle szabadidős sportolási vagy keleti mozgásprogramot kínál, és további minimum egyféle aerobik jellegű tréninget.

8. A szálloda minimum háromféle közösségi, kulturális, zenei, művészeti programlehetőséget nyújt, illetve folyamatosan ajánlja a környék nyújtotta lehetőségeket.

9. A szálloda a nappali és a délutáni műszakban

rendelkezik legalább 1 fő wellness végzettségű vagy azaz egyenértékű végzettséggel rendelkező dolgozóval.

G) A fakultatív szolgáltatások és pontszámok

Megnevezés	Pontszám
Agyaggalamb-lövészet	10
Ajándékbolt	5
Animátor	10
Asztaltenisz	2
Autóbérlés (ügynöki szolgálat)	5
Bankett- és konferencialehetőség	
- 100 négyzetméterig	5
- 250 négyzetméterig	10
- 500 négyzetméterig	15
- 500 négyzetméter felett	20
Bankett- és konferenciatermek, ha léghőszabályoztak, helyiségenként	+5
Baby- vagy gyerekágy és -szék	2
Biliárd/Rex	3
Bowlingpálya	15
Business centrum	20
Butik	5
Casinó	20
Diétás konyha	5
Disco	5
Executive emelet	10
Éjszakai bár (az utcáról nem megközelíthető)	15
Fénymásológép	2
Film- vagy diavetítő	2
Fizető tv	5
Flip chart	2
Fodrász	5
Garázs	20
Garázsszolgáltatások	5
Gokartpálya	10
Golfpálya	
- 18 lyukú	30
- 18 lyukúnál kisebb	10
Gyermekefelügyelet	5
Gyermeckemű	2
Gyógyászati centrum	30
Hajó kikötő	20
Helyiség rendezvény- és konferenciaszervezőknek	5

D) Négycsillagos szálloda

Megfelel a háromcsillagos szálloda követelményeinek a következő kiegészítésekkel:

Felszereltsége

1. A szálloda legalább egy különteremmel rendelkezik.

2. A szállodai szobaegység nagysága legalább a szobák 80%-ánál:

Egyágyas: legalább 16 négyzetméter.

Kétágyas: legalább 24 négyzetméter.

3. A szobák berendezése, felszereltsége:

Szoba: minibár, üvegnyitók, poharak a minibárhoz, jegyzetomb íróeszközzel, távirányítású színes TV, a szobában hotelkommunikációs rendszer is ki van építve.

Lakosztály: a háló- és lakóterület építészeti elválasztott, legalább 30 négyzetméter alapterületű és a szállodában legalább egy, 50 szoba felett minden megkezdett 50 szoba után további egy állandó lakosztály van kialakítva.

4. A vizesblokkok száma: valamennyi szoba fürdőszobás.

5. A vizesblokk berendezése, felszereltsége: elegendő lerakodóhely piperecikkek részére, nagyméretű tükör, hajszárító, eltérő feszültségre és szabványokra képzett elektromos csatlakozók, borotválkozó tükör.

6. A vendégek részére biztosítandó tájékoztatás, eszközök: a fürdőszobákban csomagolt zuhanysapka, higiéniai kendő.

7. Lift: az egy emeletnél magasabb szállodákban lift áll a vendégek rendelkezésére.

8-9-10-11. Lásd háromcsillagos.

Kötelező szolgáltatások

1. Recepciószolgálat: 24 órán át műszakonként legalább három idegen nyelven.

Csomagszolgálat: legalább napi 16 órán át londoner által.

2. Textíliaavtás: az ágyneműt legalább három naponta váltják.

Mosás, vasalás: a vendég által mosatásra átadott ruhaneműt 24 órán belül tisztán vissza kell adni. A ruha, fehérnemű átvasalását a szálloda hétvégén is biztosítja.

3. Étél-, italkínálat:

- szezonjelleggel működő szállodában: kétféle 3 fogásos menü, a főfogásban 2-2 választási lehetőség, vagy büféebéd és -vacsora: 5-5 féle előétel, főétel, 3-3 féle leves, saláta és desszert, valamint kétféle sajt,

- az egész évben üzemelő szállodában: a la carte étel- és italválaszték, legalább 12 féle magyar minőségi borral.

4. Felszolgálat:

Szobaszervíz: egész nap.

5. Egyéb szolgáltatások: széf a szobákban vagy a portán, bel- és külföldi sajtótermékek árusítása, repülőjegy-konfirmálás, fitnes vagy gyógyászati centrum, garázsszolgáltatások, kocsirendező, konferenciaszolgáltatás.

6. Légkondicionálás: a szállodai közös helyiségek légkondicionáltak.

Fakultatív szolgáltatások

A négycsillagos szállodánál az elérendő minimális pontszám: 130

[A fakultatív szolgáltatásokat és azok pontszámait az G) pont tartalmazza.]

E) Ötcsillagos szálloda

Megfelel a négycsillagos szálloda követelményeinek a következő kiegészítésekkel:

Felszereltsége

1. A szállodában legalább egy étterem és két egyéb vendéglátó üzlet működik, továbbá a szállodában különtermek állnak a vendégek rendelkezésére.

2. A szállodai szobák nagysága legalább a szobák 80%-ánál:

Egyágyas: legalább 18 négyzetméter.

Kétágyas: legalább 26 négyzetméter.

3. A szobák berendezése, felszereltsége:

Lakosztály: a háló- és lakóterület építészeti elválasztott, legalább 34 négyzetméter, a rendelet hatálybalépése után épülő szállodában 40 négyzetméter. A szállodában legalább egy, 30 szoba felett minden megkezdett 30 szoba után további egy állandó lakosztály van kialakítva.

4. Lásd négycsillagos.

5. Vizesblokkok berendezése, felszereltsége: a fürdőszobában fürdőköpeny, nagytűsborotválkozótükör áll a vendég rendelkezésére.

6. Lásd négycsillagos.

7. Lift: a rendelet hatálybalépése után épülő szállodában csomagfelvonór alakítanak ki.

8. Parkolók, garázsok: a szálloda saját garázzsal és garázsszolgáltatással rendelkezik.

9-10-11. Lásd négycsillagos.

Kötelező szolgáltatások

1. Csomagszállítás: 24 órán át londoner által.

szappan, fogmosópohár, továbbá WC-papír, egészségügyi tasak.

6. A vendégek részére biztosítandó tájékoztatás, eszközök:

Lásd egycsillagos.

7. Lift: csak a két emeletnél magasabb szállodákban, ha a szálloda csupán idényjelleggel működik, lifttel csak a három emeletnél magasabb szállodának kell rendelkeznie.

8-10. Lásd egycsillagos.

Kötelező szolgáltatások

1-2. Lásd egycsillagos.

3. Étél-, italkínálat:

Á la carte ételválaszték, italválaszték legalább négyféle magyar minőségi borral.

4. Lásd egycsillagos.

5. Egyéb szolgáltatások:

A vendég kívánságára tv beállítása legalább a szobák 50%-ában.

Telefax

Fakultatív szolgáltatások

A kétszillagos szállodánál az elérendő minimális pontszám: 25

[A fakultatív szolgáltatásokat és azok pontszámait az G) pont tartalmazza.]

C) Háromcsillagos szálloda

Megfelel a kétszillagos szálloda követelményeinek a következő kiegészítésekkel:

Felszereltsége

1. A szálloda hallal, legalább egy melegkonyhas vendéglátó üzlettel és legalább egy egyéb vendéglátó üzlettel rendelkezik. A vendéglátó üzletek együttes kapacitásának el kell érnie a pótágy nélkül számított szállodai férőhelyeknek legalább a 40%-át.

2. A szállodai szobacégység nagysága legalább a szobák 80%-ánál:

Egyágyas: legalább 14 négyzetméter.

Kétágyas: legalább 18 négyzetméter.

3. A szobák berendezése, felszereltsége:

Berendezés: asztal, pipere-íróasztal (írólap) tükörrel, lámpával, telefon, hűtőszekrény, TV.

Telefon: a szobákból közvetlenül lehet városi és távhívást lebonyolítani.

Lakosztály: két egymás melletti szoba összenyitásával minden megkezdett 50 szoba után egy - ha a szállodai szobák száma nem éri el az 50-et legalább egy - lakosztályt kell kialakítani úgy, hogy annak

egyik szobája ülőgarnitúrával nappalivá alakíthatóvá legyen.

4. Vizesblokkok száma: a szobák 75%-a rendelkezik fürdőszobával, amely káddal vagy tusolófülkével és WC-vel van felszerelve.

5. A vizesblokk berendezése, felszereltsége: a kádhoz zuhanyfüggöny van felszerelve, frottírtörülköző és fürdőlepedő, kádcló, kombinált sampon-fürdőhab.

6. A vendégek részére biztosítandó tájékoztatás, eszközök: varrókészlet, telefon- és TV tájékoztatás.

7-8. Lásd kétszillagos.

9. Gazdasági és személyzeti bejárat: külön gazdasági és személyzeti bejáratot alakítanak ki.

10. Lásd kétszillagos.

11. A vendéggel érintkező személyzet formaruháján a viselőjének nevét fel kell tüntetni.

Kötelező szolgáltatások

1. Recepciószolgálat: a fogadó szolgálatot 24 órán át, de két idegen nyelven legalább napi 16 órán át látják el.

Csomagszállítás: a vendég kívánságára a szálloda munkatársa által.

2. Textilátváltás:

- ágynemű: legalább kétszer hetente,

- fürdőszobai textilák: kéz- és fürdőtörülköző, kádcló kétnaponta.

3. Étél-, italkínálat:

- szezonjelleggel működő szállodában: 3 fogásos menü, a főfogásban két választási lehetőséggel vagy büféebéd, -vacsora 3-3 féle leves, előétel, főétel, desszert,

- egész évben folyamatosan működő szállodában: á la carte étel- és italválaszték, legalább nyolcféle magyar minőségi borral.

4. Felszolgálat:

- reggeli: 10 óráig,

- étel: 12-14 és 18-21 óráig,

- ital: legalább napi 16 órán át.

5. Szobaszerviz az étterem nyitvatartási ideje alatt, telefax, fénymásolás, kulturális és idegenforgalmi információk nyújtása, a porta továbbítja a vendég postai küldeményeit. Kézpénzkimélő fizetés mód biztosított.

Fakultatív szolgáltatások

A háromcsillagos szállodánál az elérendő minimális pontszám: 90

[A fakultatív szolgáltatásokat és azok pontszámait az G) pont tartalmazza.]

3. A szobák berendezése, felszereltsége:

Berendezés: ágy (ajánlott méret: 100x200 cm, legalább 80x190 cm), ágyanként ülőalkalmatosság, éjjeliszekrény vagy tárolóhely, bőröndtartó vagy bőröndtároló, olvasólámpa, ruhás-„szekrény”, ágyanként legalább négy darab egyforma vállfa (női, férfi), papírkosár, cipőtisztítási lehetőség, ruhakefe, sörétítő függöny vagy zsalu.

Telefon: a portán áll a vendégek rendelkezésére.

Antenna: legalább a szobák 30%-a rendelkezik antennacsatlakozóval.

4. Vizesblokkok száma: minden megkezdett 10 ágy után egy közös emeleti vizesblokk és nemenként elkülönített WC, a szobákban hideg-meleg víz biztosított.

5. A vizesblokk berendezése, felszereltsége:

- a szobákban: mosdó, tükör, piperepol, törülközőtartó, elektromos csatlakozó, fedett szeméttároló,

- közös WC: WC-kefe tartóval, WC-papírtartó WC-papírral, a női WC-ben egészségügyi tasak is, kézmosó, higiénikus kézszáritási lehetőség (papírtörő vagy meleg levegővel szárítás),

- a közös fürdőben: kád vagy zuhanyzófülke, mosdó, tükör, törülközőtartó, ruhafogas, fedett szeméttároló,

- a mosdókban: kéztörölő és fürdőtörülköző, szappan, fogmosó poharak az ágyszámmal azonos mennyiségben.

6. A vendégek részére biztosítandó tájékoztatás, eszközök:

- a szobákban: hotel- és helysëgdokumentáció (tájékoztató a szolgáltatásokról és a településről), tájékoztató a fogyasztó által a szobáért, valamint a szolgáltatásokért fizetendő árról, illetve díjról a Magyar Köztársaság területén törvényes fizetőeszköz szerint meghatározva, és tájékoztatás a menekülési útvonlról.

7. Lift: csak a három emeletnél magasabb szállodákban.

8. Parkolók, garázsok: a 253/1997. (XII. 20.) Korm. rendeletben előírt mértékben.

9. Gazdasági és személyzeti bejárat: külön gazdasági bejáratot alakítanak ki.

10. A személyzet öltözete: a vendéggel érintkező munkakörökben a szálloda személyzete egységes formaruhát visel.

11. Tárolási lehetőség hűtőszekrényben. Ez csak az egyszillagos szállodánál követelmény.

12. A szobákat és valamennyi mellékhelyiséget kötelező naponta takarítani.

Kötelező szolgáltatások

1. Recepciószolgálat: egy - idegennyelv-ismerettel rendelkező - munkatárs látja el. A szálloda tevékenységéért felelős személy éjszaka is elérhető.

2. Textilváltás:

- ágynemű legalább egyszer hetente, új vendég esetén azonban - a vendég érkezése előtt - kötelező az ágyneműcsere, ágyazás naponta,

- fürdőszobai textíliák: kéz- és fürdőtörülköző kétnaponta, illetve a vendég kívánsága szerint.

3. Étél-, italkínálat:

- reggeli: continental reggeli 10 óráig,

- étel: ebéd- és vacsoraidőben szűkített á la carte választék,

- ital: a nyitvatartási idő alatt.

4. Egyéb szolgáltatások: csomag- és értékmegőrzés, üzenetközvetítés, ébresztés.

Fakultatív szolgáltatások

Az egyszillagos szállodánál az elérendő minimális pontszám: 0

[A fakultatív szolgáltatásokat és azok pontszámait az G) pont tartalmazza.]

B) Kétszillagos szálloda

Megfelel az egyszillagos szálloda követelményeinek a következő kiegészítésekkel:

Felszereltsége

1. Lásd egyszillagos.

2. A szállodai szobacgység nagysága legalább a szobák 80%-ánál:

Egyágyas: legalább 12 négyzetméter.

Kétágyas: legalább 16 négyzetméter.

Kétágyasnál több: ágyanként további 5 négyzetméter.

3. A szobák berendezése, felszereltsége:

Berendezés: lásd egyszillagos.

Telefon: a hallban nemzetközi hívásra is alkalmas telefonfülke található.

Antenna: legalább a szobák 50%-a rendelkezik antennacsatlakozóval.

4. Vizesblokkok száma:

A szobák legalább egyharmada rendelkezik fürdőszobával.

5. A vizesblokk berendezése, felszereltsége:

A fürdőszobák berendezése, felszereltsége: kád vagy zuhanyfülke, WC, mosdó, tükör, piperepol, törülközőtartó, WC-kefe tartóval, WC-papírtartó, elektromos csatlakozó, szeméttároló, az ágyszámmal azonos mennyiségben kéztörölő és fürdőtörülköző,

d) *garniszálloda*: az a szálloda, amely megfelel a szállodára előírt követelményeknek azzal az eltéréssel, hogy a főétkezések közül csak reggelizési lehetőség áll a vendégek rendelkezésére,

e) *apartman szálloda*: az a szálloda, amelyben az ágyak több mint 80%-a berendezett és felszerelt háló és nappali szobával, valamint konyhával rendelkező apartmanban található, és megfelel a garniszállodára előírt követelményeknek azzal az eltéréssel, hogy a kétszeres alapterületű szobaegységek méretébe az erkély és a terasz alapterülete is beleszámít, és legalább 11 szobaegységgel rendelkezik,

f) *panzió (fogadó)*: az a kereskedelmi szálláshely, amely megfelel az üzletek működéséről és a belkereskedelmi tevékenység folytatásának feltételeiről szóló 4/1997. (I. 22.) Korm. rendelet 1. számú mellékletének 421., illetve 422. pontjában meghatározott követelményeknek,

g) *kemping*: az a kereskedelmi szálláshely, amely megfelel az üzletek működéséről és a belkereskedelmi tevékenység folytatásának feltételeiről szóló 4/1997. (I. 22.) Korm. rendelet 1. számú mellékletének 440. pontjában meghatározott követelményeknek,

h) *üdülőház*: az a kereskedelmi szálláshely, amely megfelel az üzletek működéséről és a belkereskedelmi tevékenység folytatásának feltételeiről szóló 4/1997. (I. 22.) Korm. rendelet 1. számú mellékletének 430. pontjában meghatározott követelményeknek,

i) *turistaszálló*: az a kereskedelmi szálláshely, amely megfelel az üzletek működéséről és a belkereskedelmi tevékenység folytatásának feltételeiről szóló 4/1997. (I. 22.) Korm. rendelet 1. számú mellékletének 450. pontjában meghatározott követelményeknek,

j) *ifjúsági szálló*: az a kereskedelmi szálláshely, amely megfelel az üzletek működéséről és a belkereskedelmi tevékenység folytatásának feltételeiről szóló 4/1997. (I. 22.) Korm. rendelet 1. számú mellékletének 460. pontjában meghatározott követelményeknek.

8. § (1) Ez a rendelet - a 6. § kivételével - 1998. július hó 1. napján lép hatályba. Egyidejűleg hatályát veszti a kereskedelmi szálláshelyek osztályba sorolásáról szóló 18/1979. (X. 17.) BkM rendelet, valamint az azt módosító 2/1986. (II. 1.) BkM rendelet, a 4/1989. (III. 1.) KcM rendelet 1. §-a, valamint a 6/1992. (I. 28.) IKM rendelet 5. §-a.

(2)

(3) E rendelet hatálybalépésekor már működő kereskedelmi szálláshelyeket 1999. december 31-ig kell a rendelet rendelkezéseinek megfelelően osztályba sorolni, valamint a 4. § (1) bekezdésében előírt

bejelentési kötelezettségének eleget tenni. A megjelölt időpontig a korábban hatályban volt rendelet feltételeinek kell a kereskedelmi és a fizetővendéglátó szálláshelynek megfelelni.

(4) E rendelet rendelkezéseinek megfelelően 1999. december 31-ig kell a falusi szálláshelyeket minősíteni, illetőleg a fizetővendéglátó szálláshelyeket osztályba sorolni, valamint a 4. § (1) bekezdésében előírt bejelentési kötelezettségnek eleget tenni.

1. számú melléklet a 45/1998. (VI. 24.) IKIM rendelethez

Kereskedelmi szálláshelynek minősülő létesítmények

- I. Szálloda (szálloda étteremmel)
- II. Gyógyszálloda
- III. Wellness szálloda
- IV. Garniszálloda (szálloda étterem nélkül)
- V. Apartman szálloda
- VI. Panzió
- VII. Kemping
- VIII. Üdülőház
- IX. Turistaszálló
- X. Ifjúsági szálló

2. számú melléklet a 45/1998. (VI. 24.) IKIM rendelethez

I. A szállodák osztályba sorolási feltételei

A szállodai szolgáltatások jegyzékét a 6. pont tartalmazza. A szálloda osztályba sorolása: egy-ötcsillagos.

A gyógyszálloda osztályba sorolása: kettő-ötcsillagos.

A garniszálloda osztályba sorolása: egy-négycsillagos „garni”.

A wellness szálloda osztályba sorolása: három-ötcsillagos „wellness szálloda”.

Az apartman szálloda osztályba sorolása: három-ötcsillagos „apartman szálloda”.

A) Egycsillagos szálloda

Felszereltsége

1. Fogadóhelyiséggel, tartózkodó helyiséggel, étkezővel, 30 ágy felett pedig recepcióval is rendelkezik.

2. A szállodai szobaegység nagysága legalább a szobák 80%-ánál:

Egyágyas: legalább 8 négyzetméter.

Kétágyas: legalább 12 négyzetméter.

Kétágyasnál több: ágyanként további 5 négyzetméter.

(4) Ha a kereskedelmi szálláshely üzemeltetője az ellenőrzésre jogosult szervezet felhívásától számított 30 nap alatt a hiányosságokat nem szüntette meg, illetőleg a kereskedelmi szálláshely alacsonyabb osztályba sorolásáról, a falusi szálláshely átminősítéséről, illetve a fizetővendéglátó szálláshely alacsonyabb osztályba sorolásáról nem gondoskodott, - a fizetővendéglátó szálláshely kivételével - a GKM EKH jogosult a kereskedelmi szálláshelyet az ellenőrzést végző szervezet megkeresése alapján a megfelelő osztályba átsorolni. A fizetővendéglátó szálláshely átsorolására, valamint a falusi szálláshely átminősítésére a jegyző jogosult.

(5) A GKM EKH nem élhet az alacsonyabb osztályba sorolás lehetőségével, ha

a) a kereskedelmi szálláshely műemlék vagy műemlék jellegű épületben működik, és a szobaegység nagyságára vonatkozó követelményeknek a műemléki jelleg miatt nem tud eleget tenni,

b) a rendelet hatálybalépésekor már működő szálloda, panzió (fogadó), kemping és ifjúsági szálló a rendelet mellékletében előírt szobaméretre vonatkozó követelményeket úgy teljesíti, hogy az egy-, illetve kétágyas szobák 80%-a eléri az eggyel alacsonyabb kategória egy-, illetve kétágyas szobáira meghatározott méretet,

c) a 2000. január hó 1. napja után megnyíló, illetve a rekonstrukcióval korszerűsített vagy bővített szálloda a szobák, illetve a területi egység kötelező legkisebb nagyságára vonatkozó követelményeket nem teljesíti, amennyiben a rendelet hatálybalépésének időpontjában az adott létesítményre vonatkozóan építési engedéllyel már rendelkeztek.

(6) Ha a kereskedelmi szálláshely, illetőleg a fizetővendéglátás vagy a falusi szállásadás keretében használt magánzálláshely egyik kategória követelményeinek sem felel meg és emiatt alacsonyabb osztályba nem sorolható, illetve nem minősíthető át, a jegyző - a kereskedelmi szálláshely esetében a GKM EKH kezdeményezésére - az üzem működési engedélyt visszavonja, illetőleg a fizetővendéglátó vagy falusi szállásadó tevékenységet folytató magánzállásadót törli a hatósági nyilvántartásából.

(7) A GKM EKH, illetőleg a jegyző a (4) bekezdésben meghatározott intézkedése előtt köteles a szálláshely szerint érintett szakmai érdek-képviselői szervezet véleményét kikérni. Amennyiben a szakmai érdekképviselő a megkeresésre 30 napon belül írásban nem nyilatkozik, a GKM EKH a rendelkezésére álló iratok alapján dönt.

4/A. § A Hivatal e rendelet szerinti hatósági eljárásaiban első fokú hatóságként Hivatal illetékes

szervezeti egysége jár el. A Hivatal szervezeti egységei által hozott első fokú közigazgatási határozatok ellen benyújtott fellebbezéseket másodfokon a Hivatal főigazgatója bírálja el.

5. § (1) A kereskedelmi és a fizetővendéglátó szálláshelyen a szálláshely osztályba sorolását, a falusi szálláshelyen pedig annak minősítését egyértelműen és a vendég által jól láthatóan fel kell tüntetni.

(2) A kereskedelmi szálláshely főbejáratánál, a 2. számú melléklet VII. fejezetében meghatározottaknak megfelelően, a vendég által jól láthatóan fel kell tüntetni a kereskedelmi szálláshely nevét, típusát és osztályba sorolását.

(3) A szálloda, panzió (fogadó), kemping, üdülőláz, turistaszálló és ifjúsági szálláshely által alkalmazott, a Magyar Köztársaság törvényes fizetőeszközében meghatározott, a fogyasztói forgalomban fizetendő árakról a vendéget megfelelő módon - szükség esetén idegen nyelven is - tájékoztatni kell. A tájékoztatásnak ki kell terjednie arra is, hogy az ár milyen szolgáltatásokra nyújt fedezetet.

6. § Az üzemeltető köteles 15 napon belül a Hivatalnak bejelenteni, ha a kereskedelmi és a fizetővendéglátó szálláshelyet vagy a falusi szálláshelyet a továbbiakban nem üzemelteti.

7. § E rendelet alkalmazásában

a) *szálloda*: az a kereskedelmi szálláshely, amely megfelel az üzletek működéséről és a belkereskedelmi tevékenység folytatásának feltételeiről szóló 4/1997. (I. 22.) Korm. rendelet 1. számú mellékletének 411., illetve 412. pontjában meghatározott követelményeknek, és legalább 11 szobával rendelkezik,

b) *gyógyászati szálloda*: az a szálloda, amely megfelel a szállodára előírt követelményeknek, továbbá vendégei számára főként természetes gyógytényező alkalmazásával saját gyógyászati részlegén 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,

c) *wellness szálloda*: az a szálloda, amely megfelel a minimum háromcsillagos szállodákra előírt követelményeknek, az egyes szállodai szaktervékenységeket, illetőleg a szálloda által nyújtott szolgáltatásokat az erre vonatkozó szakképzettséggel rendelkező személyekkel látja el, az egészséges életvitelhez szükséges gasztronómiai, sport, relaxációs, illetve wellness szolgáltatásokat nyújt, valamint közösségi programlehetőségeket biztosít, továbbá megfelel a 2. számú melléklet I/F pontjában meghatározott feltételeknek,

Kiegészítő tanulmány

45/1998. (VI. 24.) IKIM rendelet
(54/2003 GKM rendelet végzései beleépítve)
a kereskedelmi és a fizetővendéglátó szálláshelyek osztályba sorolásáról, valamint a falusi szálláshelyek minősítéséről

A belkereskedelemtől szóló 1978. évi I. törvény 24. §-ának (3) és 28. §-ának (1) bekezdése, valamint a 40. §-ában kapott felhatalmazás alapján a kereskedelmi és a fizetővendéglátó szálláshelyek osztályba sorolásáról és a falusi szálláshelyek minősítéséről a következőket rendelem el:

1. § E rendelet alkalmazásában kereskedelmi szálláshely az erre a célra épített vagy átalakított és használt létesítmény, ha a hasznosított szobák száma az ötöt, az ágyak száma a tizet, kempingek esetében a hasznosított terület egységek száma az ötöt meghaladja, továbbá a létesítmény megfelel a 2. számú mellékletben meghatározott követelményeknek, és üzletszerűen, egész éven át vagy időnyelleggel, folyamatos napi üzemeltetéssel, megszakítás nélkül szállásszolgáltatást nyújt. A megjelöltnél kisebb kapacitású szálláshelyen üzletszerű idegenforgalmi tevékenység csak a külön jogszabályban foglaltak szerint végezhető. A kereskedelmi szálláshelynek minősülő létesítményeket az 1. számú melléklet tartalmazza.

2. § A kereskedelmi szálláshely besorolásának követelményeit a rendelet 2. számú melléklete, a falusi szállásadás keretében hasznosított magánszálláshely minősítési és a fizetővendéglátó szálláshely osztályba sorolási követelményeit pedig a rendelet 3. számú melléklete határozza meg.

3. § (1) Kereskedelmi szálláshely működési engedély és osztályba sorolás nélkül, fizetővendéglátó és falusi szálláshely hatósági nyilvántartásba vétel és osztályba sorolás, illetve minősítés nélkül nem működhet. A működési engedélyen fel kell tüntetni a szálloda típusát.

(2) A kereskedelmi szálláshelyet a 2. számú mellékletben, a falusi és a fizetővendéglátó szálláshelyet pedig a 3. számú mellékletben foglaltaknak megfelelően a szálláshely fenntartója, üzemeltetője (a továbbiakban együtt: üzemeltető) minősíti, illetve sorolja osztályba. A kereskedelmi és a fizetővendéglátó szálláshely osztályba sorolását, illetve a falusi szálláshely minősítését minden, az osztályba sorolásra és a minősítésre kiható ténybeli változás esetén, de ötévenként minden esetben felül kell vizsgálni, és újra osztályba kell sorolni, illetőleg újra kell minősíteni. Az ötéves

időszakot a kereskedelmi szálláshely működési engedélyének kiadásától, a fizetővendéglátó és a falusi szálláshely esetében pedig a szállásadónak a jegyző által történt hatósági nyilvántartásba vételéről, illetőleg az utolsó osztályba sorolástól, illetve minősítéstől kell számítani. A kereskedelmi és a fizetővendéglátó szálláshely új osztályba soroláskor, valamint a falusi szálláshely újraminősítésekor a 4. § (1) bekezdésében foglaltak szerint kell eljárni.

4. § (1) A kereskedelmi szálláshely üzemeltetője az, akinek a nevére a szálláshely működési engedélyt kiállították. Az üzemeltető köteles az üzemeltetés megkezdése előtt a szálláshely osztályba sorolását a Magyar Engedélyezési Kereskedelmi Hivatalnál (a továbbiakban: Hivatal) írásban bejelenteni. A működési engedély kiváltásával az üzemeltető tudomásul veszi statisztikai adatszolgáltató kötelezettségét, tevékenysége megkezdéséről a működési engedély másolatának megküldésével köteles értesíteni a Központi Statisztikai Hivatal illetékes igazgatóságát. A fizetővendéglátó, valamint a falusi szálláshely osztályba sorolását, illetve minősítését a szállásadó a szálláshely szerint illetékes települési önkormányzat polgármesteri hivatala jegyzőjének (a továbbiakban: jegyző) köteles bejelenteni.

(2) Az osztályba sorolási feltételek meglétét a kereskedelmi szálláshely szerint illetékes jegyző, a GKM EKH, valamint a fogyasztóvédelmi felügyelőség jogosult ellenőrizni. A fizetővendéglátó szálláshely osztályba sorolási, valamint a falusi szálláshely minősítési feltételeinek meglétét a jegyző és a fogyasztóvédelmi felügyelőség jogosult ellenőrizni.

(3) Ha az ellenőrzésre jogosult szervezet megállapítja, hogy a kereskedelmi vagy a fizetővendéglátó szálláshely osztályba sorolása, illetve a falusi szálláshely minősítése nem felel meg a feltételeknek, illetőleg az épületnek vagy berendezésének állapota, minősége, tisztasága kifogásolható, az üzemeltetőt, illetve a magánszállásadót a hiányosság megszüntetésére hívja fel. Az üzemeltető, illetve a magánszállásadó köteles a felhívás időpontjától számított 30 napon belül a hiányosságot megszüntetni, vagy ha az nem lehetséges, a kereskedelmi vagy fizetővendéglátó szálláshelyet alacsonyabb osztályba sorolni, illetőleg a falusi szálláshelyet átminősíteni, és erről az ellenőrzést végző szervezet, valamint - a fizetővendéglátás és a falusi szállásadás keretében hasznosított magánszálláshely kivételével - a GKM EKH-t értesíteni. A fizetővendéglátó és a falusi szálláshely esetében a jegyzőt kell értesíteni.

Budapest- www.gerandhotels.hu, Dori Hotel- Fertőd- www.hotels.hu/dori, Odvaskő Hotel- Bakonybél- www.hotels.hu/odvasko)

***- os

A vendégszobák legalább 75%-a fürdőszobás, a szállodának minimum egy melegkonyhas (pl. étterem) és egy egyéb vendéglátó üzlettel (pl. drinkbár) kell rendelkezni, a szobákból közvetlenül lehet telefonálni (vidékre, külföldre is), vendégszobákban hűtőszekrény és tv is van, készpénzkímélő fizetési mód (hitelkártya, csekk), a fakultatív összpontszám minimum 90.

(Baross Hotel Budapest- www.barosshotel.hu, City Hotel Mátyás Budapest- www.taverna.hu/matyas, Ibis Budapest Aero- www.ibis-aero.hu, Hunguest Hotel Ózon Mát-
raháza- www.hotels.hu/ozon)

****- os

Valamennyi szoba fürdőszobás, 50 szobánként egy apartman (külön nappali és hálószo-
ba), közös helyiségek légkondicionáltak, legalább egy különterem van, szobákban minibár, tv, szo-
baszerviz egész nap, fakultatív szolgáltatások minimális összpontszáma 130.

(Aquarius Hotel Budapest- www.hotelaquarius.hu, Dóm Hotel Szeged- www.domhotel.hu,
Liget Hotel Budapest- www.liget.hu, Novotel Székesfehérvár- www.novotel-szekesfehervar.hu)

*****-os

30 szobánként egy apartman, valamennyi szoba légkondicionált, a szállodában legalább egy
étterem és két egyéb vendéglátó üzlet van, a hotel saját garázzsal rendelkezik, szobaszerviz
és londoni szolgálat éjjel- nappal, fakultatív szolgáltatásokból elérendő minimális pontszám
170.

(Kastélyhotel Sasvár Parádsasvár- www.sasvar.hu, Sofitel Atrium Budapest-
www.hotels.hu/sofitel, Budapest Hilton- www.danubiushotels.com/hilton, Four Seasons
Hotel Gresham Palace Budapest- www.fourseasons.com, Princess Palace Hotel Dunakiliti-
www.princesspalace.hu)

Lényeges megjegyezni, hogy az egyes szállodák csillag szerinti besorolása nem örök érvé-
nyű. Ha a szálloda szolgáltatásainak mennyiségét és színvonalát növeli, magasabb kategóriába
léphet, de ennek az ellenkezője is lehetséges, azaz a visszatorolás.

Az osztályba sorolás 2004. május 01- től a Gazdasági és Közlekedési Minisztérium Magyar
Kereskedelmi Engedélyezési Hivatalának (www.mkeh.hu) „Nyilatkozatrétel...” üzemeltető
általi kiörlésével, önminösítés alapján történik (3. sz. tábla). Ennek tartalmi valódiságát a
kereskedelmi szálláshely szerint illetékes önkormányzat jegyzője, a GKM MKEH, valamint a
fogasztóvédelmi felügyelőség jogosult ellenörizni.

Így meghatározásra kerültek a kötelező és minimális előírások, amelyek rögzítésével egy adott kategória az, ami megkülönböztethető a nálánál alacsonyabb, illetve magasabb kategóriától, a különböző szempontok szerint érvényesül a fokozatosság elve. Ez a „csontváz” amit a rendelkezésre álló plusz szolgáltatásokkal lehet „méretre igazítani”, tehát a nem kötelező szolgáltatások fajtái és mennyisége adja meg a szálloda egyéni arculatát.

A szakemberek elsősorban azt tartották a legmegfelelőbbnek, hogy a magyar turizmus szempontjából leglényegesebb vendégkör, a német vendégek igényeinek akarunk megfelelni, hiszen a vendégéjszakák számában a német vendégek a meghatározóak.

A német osztályba sorolás filozófiája a kötelező előírások mellett növekvő pontszámokat követel kategóriánként:

	német követelmény	magyar követelmény
*	0 pont	0 pont
**	25 pont	25 pont
***	70 pont	90 pont
****	120 pont	130 pont
*****	270 pont	170 pont

Megjegyzés: az egyes szolgáltatásokra a németeknél jellemző 1 pont helyett a magyar változatban 2 pont szerepel. (a fakultatív szolgáltatások és pontszámaik táblázatát az ebben a fejezetben megtalálható „Kiegészítő tanulmány” tartalmazza)

Általános következtetésként megállapítható, hogy az új osztályba sorolási rendelet minden tekintetben megfelel az Európai Unióban megkövetelt szemléletnek, azaz tájékoztatja a fogyasztót, a vendéget, hogy mit várhat el a feltüntetett csillagszámtól.

A csillag szerinti besorolások egymásra épülnek, vagyis az egyes kategóriák minősítését az alacsonyabb kategória és a magasabb kategóriában előírt plusz és módosított követelmények összessége adja.

A nemzetközi gyakorlatnak megfelelően a szállodai kategóriákat 1-5 csillaggal jelöljük, az ötszallagos a legmagasabb kategóriát jelzi (kategóriák szerinti csoportosítás: www.travelport.hu)

Az egyes kategóriák legfontosabb jellemzői:

*-os

A vendégszobák hideg- meleg folyóvizes mosdókkal rendelkeznek, 10 ágyanként közös fürdő (kád vagy zuhanyfülke), állandó portaszolgálat, telefon a portán, reggelizési lehetőség, ebéd és vacsora időben szűkített étlapválaszték, csomag és értékmegőrzés, fakultatív szolgáltatások minimális összpontszáma 0.

(Civis Hotel Kárpátia- Tiszaújváros- www.civishotel.hu)

** -os

A vendégszobák legalább egyharmada fürdőszobás, telefon a hallban, mely nemzetközi hívásra is alkalmas, vendég kívánságára a szobák legalább 50%-ban tv beállítása, telefax a recepcióban, a fakultatív szolgáltatásokból elérendő minimális összpontszám 25. (gerand Hotel Touring-

3.2.5 A kereskedelmi szálláshelyek csoportosítása minőségi szempontok alapján

A nemzetközi idegenforgalomban a szálláshelyek összehasonlíthatóságának egyik alapfeltétele lehetne az egységes minősítési rendszer. Ennek kialakítása a nemzeti és nemzetközi szervezetek közös feladata lenne. Ugyanakkor az egyes országok sajátos rendszer alapján minősítik szálláshelyeiket. Így fordulhat elő, hogy ugyanaz a szálloda eltérő minősítést kap a különböző katalógusokban.

A nemzetközi szállodalancok követelményrendszereikben már érvényesülnek ilyen jellegű előírások (standard-ok), de ezek csak az adott szállodalánc tagszállodáira kötelező érvényűek. Ezeket az előírásokat a tagszállodák részére a szállodalánc központja adja ki és a betartásukat rendszeresen ellenőrzi a következők figyelembe vételével:

- szállodai bejáratok
- szállodai folyosók és gazdasági egységek
- a szálloda műszaki, technikai felszereltsége (pl.: világítás, felvonók, légállapot szabályozás, stb.)
- szállodai szobák és szobaegységek
- szállodai szobák, fürdőszobák, közös helyiségek kiképzése, berendezése, felszereltsége
- étkezési, szórakoztatási, sportolási, pihenési lehetőségek
- kiegészítő szolgáltatások színvonala (garázs, mosoda, stb.)
- dolgozók létszáma, szakképzettsége
- a szállodában érvényesülő összbemutató

Időről időre terítékre kerül az Egyesült Államokban a szállodai besorolás kérdésköre, ugyanis nincs hivatalos besorolási rendelet. Két szervezet, illetve cég a Mobil és az AAA (amerikai autókлуб) bocsát ki évente kiadványokat, melyekbe bekerülni, és jó helyezést elérni dicsőség. A jelzések különbözősége mellett (Mobil: csillag, AAA: gyémánt) még a forma is eltér. A Mobil katalógusát pénzért kapni könyvesboltokban, míg az AAA kiadványa tagjainak ingyenes. Mindketten 1-5-ig rangsorolják a szállodákat. Szakértők szerint nincs lényeges különbség a két kritériumlista között, csupán egy- két szubjektív megközelítés okozhat problémát. Többségükben vannak azok, akik a csillag jelölés felé húznak, hiszen a nemzetközi gyakorlatban is ezt alkalmazzák leginkább. A nagy brit turisztikai hivatalok és az autókлуб több évtizedes vita után 2004-ben egyezsége jutott a szálláshelyek osztálybasorolását illetően. Eddig a házakat a Wales- i Turisztikai Hivatal és a VisitBritain csupán hárommal (előtérben a felszereltség minősége). A megegyezés értelmében 2005-től a szerviz és a környezet is számítani fog a besorolásnál, ugyanakkor a gyémántos minősítést felváltják az egységesített csillagokkal.

Magyarországon a szálláshelyek osztályba sorolására vonatkozó átfogó, módosításokkal kiegészített 18/1979 BkM. rendelet a 80-as évek végére elavulttá vált. A Magyar Szállodaszövetség először a 90-es évek elején kezdeményezte ezen rendelet felülvizsgálatát. Ennek érdekében létrehozott egy ad-hoc bizottságot, melynek tagjai képviselték valamennyi szállodakategóriát, valamint a nagyobb szállodalancokat. Ezzel párhuzamosan a nemzetközi kapcsolatok felhasználásával áttekintették az osztrák, a német, a svájci, a spanyol, a dán osztálybasorolási előírásokat.

A munka eredményeként megállapították, hogy a legtöbb szempont figyelembe vételével számunkra az osztrák, a német és a svájci osztályba sorolási rendszer a legmegfelelőbb, úgy szakmai megfontolásból, mint a közös kultúrát és hagyományokat illetően.

Motelek

A század elején elsősorban az USA-ban a motorizáció elterjedésével az új életforma új szálláshelytípus kialakulását vonta maga után. Így 1913-ban Arizona államban épült az első motel (az elnevezés a „motor tourist hotel” rövidítésből származik). Elszámolást, ellátást és szűkebb körű egyéb szolgáltatásokat biztosítsa szállodáknál kevésbé igényesebb színvonalon, így alacsonyabb árakon is. Az egyik fő követelmény a moteleknél a megfelelő számú parkoló (általában a szobaszámmal azonos mennyiségű parkolóhely szükséges). Motelek típusai:

- Útmenti motel: autópályák, közlekedési csomópontok, benzinkutak mellett található. Általában az egyéjszakás tartózkodásnak megfelelő kényelemmel vannak a szobák berendezve.
- Üdülőmotel: kedvező természeti adottságokkal rendelkező üdülőhelyeken épülnek, de az üdülőszállodáknál szerényebb színvonalon, így alacsonyabb áron üzemelnek.
- Elővárosi motel: a nagyvárosok csendesebb, jobb levegőjű külső kerületeiben létesülnek, ahonnan a városközpont többnyire tömegközlekedési eszközzel még elérhető.
- Városi motel: nagyvárosok belterületi épületeiben alakítják ki, néha egy nagyobb háztömb csak egy részét foglalja el. Különösen a gépkocsi parkolás megoldása központi kérdés.

Mozgó szállodák

A közlekedési eszközök alapján lehetnek vízi (személyszállító hajók, bootelek), vasúti (hálókocsi, couchette), közúti (rotel), valamint a hosszútávú személyszállító repülőgépek. Ezek közül magasabb igények kielégítésére lényegében csak a luxushajók képesek.

Panzió vagy fogadó

A panzió városokban, a fogadó vidéken falvakban néhány szobával létesülő szálláshely, mely többnyire alapellátást (reggeli és főétkezést) is biztosít. Gyakran nem nagy cégekhez kapcsolódnak, hanem családi vállalkozás keretei között működnek.

Kemping

Elsősorban nyáron a szerényebb igényű, a természetet kedvelő vendégek elszállásolásáról (sátor, faház, lakókocsi) és ellátásáról gondoskodó kereskedelmi egység. Alapvető követelmény a tisztálkodási és főzési lehetőség megteremtése, ezért fontos a megfelelő infrastruktúra (kommunális, víz, gáz, elektromos csatlakozó) kiépítése.

Egyéb szálláshelyek

- Turistaház: kirándulóhelyeken kialakított általában többágyas szálláslehetőség, mely tisztálkodási és étkezési lehetőséggel áll a szerényebb igényű vendégek rendelkezésére
- Ifjúsági szálloda: többnyire nagyobb városokban elsősorban a fiatalok részére vannak fenntartva. Az alacsony ár többágyas elhelyezéssel, szerényebb színvonallal párosul. Az utóbbi időben nálunk is elterjedt az oktatási intézmények kollégiumainak a nyári szünetben ilyen célú hasznosítása.
- Munkás és üzemi szálloda: a lakóhelyüktől távol dolgozó munkások elszállásolására szolgál, gyakran hétfőtől péntekig veszik igénybe, mivel a hétvégére hazautaznak. A rendszerváltást követően, elsősorban az építőipar átalakulása miatt számuk csökkent illetve átalakultak 2-3 csillagos, nyílt értékesítésű szállodává.
- Fizetővendég szolgálat: a lakás vagy háztulajdonosok a lakrészük nélkülözhető vagy teljes részét megfelelő díj ellenében kiadják, mely történhet szervezett formában utazási irodán keresztül is, akár nagyvárosban, akár vidéken (falusi turizmus).

tama minimum egy hét. Többnyire házaspárok, társaságok, családok keresik fel ezt a típusú szálláshelyet, tehát minimális az egyágyas szobák száma, két- és háromágyas szobák, valamint apartmanok várják a vendégeket. A szobák kialakításánál figyelembe kell venni, hogy általában napközben is hosszabb időt töltenek a vendégek a szobában, ezért minél tágasabb, nagyobb alapterületű, kényelmes berendezésekkel és speciális felszerelésekkel (pl.: sportszerek elhelyezése, fürdőruha és törölköző szárítás stb.) ellátott helyiségekre van szükség. Ezek a szállodák többnyire széles szolgáltatási skálával rendelkeznek, mivel kedvezőtlen időjárás esetén is gondoskodni kell a vendégek elfoglaltságáról, szórakoztatásáról. A nyitvatartási időt elsősorban az éghajlati viszonyok határozzák meg, azaz közülük elég sok a szezonális egység (tengerparti, balatoni szállodák vagy síparadicsomban épült egységek), melyek folyamatos, egész éven át történő nyitva tartásuk nem lenne gazdaságos.

Fürdő-, ill. gyógyszállodák

Ennél a szállodatípusnál is a fő szempont a telepítés helyszíne, azaz a hévizek, gyógyforrások mellett, többnyire fürdővel és gyógyászati részleggel kiegészítve épülnek. Itt a leghosszabb az átlagos vendégtartózkodás időtartama (kb. 3 hét), melynek során a vendégek igénybe veszik a gyógykezeléseket, ugyanakkor pihennek, üdülnek is. Tehát a szálloda külső és belső kialakításánál kerülni kell a kórház jellegét. Ugyanakkor figyelembe kell venni, hogy a vendégek nagyobb része az idősebb korosztályból kerül ki, mozgásban többnyire korlátozott (mozgássérült szobák magas száma, közös helyiségek kialakításánál szélesebb ajtók, küszöbök elhagyása, szállodai bejáráshoz rámpa építése, stb.). A szabadidő hasznos eltöltéséhez társalgókat, könyvtárat és olvasószobát, kártyaszobát, játéktérmet és különböző vendéglátóipari egységeket kell kialakítani, kulturális és szabadidős programokat kell szervezni.

Konferenciaszállodák

A konferenciaturizmus az idegenforgalom az idegenforgalom egyik legdinamikusabban fejlődő ágazat. A kongresszusokra, konferenciákra, tanácskozásokra, továbbképzésekre, kiállításokra érkező vendégek egy napra eső költsége az átlagnál jóval magasabb. Bár tartózkodási idejük viszonylag rövid, ugyanakkor kevésbé szezonális, különösen a szállodák elő- és utószezon kihasználtságát javítják. Az ilyen típusú szálláshelyeket jól megközelíthető, csendesebb, nagy parkoló kapacitással rendelkező környezetben célszerű kialakítani. A tárgyi feltételeknél lényeges a hagyományos szállodai kialakítás mellett lehetőleg egy épületen belül a kongresszusi terem, elegendő mennyiségű és nagyságú szekcióterem korszerű technikai felszerelésekkel, business centerrel, vendéglátóhelyekkel legyen kiegészítve. Természetesen gondoskodni kell a vendégek szórakozásáról (játéktérmet, műsoros bárók), pihenéséről (olvasószoba, társalgó, könyvtár), sportolási lehetőségekről (fitness centrum, teniszpálya).

Repülőtéri szállodák

A repülőtereken vagy azok közelében található szállodák tartoznak ide (tranzitszállodáknak is szokták nevezni). A vendégek átlagos tartózkodási ideje alacsony (néhány óra vagy legfeljebb egy nap), mivel az igénybevétel elsősorban az átszálláshoz kapcsolódó menetrend szerinti időkiesés, vagy a kedvezőtlen időjárás következtében a gépfelszállások elhalasztása miatt következik be. Ma már ezeknek a szállodáknak jelentős az üzletember vendégköre is, hiszen időmegtakarítás végett itt is le lehet folytatni üzleti tárgyalásokat, megbeszéléseket, tanácskozásokat, konferenciákat. Tehát ezek a szállodák - melyek egyébként többnyire területen kívüliséget élveznek, azaz nem kell vízum- az alacsonyabb kategóriától a luxus színvonalig is megtalálhatók.

3.2. Hazai csoportosítási módok

3.1.1 A szálláshely lehet vendéglátóipari szolgáltatásokkal egybekötött vagy vendéglátó szolgáltatások nélküli.

Az első típus a szolgáltatások széles körét biztosítja a vendégek részére (pl.: szállodák). A vendéglátó szolgáltatások nélküli szálláshelyekre az önellátás valamilyen szintje jellemző (pl.: kempingezés, üdülők bérlése, time- share esetében). Az utóbbi szálláshely szektor nemzetközileg is egyre inkább előtérbe került, mivel mind az üzemeltető, mind a vendég részére költségmegtakarítást jelenthet az önellátás.

3.1.2 A szálláshely szektor másik csoportosítása szerint kereskedelmi és nem kereskedelmi (nem fizető) szálláshelyeket különíthetünk el.

Az első csoportba a kereskedelmi alapon működő egységeket soroljuk, melyek szállás, érkezés és egyéb szolgáltatások biztosítását foglalják magukba. A nem kereskedelmi szálláshelyek a magánkempingezés, a saját lakókocsival történő utazás, a második lakástulajdon és a barátoknál, rokonoknál való elszállásolás. Bár statisztikailag nehezen kimutatható, de a gyakorlati tapasztalat alapján különösen az ismerősök ilyen irányú segítségének az igénybevétele gyakori.

3.2.3. A szálláshelyeket elkülöníthetjük alaptevékenységű és nem alaptevékenységű egységekre.

A szálláshelyeket alaptevékenységként biztosító vállalkozók megélhetésüket a szállásnyújtás és vendéglátóipari szolgáltatások értékesítése, mint alaptevékenység teszi lehetővé (szálloda, panzió stb.) Ugyanakkor egyre növekszik azok száma, akiknél a szállásnyújtás csak másodlagos cél a fő tevékenységükhöz képest (pl.: falusi turizmus növekedése, ahol a vendégfogadás többnyire csak egy pótlólagos jövedelem, vagy magánházak szobakiadása, kollégiumok ifjúsági szálláshelyként történő értékesítése a nyári szünidőben).

3.2.4. A szálláshelyek rendeltetés szerinti csoportosítása:

Városi vagy átmeneti szállást adó szállodák

A mindennapi élettel kapcsolatos differenciált igények kielégítését szolgáló szálláshelytípus. Vendégei egyénileg vagy csoportosan, szervezeten vagy önállóan érkezhetnek. Általában rövidebb ideig, 2-3 napot tartózkodnak a szállodában és legkülönbözőbb céllal keresik fel a meglátogatott helyet. (városnézés, üzleti tárgyalások, konferenciák, kulturális események stb.)

Vendégei elsősorban az éjszakát töltik a szállodában, napközben csak ritkán veszik igénybe a szolgáltatásokat. Ennek megfelelően általában a szobák nagysága, felszereltsége, színvonala az átlagos emberi szükségleteket veszi figyelembe, illetve tükrözi az adott szállodalánc és elnevezés sajátosságait, standard-jét. Ma már ezekben a szállodákban is kialakítanak nemdohányzó, bio és mozgássérült vendégek részére szobákat, illetve az üzletemberek részére dolgozósobát vagy business centert.

Üdülő- vagy sportszállodák

Ezeknél a szállodáknál a létesítés helye is meghatározó. Olyan környezetben épülnek az ilyen szállodák, amelyek természeti adottságuknál, klimatikus viszonyaiknál, fekvésüknek fogva üdülésre, sportolásra alkalmasak (hegyvidék, vízpart). Az átlagos vendégtartózkodás időtar-

A helyszín szerint:

- Városi szálloda (ezen belül belvárosi, külvárosi, pályaudvari, stb.)
- Hegyi szálloda
- Strand vagy vízparti szálloda
- Országúti vagy főútvonali szálloda

Az üzemeltetés jellege szerint (ezekről részletesen a szállodai integrációnál)

- A saját tulajdonú szálloda
- A bérelt szálloda
- A managementhotel (igazgatási felügyelet)
- A franchise szálloda (névhasználati szerződés)

3.1.2. Újfajta besorolási módszer elsősorban az amerikai szállodaláncoknál, hogy a vendégek számára a minőségi normát és az árszerkezetet rövid, jellemző fogalmakban tesszik érthetővé:

BUDGET- legalacsonyabb szobaár kategória, egyszerű berendezés, minimális szolgáltatás az étkezésben is.

ECONOMY- LIMITED SERVICE- alsó szobaár kategória, korlátozott szolgáltatások az étkezésben

MIDPRICE- LIMITED SERVICE- közepes szobaár kategória, korlátozott egyéb szolgáltatások

ECONOMY- FULL SERVICE- alacsonyabb árkategória, széles körű recepció és éttermi szolgáltatás

MID PRICE- FULL SERVICE- közepes árkategória, széles körű recepció és éttermi szolgáltatás

FIRST CLASS (UPSCALE)- magasabb árkategória, magas szintű recepció és éttermi színvonal egyéb szolgáltatásokkal

LUXURY- legmagasabb árkategória, minden szinten a legmagasabb színvonalú szolgáltatás

Például a Holiday Inn szállodaláncnál:

- a Holiday Inn Crown Plaza- First Class
- a Holiday Garden Court- Mid price- Full service
- a Holiday Inn Express- Mid price- Limited service

Ez utóbbihoz járulhat hozzá a Magyar Szállodaszövetség évente meghirdetett „Zöld Szálloda” környezetvédelmi pályázata.

Ennek során a pályázó szálloda értékeli külső környezetét, az energia felhasználását, a szilárd hulladék kezelését, a vízfelhasználást, tisztítószeres és egyéb termékek beszerzését, valamint a vendégek és a dolgozók tájékoztatását a szálloda környezetvédelmi törekvéseiről.

Mivel a vendégek részére ezek általában lényeges kérdések, a díjazott szállodák versenyelőnyhöz jutnak az értékesítés során.

A problémák ellenére a turizmus a magyar gazdaságban jelentős és kedvező kilátásokat nyújtó tényező, tevékenységünknek van piaca. Amennyiben térségünk békés és építő periódus elé néz, illetve kedvező belső feltételeket kialakítva jobban és szakszerűbben csináljuk, akkor a turizmus gazdasági hatékonysága nagyságrenddel fokozható és a gazdasági fellendülés egyik motorja lehet.

3. A szálláshelyek csoportosítása

A különböző szálláshelyek elhatárolásakor megállapítható, hogy az egyes üzlettípusok közötti átmenet folyamatos és egy adott szálloda több típusnak is megfelelhet. E csoportosítások éppen sokféleségük miatt és az országonként is változó ismérvek következtében többnyire önkényes rendszerezések (szervezési, szolgáltatási, elnevezési, befektetési stb. különbségek).

3.1 Nemzetközi csoportosítási módok

3.1.1 A külföldi szakirodalomból Kaspar német szakember összeállítását kell kiemelni, aki szerint a szállást nyújtó intézményeket a következő szempontok szerint lehet csoportosítani:

Ellátási lehetőség szerint:

- A teljes szálloda, amely a vendégnek szállást és ellátást nyújt.
- Garniszálló csak a vendégek elszállásolására van berendezkedve és maximum még reggelit szolgál fel.

Tartózkodási idő szerint:

- Az üdülő és családi szálló hosszabb tartózkodásra szolgál és olyan közös helyiségekkel is rendelkezik, amelyek a vendégek szórakozását szolgálják.
- A tranzitszálló átutazók rövid tartózkodását tesz lehetővé, kevésbé komfortos.

A tartózkodás célja szerint:

- A gyógyzálló jellemzője a megfelelő helyszín (gyógyhely)
- A fürdőzálló nyaralóhelyen, fürdőhelyen a pihenést szolgálja
- A sportszálló berendezése, felszerelései és környezet elsősorban a sporttevékenységet teszi lehetővé.
- Az üzletemberek szállodája városi és kereskedelmi központokban az üzleti célból utazók rövid tartózkodására szolgál.
- A reprezentatív szálloda luxust igénylő és híresebb személyiségek részére van.

A bevételek vonatkozásában elért szerényebb eredmények okai:

- a./ az infrastruktúra – különösen a közúthálózat- elmaradottsága
- b./ a környezetszennyezés /víz, levegő, szemét/
- c./ a szolgáltatások gyakran alacsony színvonala
- d./ turizmusunk szerkezete
 - területi koncentráció /Budapest, Balaton/
 - időbeli koncentráció / területenként változó alig 2-3 hónapos főszezon/
 - a kirándulók és átutazók jelentős hányada
 - belföldi turizmus lassú emelkedése
 - a kereskedelmi szálláshelyek 56%-át teszi ki a szállodák kapacitása (2004. December 31.-ei állapot: összes kereskedelmi férőhely 162868, ebből szálloda 91534- forrás: KSH gyorstájékoztató)
 - a kereskedelmi szálláshelyeken a nálunk töltött vendégéjszakák csak egy része jelenik meg

A rendszerváltás jelentős problémákat okozott a turizmusban. Megszűntek bizonyos korábbi vonzerőink a külföldiek számára (pl.: a két német állam polgárainak találkozóhelye), miközben töredékére zsugorodott össze a belföldi turizmus korábban legnagyobb részét kitevő szociálturizmus. A helyzetet súlyosbították a közvetlen szomszédságunkban zajló délszláv háborúk is. E nehézségek ellenére is a turizmus a magyar gazdaság jelentős ágazata, amely 240 ezer embernek nyújt közvetlen módon munkaalkalmat, a többi ágazatra való munkahelyteremtő hatása ennél is nagyobb.

(2. tábla: A magyarországi turizmus összefoglaló adatai 2002- 2004.)

A jövőre vonatkozó főbb célkitűzések:

- a vendéglétszám növekedése mellett a hosszabb tartózkodási időt és az egy főre jutó magasabb költséget érjük el /kiemelten kezelve ehhez az üzleti és kongresszusi turizmust, a gyógyturizmust, a magyar kultúrát, a különböző szabadidős versenysportokat /
- a turisztikai kínálatunkat hatékonyabban és szerteágazóbban reklámozzuk, értékesítjük /a magyaros vendégszeretet is lényeges vonzerőnk /
- jelenleg a hivatalos bevételek között nem megjelenő – a fekete ill. nem regisztrált forgalomból származó pénzüsségeket a hivatalos csatornák felé tereljük
- az állami költségvetésből elegendő összeget kell visszaforgatni a turizmusba a fejlesztéshez, beruházásokhoz, hatékony propagandához, valamint a szakma érdekeit is figyelembe vevő törvényeket, szabályozókat kell alkotni
- a meglévő kereskedelmi szálláshelyeket folyamatosan fel kell újítani, színvonalukat növelni, és a keresletnek megfelelően újabbakat építeni, ezzel is a környezetfejlesztéshez hozzájárulhatunk, egy-egy település, térség külső megjelenésének arculatát, építészeti képét formálhatjuk
- a sikeres idegenforgalmi stratégia fontos része a környezet megóvása, a negatív hatások visszaszorítása / zsúfoltság, környezetszennyezés /.

Az idegenforgalom és ezen belül a szállodaipari tevékenység jelentőségét tekintve a legfontosabb összefüggések:

- a devizakitermelés gazdaságossága és nagyságrendje
- az állami és helyi adóbevételekhez történő hozzájárulás
- munkahelyteremtő képesség
- háttérpár és más iparágak fejlődésének serkentése
- kedvező leher a környezet átalakító hatása
- a magántőke és a külföldi beruházások növekedése
- a helyi lakosság kultúrált viselkedésének, toleráns magatartásának kialakítása

A turizmus a XX. század második felében tömegjelenséggé vált. Növekedése az idegenforgalmat és ezzel együtt a szállodaipart a gazdaság jelentős szektorává tette. A mérhető gazdasági hasznok mellett azonban legalább ugyanilyen jelentős a hatása az abban részt vevő emberek életére, kultúrájának, látóterének tágulására is. Célszerű a fenti megállapításokat az Európai Unió és Magyarország összefüggésében áttekinteni, részben mivel a turizmus legjelentősebb célországainak többsége Európában található és az Európai Unió tagja, másrészt hazánk csatlakozása az Európai Unióhoz az idegenforgalom, a szállodaipar hazai feltételeit is alapvetően befolyásolja.

Európa továbbra is vezető szerepet tölt be a világ turizmusában: a kontinens 2004- ben a nemzetközi turistaérkezések 54,6%- át mondhatta magáénak, ezen belül Közép és Kelet Európának 17,6% a részesedése. Ebben fontos szerepet játszott az euró árfolyam alakulása, illetve az új országok csatlakozása az Európai Unióhoz.

A probléma a meglevő létesítmények felújítása, illetve a környezet védelmében tett lépések mellett megoldási lehetőséget kínál az Unió számára a kapuin kopogtató közép- kelet- európai térség fokozottabb bekapcsolása a turizmusba. A turizmus intézményi és szabályozórendszere az Európai Unióban ma még döntően nemzeti szintű. Az egyes országokban eltérő intézményrendszer, színvonal, árak és közbiztonság fogadják az utazót.

Alapvető hatással volt és van a turizmus fejlődésére az egységes belső piac létrehozása, valamint a Schengeni Egyezmény-ben részes államok számának fokozatos növekedése. A belső határok fokozatos leépítése a harmadik országból jövő turisták számára gyakorlatilag egységes célországgá teszi az Európai Uniót. Megszűnnek a várakozások a határokon, sőt az egységes európai pénznem, az euró bevezetésével megszűntek az állandó átváltásból származó veszteségek. A szállodai szolgáltatások árait is euróban határozzák meg, így könnyebben összehasonlíthatók az árszínvonalak.

A Magyarországra érkező külföldiek száma nemzetközi összehasonlításban is igen magas- ennek alapján 2002-ben a világranglistán a 12. helyet foglaltuk el- addig az idegenforgalomból származó bevételeink csak a 33. helyre rangsoroltak minket.

(1. sz. tábla: A vezető tíz ország turizmusa)

értelműen megkülönböztethető az egyéb szálláshelyektől, melyeknek a szolgáltatási köre és színvonala, technikai felszereltsége nem felel meg a szállodákkal szemben támasztott követelményeknek.

Tehát a *kereskedelmi szálláshely* elnevezés gyűjtőfogalom, mely a szállodán kívül egyéb szálláshelyeket is tartalmaz (panzió-fogadó, kemping, üdülőház, turistaszálló, ifjúsági szálló). A szállodafogalom jelenleg nem írja elő egy komplex vendéglátás biztosításának szükségességét (lehet étteremmel vagy étterem nélkül), valamint ide sorolja a gyógyszállodát, wellness szállodát, garniszállodát és az apartman szállodát (ld. Kiegészítő tanulmány).

A szálloda intézménye az idők során olyan sokféle formában jelent meg, hogy ezeket nem lehet egyetlen meghatározásba sűríteni. Két fő funkciójának- szállás és ellátás- egymáshoz való viszonya nagyon eltérő lehet. A skála egyik oldalán áll az ún. garniszálló, amelyik a vendégnek a szállás mellett csak reggelit ad, a másik oldalon van, az ún. teljes szálloda, ahol több étterem, vendéglátóhelyek és egyéb szolgáltatások állnak a vendégek rendelkezésére. A skála két végpontja között a két szolgáltatás- komponens bármely egymáshoz való viszonya megtalálható a szállodaiparban.

A szakemberek is gyakran használják a szállodaipar kifejezést. Vannak területek, ahol a szállásadást és a vendéglátóipari tevékenységet együtt nevezik szállodaiparnak, máshol megkülönböztetnek szállodaipart és vendéglátóipart. Általános vélemény szerint a szállodaipar a szállásszolgáltatás szakmai és gazdasági tevékenységét jelenti, melyhez többnyire (de nem szükségszerűen) valamilyen szélesebb körű vendéglátás is kapcsolódik.

2. A szállodai tevékenység gazdasági jelentősége és környezeti összefüggései

A szállodaipar gazdasági jelentőségét csak úgy lehet felmérni, ha először meghatározzuk annak a nemzetgazdaságon belüli helyét. A szállodaipar nem önálló gazdasági ágazat, hanem a kereskedelmen belül helyezkedik el és elválaszthatatlan az idegenforgalomtól. A szállodai szolgáltatásokat igénybe vevők- akár külföldi, akár belföldi vendégek- egyaránt az otthoniakat rövidebb- hosszabb időre elhagyják és a meglátogatott helyen szállást-, ellátást vesznek igénybe. Ez összhangban van a neves svájci szakember, *Krapf professzor idegenforgalomra vonatkozó definíciójával, mely szerint:*

Idegenforgalom alatt kétfélet értünk, egy emberi magatartást, amelyet kívülről a lakóhely ideiglenes elhagyása jellemez, s amely mint ilyen pszichikai és fizikai hajtóerőkre hallgat, valamint az ezért létrehozott műszaki, gazdasági apparátust.

Tehát az idegenforgalom magába foglalja a szállodaipart és a vendéglátást, melyek között kölcsönhatás van és csak közösen tudják kielégíteni az otthonától távol tartózkodó ember szükségleteit. Egy olyan gazdasági folyamatról van szó, melynek során egy adott terület állandó lakosai lakóhelyüket elhagyva, szabadidejükben vagy hivatalos célból jövedelmük egy részét lakóhelyüktől távol költik el, ezzel a fogadóterületen egy olyan többlet- bevétel keletkezik, ami a turizmus és annak bázisa nélkül nem történhetett volna meg.

I. Általános szállodai ismeretek

1. A szálloda fogalma

A szálloda fogalmát a szakirodalom többféleképpen közelíti meg, melynek során hol elméleti, hol gyakorlati szempontok kerülnek előtérbe. Az egyik legelfogadottabb definíciót a Monte Carlo-i Nemzetközi Idegenforgalmi Akadémia többnyelvű szakszótára tartalmazza, mely szerint:

A szálloda olyan létesítmény, ahol az utazó fizetés ellenében lakhat, legtöbb esetben – otthontól való távolléte alatt – érkezhetsz. A szállodákat a szolgáltatások színvonala szerint osztályozzák.

A Svájci Szállodaipari Szövetség a szállodát olyan üzletként jellemzi, amely vendégeinek fogadásához, tartózkodásához és elszállásolásához valamint ellátásához minden eszközzel rendelkezik. Szolgáltatásai palettája teljes panziót, félpanziót, szobareggelit és általában éttermi szolgáltatást tartalmaz. Megfelelő színvonal, lakókomfort és szolgáltatás jellemzi. Legalább tíz vendégszobával rendelkezik. Mindegyik szobában hideg- meleg folyóvíz van.

A fenti definíciót a szállás és érkezés mellett további szolgáltatáskomponensként egy bizonyos norma is jellemzi. A norma vagy standard a szállodaüzemet jellemző mennyiségi és minőségi ismérvek gyűjtőfogalma, többek között egy bizonyos minimális nagyság, iparszerű szálláshelykiadás, minimális komfortszint és egy bizonyos nemzetköziség is, amely a személyzet nyelvismeretében és a vendégekkel való bánásmódban is megmutatkozik.

Tekintsünk át néhány egyéb meghatározást:

A szakmában évekig az egyik alaptankönyv volt Rózsahegy György, Szállodai ismeretek anyaga, ennek alapján:

A szálloda olyan szállást szolgáltató üzem, amely az állandó otthonától távol lévő vendégek elszállásolását, rövidebb, hosszabb időre átmeneti otthont nyújt.

Jogszába beilleszthető megfogalmazást az üzemek működéséről és a belkereskedelmi tevékenység folytatásának feltételeiről szóló 4/1997.(I.22.) Korm. rendelet 1 számú mellékletének 411., illetve 412. pontjában meghatározott követelmények tartalmazzák, mely szerint:

Szálloda az a kereskedelmi szálláshely, amely a vendégek részére időszakosan szállást és ehhez kapcsolódó ellátást, szolgáltatást nyújt. Férőhelyeinek több, mint 20%-a egy és kétágyas szobákban van és legalább az egyszobás szállodai osztálybesorolási követelményeknek megfelel, és az 54/2003. (VIII. 29.) GKM rendelettel módosított legalább 11 szobával rendelkezik.

A kereskedelmi jelleg azt jelenti, hogy a szálloda a szolgáltatásait mindenkor anyagi ellenszolgáltatás fejében biztosítja, mely árak formájában jelenik meg, ennek nagyságát, elsősorban a kereslet- kínálat figyelembevételével kialakított üzletpolitika határozza meg. A szálloda egy-

I. Általános szállodai ismeretek

1. A szálloda fogalma.

2. A szállodai tevékenység gazdasági jelentősége és környezeti összefüggései.

3. A szálláshelyek csoportosítása.

Előszó

Szálloda – bűvös szó volt ez annak idején nekünk, főiskolásoknak, mikor megkezdtük tanulmányainkat. Sokan először tankönyvből találkoztunk működésével, belső világával – és csak később, a gyakorlati idő során léptük át valóságosan küszöbét.

Talán ennek köszönhetően maradt meg bennünk valami áhítat: szeretjük, csodáljuk, küzdünk érte.

Ma már szinte minden diák gyakorlott utazó, „profi” vendég. Tudja, mit várhat el vendégként, milyen szolgáltatást, milyen minőségen kell nyújtania a szálláshelynek, egyszerre élvezheti kényelmét és kritizálhatja hiányosságait. Nem misztériumként éli ezért meg a szállodatant, hanem gyakorlati alapismeretekkel felvértezve könnyedén igazodik majd el, lesz mihez kötnie az itt megkapott elméleti ismereteket.

Ha pedig megérinti, elvarázsolja ez a világ, és arra vállalkozik, hogy hivatásának válassza, alaposan fel kell készülnie a mai – szinte határok nélküli világ – igényes vendégeinek ellátására – szíves látására.

Ez a tankönyv a szükséges alap az ismeretek megszerzéséhez, az elégséges tudás igazán a szakma hosszú éveken át történő gyakorlásával, az új iránti fogékonysággal, az igényesség alázatával sajátítható el – jó szállodás pedig az lesz, aki nem felejt el vendégként (is) látni saját szállodájában.

A tanuláshoz, és később a majd eredményes munkához erőt, kitartást, - és szerencsét – kívánok a leendő kollégáknak.

Budapest, 2005. június 21.

Kopócsy Andrea
K+K Hotel Opera igazgató
A Magyar Szállodaszövetség első alelnöke

VI. Szállodai ügyvitel	177
1. Szállodai ügyvitelről általában	178
2. Szállodai ügyvitel feladatai	178
3. Szállodai ügyvitellel szemben támasztott követelmények	180
4. Szállodai ügyviteli feladatok csoportosítása	181
5. Ügyvitel jellegű belsőellenőrzési feladatok	199
Ellenőrző kérdések	200
VII. Szálloda gazdálkodás és vezetés	211
1. Szállodai vezetés	212
2. Szállodai vezetés környezete	212
3. Üzletpolitikai irányelvek kidolgozása	213
4. Szállodai terv készítése	214
5. Szálloda gazdálkodás	216
6. Szálloda jövedelmezőség vizsgálata	217
7. Yield, hozadék management	224
8. Controlling	228
Ellenőrző kérdések	231
VIII. A szállodák működését meghatározó legfontosabb speciális jogszabályok, rendeletek és előírások	233
1. A működési engedély	235
2. A szállodák és az utazási irodák közötti szerződések Európai Uniósi irányelvei	237
3. A szállodákban érvényesülő kártérítési felelősség	246
4. A szállodákban a pénzváltási tevékenység	250
5. Szállodai munkajog	251
6. A szállodákban a tűzvédelmi- és munkabiztonsági előírások	253
7. Turizmustörvény	258
Ellenőrző kérdések	259
Szakkifejezések jegyzéke	260
Felhasznált irodalom	262
Melléklet	263

Tartalomjegyzék

Előszó	5
I. Általános szállodai ismeretek	7
1. A szálloda fogalma	8
2. A szállodai tevékenység gazdasági jelentősége és környezeti összefüggései	9
3. A szálláshelyek csoportosítása	12
Kiegészítő tanulmány	20
Táblák	36
Ellenőrző kérdések	45
II. A szállásadás története, a mai szállodaipar kialakulása	47
1. A nemzetközi szállodaipar története	48
2. A magyar szállodaipar története	51
3. Integráció a szállodaiparban	59
4. Nemzetközi és hazai érdekképviselői szervek a szállodaiparban	62
Ellenőrző kérdések	64
III. Szálloda működésének tárgyi feltételei	65
1. A szálloda telepítésének általános szempontjai	66
2. A szálloda épület formája és közlekedési kapcsolatai	68
3. Szálloda beruházás	69
4. A szállodai tevékenység területei, megjelenése, berendezései és felszerelése	79
Ellenőrző kérdések	91
IV. Szálloda működésének személyi feltételei	101
1. Viselkedés, megjelenés, tulajdonságok	103
2. Ismeretek	106
3. Önképzés, nyelvtanulás, továbbképzés	109
4. Szálloda működési területei, szervezeti felépítése, munkakörök és feladatok	110
5. Hotel Management	133
6. Új belépőkkel kapcsolatos feladatok és dolgozói tréningek	134
7. TQM-Total Quality Management	135
Ellenőrző kérdések	136
V. Szállodai marketing	141
1. A marketing fogalma, története, jelentősége	142
2. A szállodai marketing sajátosságai	144
3. A szállodai marketingrendszer	144
4. A marketingfolyamat	147
Ellenőrző kérdések	176

Szerzők:
Fehér Tamásné
III–IV–VI–VII fejezetek

Dr. Schablik Vilmos
I–II–V–VIII fejezetek

Előszó:
Kopócsy Andrea

Lektorálta:
Dr. Rubovszky András

Pedagógiai szerkesztő:
Dr. Nagy B. József

© Szókratész Külgazdasági Akadémia
A kiadvány szerzői jogvédelem alatt áll, a róla való másolat
készítése – a kiadó előzetes írásbeli engedélye nélkül – tilos.
Kiadja a Szókratész Külgazdasági Akadémia
Oktatási és Tanácsadó Kft.

Felelős kiadó:
Dr. Szekeres Lászlóné ügyvezető igazgató

Budapest, 2005.

ISBN 963 7163 80 8

Nyomdai előkészítés:
Mester Miklós

Nyomdai munkák:
Compress-Print Könyvműhely Kft.

SZÁLLODAI ISMERETEK



Budapest, 2005