

A bizonylati fegyelem, költségszámolás, önköltségszámítás (kalkuláció), leírtározás és kiterelés rendjének kialakítása.

A főkönyvi könyvelés szakmai és technikai irányítása, mérleg beszámoló elkészítése.

A könyvvizsgáló feladatainak ellátásához szükséges dokumentumok biztosítása.

Az állammal, költséggel szemben fennálló költelezések teljesítéséhez analitikus nyilvántartások, szükséges mélysgű biztosítása.

Az adatrögzítés módjának meghatározása - függetlenül az ügyleti technikai eljárásról - a mindenkorli ellenőrzhetőségre törekedve a teljesség és pontosság tekintetében.

A gazdasági műveletek valószínűsítésének megfelelő bizonylatolása és azok könyvviteli nyilvántartásokba történő bejegyzése, és a könyvviteli nyilvántartások naplari évenkénti lezárása.

Ügyleti Szabályzatban celszerű rögzíteni a feladatokat, az adatrögzítés módját, a felírtározás folyamatát és az összefüggéseket.

Feldolgozás során használt gyakori kifejezések:

Adat = információ

Információ lehet: számszerű (adat)
nem számszerűsített (pl. vendégfogadás)
Adat felhasználása: szakmai munkához
analitikus nyilvántartáshoz
főkönyvi könyveléshez

Adatfeldolgozás:

rendszeresen előre meghatározott módon történő adat gyűjtés és feldolgozás, ami a szálloda adatainak feldolgozását és tárolását jelenti.

Szakaszai:

- adatrögzítés, (ma már gépi úton történik)
- adatok továbbítása és feldolgozása, (szintén technikai eszközök segítségével)

Adathorvázók:

Az adathorvázóknak minden olyan adatot tartalmazniuk kell, mely a vendégek számára és a szállodai elszámoltatásnak a szükséges információkat megadja.

Az adatok feldolgozásához kapcsolódó információ áramlásban három szakaszt különböztetünk meg:

információáramlás az adat feldolgozásig:
rendelés felvétel,
szoba foglaltság nyilvántartása,
szolgáltatások bizonylatolása,

információáramlás a feldolgozásban:

adatok ellenőrzése,
feldolgozása, csoportosítása,
összesítése,

terminalákon keresztül dírekt a számlákra terhelve tudják végzeni, on line összeköttetéssel, de a vendég kézjeggyel ellátott számla szükségessé a szállodalai számla mellékleteként.

Mindenzen revékenységek kézi feldolgozásnál :

a többpeldányos, legalább két példányos szállodalai számla megnyitásával kezdődik, (név, szobaszám, érkezés, várható távozás időpontja, szobaár). Itt történik folyamatosan az extra fogyasztások és szolgáltatások terhelése, vezetése is.

A szállodák többféle árat is alkalmazhatnak a vendég tartózkodása alatt, mint például a szezonális áruk, speciális hétvégi áruk stb. Minden ilyen és hasonló esetben az árváltozás tényét közölni kell a vendéggel és az aktuális időpontban az árváltozást át kell vezetni. Erre a legelszertűbb az áthelyezési nyomtatvány használata, mert ezzel biztosított a megfelelő információ áramlás is.

Lehetőség a tartózkodási idő meghosszabbítása, vagy korábbi távozás, azaz váratlan elutazás (check out) erről is valamennyi részleget értesíteni kell, ez is a portára feladandó. Hosszabbításnál meg kell nézni, hogy a két időszakra a szoba folyamatosan biztosítható-e, vagy másik szobába szükséges a vendéget költöztetni, ebben az esetben is az áthelyezési nyomtatványt használjuk. Lehetőség egy foglalt szobában belül különözö időpontokban történő utazás is, ezt pontosan vezetni kell és az egyes részlegeket is erről értesíteni szükséges ezt is lehet az áthelyezési nyomtatványon.

Számlátöbbséges feldolgozásnál mindenzen műveletek egy - egy információ megadásával automatikusan történnek.

Vendég elutazással kapcsolatos tevékenység:

Komputeres feldolgozás esetén:

a számla kiegyenlítési módjától függően a számlátöbbséget elvégzi a számla feldolgozást a megadott utasításoknak megfelelően, a kért összeállításban és bontásban. Majd ezt követően a gép automatikusan létrehozza a vendégarchiválást és az adatbázis képzést.

Kézi feldolgozás esetén :

a vendég először a portán leadja kulcsát és azt követően történik a számla kiegyenlítése. A távozott vendéggel kapcsolatos irattartókat dátumozott borítékban iratírozják. Az eddigi leírakból is megállapítható, hogy a szállodákban milyen fontos a számlátöbbségek működterése a pontos és gyors korszerű adatszolgáltatás érdekében.

Műszak zárás feladatai a portán (reception):

A kézi és a gépi feldolgozásnál is egyaránt a következő adatok zárása ellenőrzése történik az éjszakai műszakban a portán:

- recepciók íven lévő adatok ellenőrzése
- új recepciók ív készítése
- szoba és reggeli terhelések, reggeli lista összeállítás
- kiadott szobák számaának megállapítása
- szoba és reggeli ártbevételek összegzése
- nemzetiségi statisztika elkészítése.

Amennyiben a kapott értékekkel az egyeztetés során eltérést tapasztalnak a hiba okát meg kell keresni (un. keresztvizsgálatot kell végezni, vagyis mindenképpen, mindenmel egyeznie kell !). A komputervizált rendszerben a zárás folyamata gépi összesítést, annak mentését és kinyomtatását jelenti.

Zárás után a következő napra előkészítést kell végezni az alábbiak szerint:

- a „tárgynapi „ utazó számlák előkészítése
- napi érkezések előkészítése
- egyéni és csoportos anyagok átnézése, kikészítése
- szobaállapot jelzés ellenőrzése, szükségessé javítások végrehajtása,
- mint az utazó szobák kijelölése is ezen történik,
- Háusekecseping részére a „ szobaállapot „ jelzés elkészítés, azaz, hogy melyik az utazó és melyik a maradó szoba.

Az ekkor észlelt esetleges hiányosságokra a reggeli műszakválasztásnál a kollégák figyelmét fel kell hívni, hogy még idő álljon rendelkezésre az esetleges hibák kijavítására és a vendégek zavaratlan elutazását, illetve érkezését biztosítani lehessen.

4.2. Operatív Elszámoltatás előkészítése

4.2.1 Szállodai szolgáltatások köre

A vendégek részére nyújtott szolgáltatások köre igen széles. A térítéses szolgáltatások, ezen belül is melyeknek ellenértéke kifejezetten saját szállodai árbevételnek minősül. Más szolgáltatások közvetítés jellegetűek, és vannak térítésmentes szolgáltatások is. Ezek alapján a szolgáltatásokat a következőképpen csoportosíthatjuk:

Saját szállodai értékesítésnek minősülő tevékenység, és az ebből eredő árbevétel:

- Szobaár bevétel,
- pótlógy árbevétel,

Szállodai egyéb árbevétel:

- vendéghuza mosás, tisztítás,
- telefon, fax és a felszámítható kezelési díj,
- Business Centrum bevétel,
- transzfer tevékenység,
- garázs igénybevétel,
- gépkecsi mosás,
- különböző eszközök kölcsönzése,
- programok, rendezvények, kirándulások
- bonnyolításért felszámított díj,

és általában az itt fel nem sorolt minden olyan szolgáltatások, amit a szálloda saját eszközei révén nyújt.

Szállodai egyéb árbevétel, még könyvelési szempontból:

- szálloda területén lévő kiskereskedelmi egységek, boltok, vagy különböző pulatok által (pl. repülő jegy értékesítő vállalkozás) fizetett bérleti díj,

Gépkocsi tárolása és mosása:

A vendégek kocsijának tárolása lehet ingyenes szolgáltatás, a szállodai alapszolgáltatás kiegészítéseként, de lehetséges ezt a revékenységet díjazás ellenében is végezni.

Ennek bizonylatolása és elszámolása hasonlóképpen történik a vendégszoba mosatáshoz. A gépkocsi mosás minden esetben külön rejtendő szolgáltatás, számlázása és elszámolása azonos a telefonbeszélgetések elszámolásával.

Könyvelési szempontból egyéb bevételként számoljuk el.

Transzfer revékenység:

A szálloda saját gépjárművel biztosítja a vendégek előzetes rendelese alapján ezt a szolgáltatást. Erre a célra külön kialakított tarifát alkalmaznak. Elszámolása a vendégek fele azonosan történik a telefondíjjal.

Pénzváltási revékenység:

az 1996. évi Devizatörvény alapján kell eljárni a szállodákban a pénzváltási revékenysé-

get illetően, módosítva 297/2001.(XII.27.)Korm. Rendelettel. A korábbiakhoz viszonyítva lényeges változás, hogy a revékenység bizományosok kérések között végrehajtható, természetesen az 1996. évi CXII. Törvényben és rendeletben meghatározott kérések között. A szállodának valamely hitel intézettel kell megbízási szerződést kötni, melyhez szükséges a valuta váltás helyének tulajdonjog, vagy bérleti jog igazolása. Működés feltétele egy belső kamera rendszer kialakítás, valamint a felvételek megőrzése 50 napig szükséges, tájékoztatót kell nyújtani a kamera rendszer működéséről az érintett személyek részére, valamint az előírt személyi feltételek biztosítani kell. Továbbra is be kell tartani az 1996. évi Deviza Törvény által előírt személyi és tárgyi feltételeket, aktualizálva a 297/2001.(XII.27.)Kormány Rendelettel.

A megbízási szerződés keretében kerül meghatározásra a külföldi valuták megvásárlásának így kialakított vételi árfolyama, melyet jól látható helyen ki kell függeszteni.

A pénzmosság megelőzésére és megakadályozására megfelelő ügyviteli rendszert kell kialakítani, és engedélyeztetni a felügyeleti szervekkel.

Az előírások megtartása mellett köteles a számviteli rendben és könyvvitelen a pénzváltási revékenységgel kapcsolatos forgalmat elkülönítetten kezelni.

A valuta váltási folyamat bizonylatolása az előesorszámozott slippeléssel kezdődik, amin rögzítésre kerül a váltandó valuta neve és mennyisége, valamint az előzőekben leírtak szerinti megállapított forint ellenértéke, a váltás eszközödő vendég adatai (neme, utlevélszáma, lakcíme) és a váltást végző személy aláírása és a váltás dátuma és az ügyfél devizajogi státusa - devizakülső slipp), a gépi kiállítás két példányos számozott formában, míg a kézi bizonylat esetében ugyanez 3 példányos formátumú.

A szigorú számadásra kötelezett kézi feldolgozású nyomtatványok kezeléseként rendje a következő:

Tartalmaznia kell a nyilvántartásnak a nyomtatvány betű és szám jellel, a beszerzést igazoló bizonylatot, a tömbök sorszáma, használatba vétel kelte, a kiseljuttatás kelte.

Az első példány minden esetben a vendéget, aki ezt a szolgáltatást igénybe veszi, a második példány képezi az alapját a napi váltási összesítőknak és az elszámolásnak is. Az érvényben lévő rendelesek alapján az elszámolásnak és a beszámolóknak szigorú rendje van, melyet a megbízási szerződést kötő pénzügyi határoz meg.

A vételi összesítők alapján történik a beszoigaltatás és a beszoigaltatásra kerülő valuták

konzignálása (címletjegyzék készítés).

Havonta összesítést kell végezni a váltott és beszoigaltatott valutákról valutanemenként és forint összegben. Ez a tevékenység a szállodáknak árfolyamnyereséget eredményez, amit könnyvélési szempontból pénzügyi bevételeként számolunk el. Amennyiben van ráfordításunk, vagy veszteségünk azt is itt kell elszámolni.

A valutaváltási tevékenységhez forint ellátmányt kell biztosítani, melyről külön nyilvántartást kell vezetni, naponta és műszakonként kell elszámolni.

Kötelező adatszolgáltatás van MNB felé, valamint a megbízási szerződés alapján a hitelintézet felé.

A fentebb említett rendeltet további személyi és tárgyi feltételeket ír elő a valuta váltást végző bizományos részére, ennek teljesítése azonban nem az ügyvitel, az ügyvezetés feladata.

Egyéb szolgáltatások bizonylatolása:

A szálloda az eddigiéekben felsoroltakon kívül számtalan szolgáltatást bvezethet pl. a szálloda saját eszközeinek kölcsönzését, vagy a gyógy - szállodákban, pl. gyógy - szolgáltatásokat és ezek bizonylatolását és elszámolását is rögzíteni szükséges.

Ebben az esetben is nagy jelentősége van a szolgáltatás egyértelmű megnevezésének a bizonylaton, mely lehet kész, vagy gépi előállítás.

Sok szállodában főképpen a gyógy - szállodákban használják az előrenyomtatott jegyeket, az úgynevezett couponokat.

Ezeknek a megvásárlása is történhet készpénzért, vagy hitelle, azaz szobaszámlára. A couponok értéket és érvényességét minden esetben fel kell tüntetni. Az egyértelmű elszámolás és elszámoltatás érdekében célszerű előre sorszámozott formátumot alkalmazni.

Egyéb bevételeként kezelendők ezen szolgáltatásokból befolyt bevételek.

Kártérítések:

A Polgári Törvénykönyv lehetőséget ad a szállodáknak, hogy amennyiben a vendégek nem rendeltetészerűen használják az eszközöket, vagy is szándékosan, vagy gondatlanságból kárt okoznak, kártérítést alkalmazzanak.

Minden ilyen esetben jegyzőkönyvet kell felvenni és ez az alapja a kártérítésnek. A kártérítés mértékét a szálloda vezetje határozza meg, figyelembe véve, hogy a megtérített összegnek fedezetet kell nyújtania a helyreállításra és vagy az új beszerzésre is.

Ez a befolyt összeg bevételeként nem számolható el, hanem külön költség tértésként kell kezelni.

Köbér felszámítása:

a szállodai tevékenységgel, szoba értékesítéssel kapcsolatos, idegenforgalomban elfogadott gyakorlatnak megfelelően speciális kártérítési díj a "reserve" (köbér).

Nemzetközi gyakorlatnak megfelelően a vendég, vagy az utazási iroda által megrendelt és a szálloda által visszazigazolt, lemondási határidő figyelembevételevel le nem mondott, vagy határidőn túl lemondott szobák esetében egy, vagy két napi teljes szobaár számítható fel reserve díjként. A köbér mértékéről a felek előzetesen szerződésben szotak megállapodni.

A reserve díj, nem minősül árbevételeknek, tekintettel arra, hogy nincs mögötte tényleges szolgáltatás, külön soron rendkívüli bevételeként, köbértéként számolandó el.

Szobaasszonyi jelentés:
a recepció és a vendéglátás ellátására szolgál, jelentős a foglalt, üres és takarítandó szobákról, az igénybe vett pótlások számáról.

Értékesítési helyi szolgáltatások bizonylatolása:

A vendégek elszállásolása mellett üzletpolitikai érdek fűződik a minél szélesebb körű szolgáltatások biztosítására.

A szálloda osztálybesorolása és elhelyezkedése, valamint a vendégek körében befolyásolja az értékesítési helyek, és a nyújtott szállodai szolgáltatások számát.

A szállodák által üzemeltetett értékesítési helyeket a szálloda vendégei hiteleszerűen is igénybe vehetik, tehát fogassyazsaszásaik, vásárlásaik értéket megfelfelő bizonylatolás mellett szobaszámukhoz irathatják.

Celszerű a házban belüli fogassyazsaszások vásárlások fedezeteket a vendégtől érkezéskor fizetési garanciát kért (kaució).

A hiteleszerű fogassyazsaszásról az egyes értékesítési helyeknek két példányos sorsszámozott számlát kell kiállítaniuk, melynek a követhetkezőket kell tartalmaznia:

szálloda és azon belül is az értékesítési hely neve és címe

kiállítás dátuma

vendég neve és szoba száma, a vendég sajátkezű aláírása

a fogassyazsaszott, vagy vásárolt áruk beazonosítható mennyiségi és minőségi megnevezése, ára.

A számlák átadása a technikai adottságoktól függően kézi és gépi úton történhet, az értékesítési helyről a szállodai portára.

Nagyon fontos a számlák átadás-átvételenként pontos bizonylatolása, azaz átvétel időpontjának pontos rögzítése és az átvett és átadott személynéknak rögzítése.

Az értékesítési helyek és a szállodai számlázás is a szobaszámokra terhelte a szobaterhelést (belső hitel) megfelfelővel kiállított el az elsszámolásokban.

A bevétel az adott szolgáltatásért egy összeg bevételként számoljuk el, általában a szállodákban, vendéglátó ártólgyűjtőköd alatt.

Szobaszerviz:

ha vendég kívánságára a szobában szolgáltatják fel a kívánt árukezeseket, akkor az árutámasztásban a foglaltaknak megfelfelő service díj számolható fel. Ezzen szolgáltatás kiegészítésként is történhet készpénzzel, vagy belsőtérheléssel, azaz szobaszámukra.

Ez esetben, követhetendő eljárás az értékesítési helyek számlázása szerint történik. Könyvelés vendéglátó egyéb bevételeként történik.

Minibár:

A szobákban elhelyezett, hűtőszekrényekben található ételek és italok árát külön árjegyzékben kell közzétenni a vendéggel.

A minibár fogassyazsaszás számlázása a Hausekecepíng és a porta közös feladata. A bizonylat alapján történik a szállodai számlára terhelés.

Előre sorsszámozott két példányos számlát történik a nyilvántartás, ami a szállodai számla mellékelte, illetve a második példány az elsszámolartás bizonylatára.

Általában a vendéglátás ártólgyűjtőköd könyveljük. Mellékelte: 7.sz. minibár számla

Portáskiadás bizonylatolása, elszámolása:

A portai feladatok közé tartozik a vendégek által igényelt megbízások teljesítése, mely általában három kivüli feladatot jelent. Pl. színházjegy, vasúti jegy vásárlás. Az ehhez szükséges pénzeszköz a szálloda előlegezi meg, a portáskiadás terhére. Elszámolása utólagosan történik a vendég felé bizonylat alapján. Ezen bizonylatnak tartalmaznia kell: a szolgáltatást és ezen belül is a lebonyolítást, vagy más néven kommissió díját, a vendég szobaszámát és nevét. Két példányban készül, ebből egy példány kerül a vendégszámla mellé alapbizonylatként és egy példány a portáskiadás elszámolás mellé csatolandó.

A kommissiódíj mértékét a szálloda belső utasításban, általában árutasításban határozza meg. A portáskiadások céljára a portának külön ellátmányt kell biztosítani, ennek elszámolása is külön történik. A portáskiadás egyéb bevételként a kiadások, pedig költség tértésként számolandók el.

Vendégruhák mosás:

A szállodán belül a vendégruhák mosás módját minden esetben az adottságok határozzák meg, azaz házon belül, vagy házon kívül végzett a revékenység. A nagyobb szállodák ma már rendelkeznak saját mosodával. A belső elszámolási rendtől függetlenül több példányos nyomtatványt használnak a revékenységhoz. Bizonylatot kell készíteni, a ruha darabszáma, történi átvétel - átadásáról, illetve fizetendő ellenértékéről. Az igénybevett szolgáltatást bizonylat alapján terhelik fel a vendégszámlára. A mosodai díj megállapítása a szálloda belső árutasításban történik, és minden esetben kezelési költséget is tartalmaz.

A bevételt egyéb bevételként a ráfordítást költség tértésként számoljuk el.

Telefon, telefax díjak elszámolása:

Ma már általában a szállodai szobákban telefonkészülék található és a szállodák nagy többségében automata központok biztosítják a vendégek helyi és távolági hívásainak zavartalan lebonyolítását. Ezek az automata telefonközpontok közvetlen összeköttetésben vannak a szám- és közpénzekkel, vagy komputerekkel, így a telefonszámlák terhelése is automatikusan történik közvelelőn a vendégek szobaszámaira, azonnal a beszállítók befizetése után. Amennyiben a rendszer komputertizált, úgy a kapcsolást végző személy figyelemmel kíséri a vendég által eszközölt telefonbeszélgetést. Annak befejeztével bizonylatot kell készíteni, a nem készpénzben történő a fizetés esetén felvezetni az összeget a vendég szobaszámájára.

A telefondíj két részből áll:

alapdíjból (díjszabás alapján) és kezelési költségből, melyet a szálloda alapít meg saját hatáskörben és árutasítás formájában rögzít, ennek mértéke lehet 50-200 % - 1g. A bevételt egyéb bevételként, míg a ráfordítást költség tértésként, azaz alvállalkozói teljesítményként számoljuk el.

- terembelet,
- portáskiadás (virág, menüfejgy, színház)egy beszerzése, vagy egyéb hasonló jellegű szolgál-
tások teljesítése esetén számlítandó díj), ún. komisszió.
- szállodai porta által végzett értékcikkek értékesítés pl. levelezőlapp, belyeg.

Vendéglató, vagy értékesítőhelyi árbevétele:

- kötelező reggeli,
- panziós étkezés,
- minibár fogyasztás,
- és a különböző értékesítőhelyeken történő fogyasztások, pl. étterem, drinkbár, sööző, stb.

Tértímesítés szolgáltatások:

- safe igénybevétele,
- poggyász szállítás házhoz belül,
- csomagmegőrzés,
- cipőtisztítás,
- ébresztés,
- szuana, uszoda használata.

4.2.2. Szolgáltatások bizonylatolása

Bizonylat:

minden olyan okmány, ami könyvviteli és számviteli nyilvántartásba történő rögzítés cél-
jára kiállított, a gazdasági esemény megtörténését, mennyiségi és minőségi adatokat tartalmaz
hitelt érdemlően.

A bizonylat tartalmi követelményei:

- a bizonylat valódisága,
- dátum, az események kelteinek rögzítése,
- a szolgáltatás előírásoknak megfelelő, beazonosítható megnevezése és mennyisége, illetve
a szolgáltatási érték feltüntetése [SZ] szám),
- a bizonylatot készítő aláírása,
- az eladó és a vevő adatai (név, cím, adószám, bankszámla szám)

A bizonylat alaki követelményei:

- az adatok áttekinthetősége,
- a javítások szabályszerűsége.

A bizonylatolásra felhasznált nyomatványok belső szerkezetét, példányszámát, nagyságát
a feldolgozás módja határozza meg. Ez vonatkozik a sorszámokra is. Kézi feldolgozás esetén
szigorú számadásra kötelezett nyomatványokat használnak, míg gépi adatfeldolgozás esetén
az automatikus folyamatos sorszámozást kell biztosítani a gépi programnak.

Az elszámolás bizonylatjai:

- szobarendelés, foglaltsági rabló, melyekről korábban részletesen beszélünk,

– a szállodai számla,
– a recepció iv,

Mellékletek: 3. sz. szobarendelés nyomtatvány

A szállodai vagy vendéglátó egységek számlájának az alábbi adatokat kell tartalmazniuk:

- két példányos előre sorszámozott, készpénzes nyugta, vagy ÁFA-s számla, illetve hittel
- törtenő fizetésre alkalmas formátum (biztosítva a szigorú számadásra kötelezettséget)
- az egység nevét, címét, telefon számát, adószámát, lógóját (a számla egyben reklámhor-
- dozó is)
- beazonosításhoz szükséges adatokat az üzleti cseménnyel kapcsolatosan (SZ) számok)
- a követelesekhez számszerű adatok (ÁFA alapok, ÁFA összegek ÁFA kulcson-
- ként)
- a személyi felöltség megállapításához szükséges adatok (alátírás).

Melléklet: 4. sz. előleg bekérő

5. sz. szállodai számla

A recepció, vagy szobafőnöki iv, amely naponként tartalmazza az alapadatokat:

- a kiadott szobákat szobaszám szerint felsorolva, emeletenként és összesen, a terhelési
- ellenértéket,
- az egyes szobákat igénybevevő vendégeket név szerint, csoportonként és az összes vendé-
- gek számát, a tárgynapon érkező és utazó vendégek számát,
- a vendégek elutazásának időpontját,
- a foglalt pótagyakarat szobáknként és összesen, illetve azok terhelési ellenértékét,
- a napi összesen terhelést szolgáltatóknaként és a kiegyenlítéseket fizetési módokként,
- a kötelező reggeli és panzió ellenértékét,
- az idegenforgalmi adó megfizetésére kötelezett személyek számát,
- a személyek számát bel - és külföldi bontásban, valamint külföldiek esetében a nemzetli-
- ségi statisztikát.

A recepció iv nem szabványosított nyomtatvány, a szálloda saját tükre, bármilyen forma-

ban megvalósítható, de a fenti adatokat egyértelműen kell tartalmaznia.

Melléklet: 6. sz. csoportlista

Számlitógépes feldolgozás esetén:

A Font Office rendszerekben készülő recepció ivék lehetnek a szállodai naplóval kom-

bináltak, tehát egyfelől tartalmazza a recepció iven kötelezően előírt adatokat, valamint a

terhelésre és a kiegyenlítésre vonatkozó adatokat is.

a recepció iv készítő bizonylatai:

- csoport lista,
- áthelyezési iv, melyeket
- az előzőekben már tárgyaltunk, és a követelekben felsoroltak:

Előlegek bizonylatolása és nyilvántartása:

A szállodák azokról a bel- és külföldi vendégekről, megrendelőkről, akik kiemelt időszakokban, úgynevezett túltelítéssel időszakokban (pl. Formát.) kívánják a szálloda szolgáltatásait igénybe venni, a szobák biztosítása érdekében előleget kérhetnek. Az utazási irodákkal szemben is szokták az előleg fizetésének módszerét alkalmazni, általában ezt előre szerződésben szabályozzák.

Előlegfizetés történhet közvetlenül a szállodai portán, amikor ennek a szabályszerű bevételése előleg címszó alatt a szállodai számlázó rendszerbe történik. Minden esetben a szolgáltatás időpontját is kell tartalmaznia a számlának amire az előleg vonatkozik és természetesen a már korábban tárgyalt szállodai számla előírásainak is meg kell felelnie.

Az előlegek átutalás útján is érkezhetnek, erről akkor a portát külön nyomatványon szükséges adatok feltüntetésére mellélt értesíteni kell.

Az előleg fizetés történhet a tárgy hónapon belül és azt megelőzően több hónappal, esetleg ével is. Ezeket az eseményeket az ÁFA fizetés szempontjából kell megkülönböztetni.

A szálloda portán pontosan nyilván kell tartani az előleg fizetéseket, a vendéggel történő pontos elszámolás érdekében. A számla végösszegeből az előleg levonásra kerülnek.

Nem túl gyakran, de egyes esetekben a szálloda kérhet a vendégtől, megrendelőtől előleg címén foglalt, amelyet az előleggel szemben az üzlet megkihívása esetén nem adnak vissza a vendégnek. Ezt minden esetben külön szerződésben kell rögzíteni az üzlet létrejöttekor mind a két fél számára egyértelműen.

Voucher rendeltetése és használata:

Voucher = fizetési utalvány.

Az utazási irodák használatát elsősorban a csoportos megrendeléseknél, a vendég érkezésekor be kell vonni és az elszámolásoknál a többi beléggel együtt meg kell küldeni az utazási irodának. A voucher tartalmazza az igénybeveendő szolgáltatásokat, azok árát, a létszámot és a tartózkodási időt, valamint a kibocsátó adatait.

4.3. Operatív elszámoltatás

Az információmozgás második szakasza, feladata a vendégek tartóztatásának kimutatása, ezek pénzügyi rendezése és az ebből keletkező bevételek elszámoltatása.

Az operatív elszámoltatás mindig ismétlődő művelet, előre meghatározott rend szerint végezhető. Ennek menete általában a Szervezeti és Működési szabályzatban illetve Ügyviteli rendben rögzítik.

Tekintettel arra, hogy az elvégzendő feladatokat a szállodák nagysága, és az általuk biztosított szolgáltatások száma, a munkamegosztást pedig a létszám helyzet befolyásolhatja, így a szervezet kialakítására számtalan lehetőség kínálkozik.

A szállodának a szervezeti megoldások közül a személyi és a tárgyi tényezők figyelembevételével a legkedvezőbbet, a leg gazdaságosabbnak kell alklamaznia, az optimális eredmény elérése érdekében.

Az operatív elszámoltatás műveletei:

- számlázás és journal (szállodai naplóvezetés)
- kintlévőségek pénzügyi rendezése
- bevétel elszámolás.

Az igénybevevett szolgáltatások alapbizonylatrai a számlák, melyek egyben a kiegyenlítés bizonylatrai is, ezek összesítése pedig a szállodalap naplózvezetés.

A számlázás és naplózvezetés történhet kézi vagy gépi úton. Ma már a szállodalak többségében gépi számlázás és journal van illetve komputerizált a rendszer. Kézi számlákra azonban még mindig szükség lehet pl. áramkím��aradás, gépmeghibásodás esetén. A szállodalakban használt elterjedt típusú számlázógépek és Front Office rendszerek miatt a számlák egyediek vagy lepereltó jellegűek lehetnek. A számlák megnyitásiának, vezetésének általános szabályai azonban minden rendszerre vonatkozatarva azonosak.

A szállodalap számlát a vendégérkezésének pillanatában a recepció s ível párhuzamosan kell megnyitni, az érkezés napján érvényes valutavételi árfolyammal és ezen az árfolyamon történik az elutazás napjáig folyamatosan a terhelés, tekintettel arra, hogy a szállodalap szolgáltatások árai általában külföldi fizetőeszközben (EURO, USD) kerülnek meghatározásra.

A számla részletes további belső tartalmát a fejezet előző részében részletesen tárgyaljuk.

A számlák terhelés naponta jogcímenként történik: szobaár, reggeli és az egyéb szolgáltatások. Több napos tartózkodás esetén a napi terhések halmazása történik a számlán, ami majd a vendég által fizetendő végösszeget adja.

A vendég számlákat szobaszám szerint elkülönítetten kell kezelni, mindaddig, amíg a vendég a szállodalakban tartózkodik. A számlán történő terhések helyességét folyamatosan ellenőrizni kell.

A kiegyenlítés módjától függetlenül általában portai feladat elkészíteni a vendégek számláit. Tekintettel arra, hogy a komputeres rendszert alkornak a szállodalakban belül, célszerű egy törzsdarabot dolgozni és minden adatot csak egyszer felvinni a rendszerbe, majd azt szükség szerint felhasználni és feldolgozni.

A tartalmilag és formailag megfelelő számlakészítés érdekében több ellenőrzési pont beiktatása szükséges. Így például záraskor az éjszakás portás elsődleges feladata a terhések ellenőrzése, a vendégek adatainak kontrollálása.

A portás vezetéőjének is kiemelt feladata a csoportok és a hosszabban a szállodalakban tartózkodó vendégek számláinak személyes ellenőrzése.

A hitel számlákat kibocsátás előtt még egyszer a journalos ellenőrző.

A journalos feladata továbbá figyelemmel kísérni az A ' Conto állását és az előrehzetéseket.

szállodalap naplózvezetés:

a napi bevételek jogcíml szerinti csoportosítását tartalmazza, azaz a napi terhések, a tárgynap végéig ki nem egyenlített számlákkat összesítve. A szükséges alapadatokat szobánkénti, vendégenkénti bontásban.

Tartalmazza továbbá a foglalt szobák és ágyak számát, a vendégstatistika (bel- és külföldi vendégek) bontását, a szolgáltatásokból származó bevételeket (reggeli, minibar, szobaservice stb.).

A szállodalap naplóz részai:

- statisztikai, azonosítási adatok,
- terhések kiutazása,
- tartozások, kiegyenlítések,
- a következő napra átvitt, ki nem egyenlített tételek.

A journalos feladata a recepció iv ellenőrzése, szobaasszonyi jelenléttel történő összehasonlítás, az esetleges eltérések kivizsgálása. Tűtőrelesen felülvizsgálja a napi terheléseket az árturastítás és a szerződéseket, valamint a megrendelések alapján és elvégzi a szükséges korrekciókat. A kiegyenlítéseket egyeztetve a bevétel elszámolással. Az ellenőrzött és egyeztetett alapbizonylatokból elkészíti a journal tablórt és a napi jelenlést. A hónap végén a bevételi jogcím és a kiegyenlítési módok szerint összesítést készít, ez az ügynevezett rekapitulációs iv, amely ma már gépi összesítésben készül, a gyűjtőkódok alapján.

4.3.2. Kintlévőségek pénzügyi rendezése

A számlák kiegyenlítése többféleképpen történhet:

- készpénzzel
- voucherrel
- hitelkártyával
- csekkel
- árturallással

Készpénzzel történő fizetés:

Történhet forintban, vagy valutában. A számlatartozások kiegyenlítésének elszámolása a szállodai bevétel elszámoláson történik naponta és műszakonként.

Voucherrel történő fizetés:

A korábbi részben részletesen tárgyaltuk. (3.2.2. részben)

Hitelkártyával történő fizetés:

Külön szigorú szabályok érvényesek a fizetési módra, amit a hitelkártyát kibocsátó cégek határoznak meg és amelyeknek szigorú betartása a szállodákra nézve kötelező. Ma már a szállodák többségében On line összeköttetés van a hitelkártyát elfogadó cégek között, ami azt jelenti, hogy a hitelkártyáról leemelt összeg huszonegy óra belüli a szálloda egyszámolójára terhelődik automatikusan. Ez egy védelem is a szállodának a felhasználható összeghatarára hitelkártyák fedezetének kizárására. A szálloda biztonsága érdekében a hitelkártyával történő fizetés esetén érkezéskor célszerű a vendégtől elkérni a kártyáját és meggyőződni annak érvényességéről, hitel fedezetéről és a limit összegéről előautórizációt végezni! Alkalmazhatónak hitelkártya levétel is, amennyiben ezt alkalmazzzák, úgy a valutához hasonlóan a beszállgártásról gondoskodni kell és csak ezt követően történik meg a szálloda számlájára az összeg jóváírása.

Csekkel történő fizetés:

Történhet a helyszínen fix címletű csekkel, lásd. utazási csek, vagy Euorcsekkel, melynek értékhatára mindig változik, MNB. szabályozza. Lehetőség az aznban, hogy hitelszámla kiegyenlítéséknél küldi a külföldi partner a külföldi fizető eszközben kiírt csekket. Ebben az esetben a csek bevitel szabályai szerint kell eljárni a beszállgártást és elszámolást illetően.

Ez egy hitel fizetési forma, utólag történik a számla kiegyenlítése. Ez az ártutalás ugyanakkor történhet forintban vagy devizában. A külföldi devizában történt ártutalást a szállodákban a Kereskedelmi Bankok forintban is jóvá írhatják, ha forint számla számat adták meg. Hátartidőn túl fizetés esetén késedelmi kamat számítható fel a mindenkori törvényi előírások és a szerződés előírásainak betartása mellett.

A szállodának pénzügyi eszközeinek nyilvántartására és folyamatos változásainak a vezetésére bankszámlák nyitása szükséges, megfélelő bank kiválasztása.

4.3.3. Bevétel elszámolása

A kiegyenlített szállodai számlák, illetve a különböző jogcímenek történő kiegyenlítések napi összesítése a napi bevétel elszámolás. A gépi feldolgozással ezen nincs teljes felsorolás, hiszen ezt a gépi program automatikusan biztosítja és az összesítés leolvasható.

A bevétel elszámolásánál a következő előírásokat kell figyelembe venni:

A tárgynapot követően a forint és valuta központi és a pénzhelyettesítő uralványokat, csekkeket, az arra kijelölt helyre (szálloda központi pénztár) be kell fizetni. A befizetéshez a napi bevétel elszámolást, és a vételi jegyzékeket és összesítőket mellékelni kell.

Szállodai pénzhelyettes rendje:

A szállodai porta pénztárában a közpénz bevételként befizetést és bizonylattal igazolt forint összeget, illetve a valuta ellátmány összege lehet. A forintkészpénz és külföldi fizetőeszközöket pénzcelszékben, safe-ben a lehető legnagyobb fokú biztonság mellett kell tárolni.

A vendégek által hátrahagyott szállodai tartozások összegéért mindenkor a szálloda porta dolgozó a feladatok, ha megkövetelhető gondossággal elmulasztották. Így például a csomag nélkül egy éjszakra érkező vendéget előrehizeterni célszerű, vagy a szállodában hosszabb ideig lakó vendéget 5-7 naponta fizeterni kell.

4.4. Szállodai statisztika

A statisztika számadatokkal összegezi és elemzi a gazdasági és társadalmi jelenségeket. A szállodának előírt statisztikai kötelezettségük a KSH és az MNB fele van. A statisztikai jelentések formanyomtatványok, melyet a statisztikai igénylők bocsátanak ki.

Ezen fel kell tüntetni az adatszolgáltatató törzsdátát (név, cím, osztálybasorolás, adószám, üzemeleti napok száma, átlagos átlományi letszám stb.).

Kétféle jelentések havi adatokat vagy éves adatokat esetleg egy bizonyos időszakra vonatkozó adatokat tartalmaznak.

A bevételek regisztrálása céljából, a kiadható és fétőhelyekre vonatkozó adatokat az ártutalás és foglaltsággal együttesen kell jelenteni.

A vendégfogalom vonatkozásában a nemzetiségi statisztikát.

A valuta váltási tevékenységgel kapcsolatosan pedig a külföldi fizetőeszközöket és azok jogcímait kellik közölni.

Ezek az összesítések adják a későbbi országos statisztikai kiadványok alapját.

Az idegenforgalomban használatos statisztikai jelentések:

- kapacitás és szállásdíj adatok,
- vendégforgalom,
- külföldi fizetőeszközök bevételeire,
- vonatkozó adatok,
- szállodai kiegyenlítések és tartozások
- adatok.

A központi kötelező statisztikán túlmenően a vállalatok is készítenek saját maguknak statisztikát. Nagyon nagy hasznát lehet venni a feldolgozott adatoknak elsősorban az értékesítésnél és a tervezésnél:

- beérkezett szobarendelések és lemondások aránya,
- a bevételek jogcímenkénti alakulása,
- az egy főre jutó költség,
- a vendégtartózkodások időbeni kiegyenlítése,
- az átlagos tartózkodási idő,
- egy- és kétágyas foglaltság aránya,
- átlagos szobaár és kapacitás kihasználtság.

4.5. Szállodai gazdálkodás elemzése

Az elemzéseket az előzőekben tárgyalt statisztikai adatok feldolgozásával lehet végezni. Az összehasonlításoknál a terv és tényleges adatok, valamint az előző időszakot, az úgynevezett bázis időszakot célszerű felhasználni.

Fontosabb mutatók az elemzésekhez:

- szobakapacitás kihasználtság,
- átlagár szobaár
- REVPAR (kiadható szobára jutó átlagár)
- vendégkör összetétel elemzése,
- átlagos tartózkodási idő,
- szállodai bevételek jogcím szerinti vizsgálata,
- vendégtartózkodások kiegyenlítése szerinti vizsgálata,
- vendégtartózkodások időbeni rendezésének elemzése.

szobakapacitás kihasználtság:

a férőhelyek kihasználtságának vizsgálata egy adott időszakban. A számítás alapja a kiadott és a rendelkezésre álló szobák és ágyak száma.

az adott időszakban kiadott szobák száma

$$\frac{\text{kiadható szobák száma} \times \text{időszak napjaival}}{\text{X}} \times 100 = \text{szobakapacitáskihasználtság! \%}$$

az adott időszak vendégéjszakák száma

$$\frac{\text{naponta kiadható ágyak száma} \times \text{időszak napjaival}}{X 100} = \text{ágykihasználtsági \%}$$

REVPAR (kiadható szobára jutó árbevétel) meghatározása:

Összes szoba árbevétel

Kiadható szobák száma

Vendégkör összetétel vizsgálata:

az időszak összes vendégeiből a külföldiek és a belföldiek megoszlása. Ezzel figyelemmel kísérhető az egyes nemzetiségek aránya a szállodán belül.

belföldi vendégek száma

$$\frac{\text{összes vendégszám}}{X 100} = \text{vendégkör összetétele}$$

belföldi vendégéjszakák száma

$$\frac{\text{összes vendégéjszakák száma}}{X 100} = \text{vendégnapok összetétele}$$

Értelmeszerűen, ha ugyan ezt a külföldi vendégekre akarjuk meg tudni, akkor a külföldi vendégekre vonatkozó adatokat használjuk.

Átlagos tartózkodási idő:

a szállodai szolgáltatások igénybevétele egy-egy vendég által folyamatosan. Ennek elemzése a munkacsoport gazdaságkódolás szempontjából nagy jelentőségű.

vendégéjszakák száma

$$\frac{\text{vendégek száma}}{\text{átlagos tartózkodási idő}} =$$

Szállodai bevételek jogcím szerinti bontása:

– szobaár bevétel

– szállodai egyéb árbevétel

– vendégátló árbevétel

– vendégátló egyéb árbevétel

– egyéb árbevétel.

Az egyes szolgáltatások iránti keresletet és a pénzköltés orientációját mutatja. Elemzésével bővíthető, szűkíthető a szolgáltatások köre a vendégek igényeinek és a gazdaságosságának a figyelembevételével.

Vendégtartarozások kiegyenlítéseket szervint vizsgálata:

a szállodákban a vendégtartarozások kiegyenlítése egyaránt történik forintban és külföldi fizetőeszközben, ezen belül kespénzben és hitelben. Ezeknek az arányát kell vizsgálni egy adott időszakban és ez lehetőséget ad a szálloda pénzeszközeinek tervezésére, időbeni elhatalására.

Vendégtartarozások időbeni vizsgálata:

a szállodák pénzügyi stabilitását befolyásoló tényező, hogy a vendégek milyen pénzügyi egyelemekben fizetnek. A tartozások időszakos figyelése és kezelése, kiemelt feladat.

4.6. Az operatív elszámolással össze nem függő egyéb bizonylatolási és elszámolási feladatok

A szállodában a rendleteleknek és előírásoknak megfelelően a következőkben felsorolt nyilván-

— munkaidővel kapcsolatos nyilvánartások,

— eszközök nyilvánartása,

— munkatruha, védőruha nyilvánartása,

— az egyéb anyagok (segédanyagok) nyilvánartása,

— csomagok megőrzésével kapcsolatos nyilvánartások,

— safe igénybevételel vezetés,

— talált tárgyak kezelésével kapcsolatos nyilvánartások, bizonylatok.

munkaidővel kapcsolatos nyilvánartások:

a bétszámfejtés alapjául szolgáló bizonylat a munkalap, amelyet havonta kell készíteni, dolgozónként. A munkalap tartalmazza a ledolgozott órák számát, három műszakos bontásban mivel ezen bizonylat alapján számolják ki a műszakpótlékok.

A munkalap alapbizonylatra a jelenléti ív, amelyet naponta a dolgozó köteles a munkába érkezéskor és távozáskor saját kezűleg kitölteni. Írat-tárolási kötelezettség öt év a munkakügyi nyilvánartásoknál.

Vezetői feladat a törvényesen előírt munkaidőkeret betartása, éppen ezért az idegen forgalomban celszerű az éves egyenlőlen munkarend alkalmazása, ami alkalmazkodik a forgalomhoz.

eszközök nyilvánartása:

A szállodák saját maguk határozzák meg az eszköz nyilvánartásukat. Celszerű minden eszközt évente legalább egyszer számba venni, leltározni, még akkor is, ha érték nélkül tartjuk nyilván. A beazonosíthatóság érdekében leltári számok alkalmazása ajánlott a nagy értékű eszközök, bútorok és berendezési tárgyaknál.

Ez közbeni eszözmozgathatás és selejtezés dokumentálása felteendő szűkséges a követhető-ség szempontjából. A szállodai szobák berendezésétől úgynevezett szobaleltár készüli, ennek alapján gyorsan és egyértelműen megállapítható, ha vendég távozásakor valami hiányzik, ennek alapján készíthető el leggyorsabban legpontosabban az éves vagyonelemző leltár is. Az eszközök nyilvánartására kiváló gőpi programok készületek, amik egyben alkalmazások az értékesítőkkénti leltár elszámolására is (ECS).

munkanvuhak, védőruhák nyilvántartása:
nincs különösebben egyszerű nyilvántartási forma, de célszerű dolgozni ként nyilvántartást vezetni a ki adott munkaruhákról és védőruhákról, azok lejárati idejétől. Alkában külön szabályzatokat készítenek - Munkavédelmi Szabályzat, Kollektív Szerződés - mellékletei tartalmazzzák a szálloda belső előírásait.

egyéb anyagok, segédanyagok nyilvántartása:
a tisztítószerek, csomagolóanyagok, reklám és propaganda tárgyak, műszaki anyagok szám-bavétele gazdasági szempontból fontos. Nyilvántartásuk hasonlóképpen történhet, mint az eszközök.

Safe igénybevétele bizonylatolása:

bár ez szolgálatára a szállodának, és általában rértés mentes, mégis nyilvántartása, bizonylatolása feltétlenül szükséges. A safe kiadásakor bizonylatot kell készíteni, mely tartalmazza a kiadott safe számát, az igénybevevő nevét és szobaszámát, az igénybevétele dátumát, valamint a vendég és a kiadást végző dolgozó aláírását.

Fontos tudni való:

a safe kártyán a safe igénybevételeivel kapcsolatos valamennyi tudni való ismertetni kell!
A safe-k kiadását végző portai részlegnek napra kész nyilvántartással kell rendelkeznie a kiadott és üres safe-król.
A most épülő modern szállodákban a központi safe helyett a szobai safe-eket alkalmazzák, amelyek a vendégek önállóan tudnak kezelni. Alkában a szobakulcskártyával, kulccsal, vagy hitelkártyával nyithatóak.
Mellékel: 8. sz. safe nyilvántartás összesítő

Talált tárgyak kezelése és bizonylatolása:

Alkában a szállodai vendégek rávázása után a szobákban, illetve a közösségi helyiségekben hátrahagyott tárgyak. Célszerű pontos útmutatás a kezeletére vonatkozóan a szállodán belül. Szükséges a kezeletre egy személyt kiválasztani, aki ezért egyben felelős is, és foglalkozik a talált tárgyak őrzésével, nyilvántartásával. A talált tárgyak nyilvántartása előre sorszámozott szigorú számadású könyvben történik, az alábbi rend szerint:
talált helye és időpontja, a talált adara, a tárgy részletes leírása, kiadás esetén: a tulajdon-jog igazolása és tulajdonos átvévé személyi adatai. A talált tárgyakat legálabb hat hónapig meg kell őrizni.

5. Ügyvitel jellegű belső ellenőrzési feladatok

Alkában célszerű az alapbizonylatok, számlák és bevételek elszámolások számszaki ellenőrzése. Minden pénzelszámolással összefüggő bizonylatot, azaz a sorszám folyamatosságot akár gépi, akár kézi úton, de ellenőrizni kell a zárt elszámolásra érdekében. Szükséges továbbá ellenőrizni a terhelések és jóváírások megalapozottságát és helyességét. A portai elszámolásokat a késpénzbevételek szabályszerű kezelése szempontjából is vizsgálni kell. Időszakonként forint és valutapénznárú rovanccsor szükségessé vágezni, vagy végeztetni.

Természetesen valamennyi belső ellenőrzési feladatot a hatékonyság érdekében folyamatosan és rendszeresen kell végezni, célja elsősorban a hiányosságok megszüntetése és a törvényességi előírások betartatása.

ELLENŐRZŐ KÉRDÉSEK

1. Mi a szállidai ügyvitel feladata és a vele szemben támasztott követelmény?
2. Milyen feladatai vannak a portásnak a vendég érkezése előtt, a vendég tartózkodása alatt a vendég távozása után?
3. Melyek az éjszakai zárási feladatai?
4. Mi a számla formai és tartalmi követelménye?
5. Sorolja fel, milyen adatokat kell tartalmaznia a csoport listának?
6. Mi a bejelentő tartalma?
7. Melyek a szállidai napló fő részei?
8. Sorolja fel a pénzügyi revékenységgel kapcsolatos feladatokat, előírásokat?
9. Hogyan történik a szoba számlán a bizonylatolás?
10. Milyen módon történhet a leltározás?
11. Határozza meg mi az ELÁBÉ?
12. Milyen mutató számokat alkalmaznak a szállidai gazdálkodás elemzésére?
13. Milyen egyéb területet tartozik még a szállidai gazdálkodás elemzéséhez?
14. Melyek a journalos feladatai?
15. Mi a jellemzője a szigorúan előre sorszámozott bizonylatoknak?
16. Melyek az operatív elszámolattal össze nem függő nyomtatványok és mi a jellemzője?
17. Mi a különbség az előleg és a foglaló között?
18. Melyek az idegenforgalomban használatos statisztikák?
19. Melyek a szállidai gazdálkodást elősegítő mutatók?
20. Melyek a belső ellenőrzési feladatok, az ügyvitel jellegűek?

1. sz. melléklet

Bejelentőlap

HOTEL BELLEVUE REGISTRY / ANMELDUNG		HOTEL BELLEVUE REGISTRY / ANMELDUNG	
Stobazsám / Room number / Zimmernummer: 		Stobazsám / Room number / Zimmernummer: 	
Név / Name:		Név / Name:	
lakcím / Address / Adresse:		lakcím / Address / Adresse:	
Tel.:		Tel.:	
Születési idő / Date of birth / Geburtsdatum:		Születési idő / Date of birth / Geburtsdatum:	
gépkocsijának rendszámát / Car registration number / Kennzeichen des Wagens:		gépkocsijának rendszámát / Car registration number / Kennzeichen des Wagens:	
Állampolgárság / Nationality / Staatsangehörigkeit:		Állampolgárság / Nationality / Staatsangehörigkeit:	
Személyi szám / Passport number / Reisepassnummer:		Személyi szám / Passport number / Reisepassnummer:	
Fizetés módja / Form of payment / Zahlungsungsweise:		Fizetés módja / Form of payment / Zahlungsungsweise:	
☐ Készpénz / Cash / Bar ☐ Hitelkártya / Creditcard / Kreditkarte		☐ Készpénz / Cash / Bar ☐ Hitelkártya / Creditcard / Kreditkarte	
Foglalás módja / Form of reservation / Reservierungsweg:		Foglalás módja / Form of reservation / Reservierungsweg:	
☐ Utazási iroda / Travel Agency / Reisebüro ☐ Egyéni / Individual		☐ Utazási iroda / Travel Agency / Reisebüro ☐ Egyéni / Individual	
Utazás célja / Cause of travel / Reiseursache:		Utazás célja / Cause of travel / Reiseursache:	
☐ Cég / Company / Firma ☐ Internet		☐ Cég / Company / Firma ☐ Internet	
Érkezés / Arrival / Ankunft:		Érkezés / Arrival / Ankunft:	
Kiutazás / Departure / Abreise:		Kiutazás / Departure / Abreise:	
Aláírás / Signature / Unterschrift		Aláírás / Signature / Unterschrift	

Szobaszám		Zimernummer
Name		
Nemzetiség		
Személyszám		
Paszti-Nummer		
Születési dátum		Geburtsdatum
Születési hely		
Geburtsort		

HOTEL KAROS SPA *** SUPERIOR ZALAKARDS



REGISZTRÁCIÓS KÁRTYA
MELDEBLATT

WELDEBLATT[illegible]

2. sz. melléklet

Kulcskártya

NYITVA TARTÁS ÖFENÜNGSZÉFT / OPENING HOURS:		ÉTTEREM / RESTAURANT Reggeli / Frühstück / Breakfast 7⁰⁰ - 22⁰⁰	
GYÓGYÁSZATI / KÜRKÖZPONTUM / SPA THERAPY SECTION Hétfő-Péntek / Monday-Friday 7⁰⁰ - 15⁰⁰		GYÓGYMEDENCSE / HEILBECKEN / THERMAL POOL 7⁰⁰ - 12⁰⁰ 13⁰⁰ - 21⁰⁰	
SZAUVA / SAUNA 7⁰⁰ - 10⁰⁰ 16⁰⁰ - 21⁰⁰		SZÉF / SAUF 0 - 24⁰⁰	

UDVÖZÖLJÜK SZÁLLODÁNKBAN! WILLKOMMEN IN UNSEREM HOTEL! WELCOME TO OUR HOTEL!		NAGYERŐD HUNGARIST HOTEL DEBRECEN	
SZOBÁSKÁRTYA GÄSTEPASS / HOTEL PASS		Szobaszám / Room No.: 63	
Elutazás / Check out: 09.28		Kérjük elutazásáig tartsa magánál szobakártyáját!	
Bitte führen Sie diesen Gästepass während Ihres Aufenthalts bei sich!		Please keep this hotel pass with you as a proof of residence!	

Internet: www.hungaristhotel.hu
 H-4032 Debrecen, Felföldi út 5. Tel.: (52) 410-588 Fax: (52) 319-739

Kedves Vendégünk!
 Köszönjük, hogy szállodánkat választotta.
 Tájékoztatjuk, hogy ezen kártya felmutatásával kapja meg a recepción a szobakulcsot, valamint egyébként a szolgáltatásaitól további információkat szobai tájékoztatónkban talál.
 Kérjük vegye igénybe értékmegőrzőnket, a szálloda igazgatóságára csak az ott elhelyezett tárgyakért vállal felelősséget.
 Elutazása napján kérjük a szobát 10 óráig-sziveskedjen elhagyni. Kivételként a csomagmegőrzőnk rendelkezésére áll. Köszönjük!

Kellemes időtöltést és jó pihenést kívánunk!
 Wir wünschen Ihnen einen angenehmen Aufenthalt!
 Enjoy your stay!

Név / Name: *Székelyi Zoltán*
Szobaár / Zimmerpreis / Room rate: *10.000*
 AFA-val / inkl. MwSt. / incl. VAT

Lieber Gast!
 Wir freuen uns, Sie bei uns begrüßen zu dürfen.
 Nach Vorlage dieser Karte bekommen Sie Ihren Zimmerschlüssel an der Rezeption und Ihr Frühstück im Restaurant. Weitere Informationen über die Dienstleistungen des Hotels finden Sie in unserem Hotelheft in Ihrem Zimmer.
 Bitte benutzen Sie unseren Safe. Die Hoteldirektion haftet nur für im Safe hinterlegte Gegenstände.
 Wir bitten Sie Ihr Zimmer am Tag Ihrer Abreise bis 10 Uhr zu verlassen. Unser Gepäckraum steht zu Ihrer Verfügung. Dankeschön!

Dear Guest!
 Thank you for choosing our hotel.
 We would like to inform you that you will receive your room key at the reception desk against this card, which also entitles you to have breakfast. For further information regarding hotel services please read the information sheet in your room.
 Please use our safe. The hotel takes responsibility only for valuables placed in the safe.
 You are kindly asked to leave your room by 10 a.m. on the day of departure. Our baggage room is at your disposal. Thank you!

NYITVARTÁSI IDŐ / ÖFFNUNGSZEITEN

Restaurant/Étterem

Frühstück / Reggeli / Breakfast	07.00-10.00
Étkezés / Lunch	12.00-15.00
Abendessen / Vacsora / Dinner	18.00-21.30
	6.00-9.30 p.m.

A szobák 14 óráig foglalhatók el.
Ihr Zimmer steht Ihnen ab 14 Uhr zur Verfügung.
You can take your room from 2.00 p.m.

Az utazás napján kérjük a szobát 11 óráig elhagyni.

Wir bitten Sie, am Abreisetag das Zimmer

bis 11 Uhr zu verlassen.

Please leave your room till 11 a.m. on the departure day.

Hotel Azur
H-8600 Siófok, Városh. 11.
Tel/Fax: +36 83 312 652
e-mail: sales@hotelazur.hu
www.hotelazur.hu

AZ ÖN KULCSKARTYÁJA

Az Ön szobájának kártyáját biztonsággal kódolál látnuk el. Ha a szállodai tartózkodása alatt a kártyáját elvesztette vagy nem találja, kérjük azonnal tájékoztatni a recepciót.
Kérjük ezt a szállodakártyát mindig tartva magánál, hogy szobaszámát látni való könnyvével szobaszámát igazolni tudja.
Távozaskor szíveskedjünk a kártyát a recepciónál leadni.



Platzkarte / Abfahrt / Check out:

Szobaár / Zimmerpreis / Room rate:

YOUR KEY CARD
The key card of your room is with code equipped. If you loose or do not find your card, please inform the reception about it immediately.
Please keep this card always by yourself in order to prove your room number in case of charging anything to your room account.
Please deposit the card at reception when leaving.

KÉLTÉMEK PHÉNÉST KIVÁNYUNK!

WIR WÜNSCHEN IHNEN EINEN ANGENEHMEN
AUFENTHALT!

WE WISH YOU A PLEASANT RECREATION!

IHRE SCHLÜSSELKARTE

Die Schlüsselkarte Ihres Zimmers ist mit einem Sicherheitscode versehen. Wenn Sie die Schlüsselkarte während Ihres Aufenthaltes verlieren oder verlegen, informieren Sie bitte sofort die Rezeption.
Halten Sie diesen Hotelpass immer bei sich, um sich bei unseren Mitarbeitern ausweisen zu können, wenn Sie Hotelleistungen auf Ihre Zimmerrechnung buchen lassen wollen.
Bei der Abfahrt bitte die Karte an der Rezeption abgeben.

Please keep this hotel pass by yourself as a proof of residence!

Bitte halten Sie diesen Gästepass während Ihres Aufenthaltes bei sich!

Kérjük elvutasság tartva magánál a szobakártyát!

Szobaszám / Zimmer Nr. / Room No.

5370

Név / Name:

Fekete Tamás

SZOBAKARTYA / HOTEL PASS



Üdvözlünk szállodánkban!
Willkommen in unserem Hotel!
Welcome to our hotel!

3. sz. melléklet

Szobarendelés nyomtatvány

SZOBARENDELÉS				
Név				
Cím				
Fizetés Dátuma		Időpontja	Tartózkodási idő	Megjegyzések
Ígnyelt szobatípus és ár				
Megrendelő		Rendelésleírás		
Dátum		Időpont	Tábozva	

NORMAFA EGÉSZSÉGÜZPONT KFT.
1121 Budapest, Normafa út 26-28.
Cg: 01-09-711878
Adószám: 12956764-2-43
(1)

KAROSINVEST Rt.
HOTEL KAROS SPA
ELTÉRŐBEKÉRŐ

Cím: H-8749 Zalaegerszeg, Alma u. 1.	
Telefon, fax: +36 93 542-500, +36 93 542-501	
Adószám: 12955134-2-20	
Pénzüntézet: OTP BANK Rt.	
Számlaszám: 11749039-20075398-000000000	
Vevő:	Fehér Ildikó 2112 Vörösmarty u. 16. Julianna u. 16.
Sorszám: EL-0000044/04	
Dátum: 04.12.21	

Foglalási szám: 105114
Vendégnev: FEHÉR ILDIKÓ

Tartózkodás: 04.12.30 - 05.01.02 Bjt: 3
Tartózkodás: 04.12.30 - 05.01.02 Bjt: 3

Szobaszám: 1 KETAGYAS
Szobaszám: 1 KETAGYAS

Felöltétszám: 4 fő Gyerekétszám: 0 fő

Eltérő összege: 148600 HUF Esedékessege: 04.12.27

A számla további pénzügyi rendelkezést nem igényel!

Köszönjük!

Aláírás

KAROSINVEST
HOTEL KAROS SPA
H-8749 Zalaegerszeg, Alma u. 1.
Telefon: +36 93 542-500
Fax: +36 93 542-501

KAROSINVEST Rt.
HOTEL KAROS SPACím: H-8749 ZALAPOS, ALMA U. 1.
Telefon, fax: +36 93 542-500, +36 93 542-501
Adószám: 12955134-2-20
Pénztárcsák: 079 BANK RT.
Számlaszám: 11749039-20075198-000000000VEVŐ:
FEHER TAMÁSNE
2112 VERSESGYHÁZ
JULIENAS U. 16.Vendég neve: FEHER TAMÁSNE
Rendelés száma: 10516 Szobaszám: 405
Tartózkodás: 04.12.30-05.01.02

Pfizetési mód	Teljesítés	Kelte	Esedékessége	Lap	Sorszám
Kp.helyettes.	2005.01.02	2005.01.02	2005.01.02	1	PR-000000176/05

Megnevezés (SZJ) adókulcs	Mennyiség	Nettó egyenleg	Nettó érték	Adóösszeg	Bruttó érték
ITÁLFÖVÁSZTÁS (55.30) 25.00%	12 alk	1738.67	20864.00	5216.00	26080.00
GYÖGYÁSZATI BAZÉN (05.14) 15.00%	5 alk	4173.91	20869.56	3120.44	24000.00
IFÁ BÉRLŐLET (-) A.N.K.	12 v.éj	260.00	3120.00	0.00	3120.00
MINIBAR ÉTEL 15% (55.30) 15.00%	1 db	504.35	504.35	75.65	580.00
MINIBAR ITAL (55.30) 25.00%	4 db	328.00	1312.00	328.00	1640.00
			46669.91	8750.09	55420.00

Összesen:

Fizetés módja Felhasznált előleg, hitelkártya, csekk

Kp.helyettes. MC MASTER CARD 5542 0300 4247 2002 55420.00

Pfizetendő készpénz: (HUF) azaz: nulla 000/100

0.00

Adókulcs	Adó alapja	Adóösszeg	Bruttóérték
25.00%	22176.00	5544.00	27720.00
15.00%	21373.91	3206.09	24580.00
A.N.K.	3120.00	0.00	3120.00
Összesen:	46669.91	8750.09	55420.00
Korrekció:	0.09	-0.09	0.00
Végsőösszeg:	46670.00	8750.00	55420.00

* Felszámított adómentéket nem tartalmaz, hivatkozva az ÁFA Tv.66.par.5.bekkezésére és az ÁFA Tv.40.par.2. bekezdésére.

** A számla a 2000. évi C tv. 3.par. (4) 1. pontja alapján közvelettel szolgáltatást tartalmaz.

KAROSINVEST
Idegenforgalmi és Szolgáltató Rt.
HOTEL KAROS SPA.....SUPERIOR
FÉRTÉKESÍTÉS
H-8749 ZALAPOS, ALMA U. 1.
Adószám: 12955134-2-20 2Számla kiállítás
Vendég
» Köszönjük a látogatását és szeretettel visszavárjuk. »

Csoportlista

[illegible]

MINIBAR

[illegible]

8. sz. melléklet

Safe ősszesítő

Safe ősszesítő		1230 sorszám		belyegző helye	
Elismerny/Bestätigung/Receipt					
igazolom, hogy a mai napon a sz. safe-rekeszt kibéréltem, a kulcsot arveltem es az Onok által egyidejűleg átadott igazolványon					
reszteltem bérlet/ bérletköltség egyetérték					
ich besztige, dalj ich am heutigen Tage Dem Safefach No. gemietet, dem Schlüssel übernommen habe und dalj ich in it den von Ihnen					
gleichzeitig übergebenen detaillierten Bedingungen einverstanden bin					
I state having rented today safe Box Nr. having taken over its key and that I agree with the renting conditions contained in the certificate					
handed over simultaneously					
Datum 20. ev.		Ho.		Nap.	
Date, Am.		Tag.		Jahr.	
Day.		Month.		Year.	
Szobaszám/Zimmer No		Room Nr.			
Vendég aláírása/Unterschrift des Gastes/Guest's Signature					

VII. Szálloda gazdálkodás és vezetés

1. Szállodai vezetés.
2. Szállodai vezetés környezete.
3. Üzletpolitikai irányelvek kidolgozása.
4. Szállodai terv készítés.
5. Szálloda gazdálkodás.
6. Szálloda jövedelmezőségi vizsgálata.
7. Yield, hozadék management.
8. Controlling.

VII. Szálloda gazdálkodás és vezetés

1. Szállodai vezetés

A vezetés nem más, mint a döntések allando folyamata, a vezetói funkciók nélkülözhetetlen része. A döntési folyamat a probléma megoldására irányul. A döntés egy lehetséges cselekvési változat kiválasztása. A döntések meghozatalakor az optimalizálásra kell törekedni. Ezt meg-
alapozza, ha a döntéshoz szükséges elméleti, szakmai és módszertani ismeretekkel rendelke-
zünk.

Szálloda vezetéssel kapcsolatos döntések az alábbiak szerint csoportosíthatók:

- szakmai
- személyügyi
- értéktésti
- gazdálkodási
- szervezési, működterési döntések.

szakmai döntések: szállodai szolgáltatások, tevékenységek meghatározása, munkafolyamat – szervezer kialakítása,

személyügyi döntések: személyzer kiválasztása, bérezés, ösztönzés - motiváció kialakítása, ok-
tatás – továbbképzés meghatározása,

értéktésti döntések: piaciismeret megszerzése, piacbefolyásolás, üzleti kapcsolatok, értékesi-
tési csatornák kialakítása,

gazdálkodási döntések: erőforrások (vagyon és elömunka), jövedelmezőség, pénzgazdálkodás
tervezése, fejlesztése,

szervezési – működterési döntések: információs rendszer, számviteli és pénzügyi rendszer, sta-
tisztika, controlling kialakítása.

2. Szállodai vezetés környezete

A szálloda gazdálkodás részletes feldolgozása előtt szükséges megvizsgálni a vállalkozásra ható
környezeti tényezők közvetlen és közvetett hatását.
A turizmus modell Prof. Dr. Claude Kaspar elmélete alapján:

külső környezete:

1. Politikai környezet
2. Társadalmi környezet
3. Technológiai környezet
4. Ökológiai környezet
5. Jogi környezet
6. Közgazdasági környezet

belső környezete:

- ☉ a turizmus alanya:
- ☉ a turizmus intézményei:

vendég
a település
állami szervezetek
civil szervezetek
vállalkozások

A szálloda gazdálkodás szempontjából részletesebben elemezzük a közgazdasági környezet és közvetett hatásait, az üzletpolitikai irányelvek kidolgozása szempontjából. Az általános gazdasági helyzet, mely lehet fejlődés, stagnálás, vagy visszaesés jelentős hatást gyakorol az egyes turisztikai vállalkozásokra, így a szálloda gazdálkodására is. Az üzletpolitikai célok megfogalmazásánál nem lehet figyelmen kívül hagyni az általános gazdasági környezet előzőekben említett folyamatait.

A gazdasági környezetre jelentős hatással van a realjövedelmek alakulása is, hiszen a turizmus szempontjából a belöldi idegenforgalom lét, vagy nem lét meghatározó. Nézzük például, hogy a realjövedelmek jelentős mértékű csökkenése mit jelent a belöldi idegenforgalom számára? Sajnálatosan a fizetőképesség kereslet csökkenését, ami természetesen negatív hatást gyakorol az egyes vállalkozásokra, kihat a turizmusra és a vendéglátásra is.

A gazdaság működési mechanizmusa is tudja befolyásolni a vállalkozások helyzetét, mint például a piacgazdaság fejlettsége, vagy a vállalkozások tulajdonosi struktúrája.

Az országon kívüli gazdasági helyzetet sem szabad az elemzésnél figyelmen kívül hagyni, mert a küldő országok vonatkozásában a fizetőképesség kereslet megéléce és minősége is jelentősen befolyásoló tényező, illetve fontos számunkra az Európai és Világ tendenciák figyelemmel kísérése.

A közgazdasági környezet vizsgálatánál nem feledkezhetünk el a vállalkozások székhelye szerinti közgazdasági környezet hatásáról pl. idegenforgalmi adó, illetve az állami elvonás rendszerét és hatásait is be kell építenünk a terveinkbe.

3. Üzletpolitikai irányelvek kidolgozása

Minden szállodának szükségére van saját üzletpolitikai irányelvek kidolgozására, ez csak a turizmus általános helyzetének ismeretében - kereslet, kínálat - valamint a környező - konkurens - szállodák tevékenységének ismeretében lehetséges.

A piacgazdasági viszonyokat figyelembe véve, az üzletpolitikai célok meghatározásánál elengedhetetlen feltétel a **jöveldelmhezesség** elődlegessége.

A kitűzött célok eléréséhez meg kell határozni az eszközrendszert, mely hosszú és rövid távú eszközök sorozatát tartalmazza.

Az üzletpolitikában ki kell dolgozni a megcélzott piaci szegmenseket és az alkalmazandó árakat.

3.1 A szálloda üzletpolitikai célkitűzései

Ki kell alakítani a szálloda **arculatát és színvonalát**. Ennek tudatában lehetséges a **cél csoport, piaci szegmens**, a vendégek kiválasztása akiket a szálloda később vendégül kíván látni. A kiválasztott vendégekünknek megfélelően kell létrehozniunk a szálloda karekterét és célkitűzéseit.

A vendégekör meghatározásához segítséget nyújt a piackutatás, fizetőképesség kereslet és a konkurencia vizsgálata.

A célcsoport eléréséhez meg kell találni a legoptimálisabb **értékesítési csatornákat**.

Meg kell határoznunk a **piaci célokat**, szegmenseket így például az ún. „direkt” egyéni turisták piaci részét kívánjuk erősíteni vagy a szervezett csoportos turizmust.

Mind ezek figyelembevételével meg kell határozni a **kockázatmegosztás céljait** is. Milyen mértékben lehet egy meghatározott piaci szegmensről való egyoldali függőséget csökkenti az ajánlatok bővítésével, illetve azoknak új piacokra és piaci szegmensekre történő kiterjesztésével?

Az üzletpolitikai célkitűzések egyik fontos része a **nyerességgel kapcsolatos célok** meghatározása. Így például a hosszútávra szóló nyereség meghatározása az esetleges beruházási, fejlesztési célok elérése, megvalósítása érdekében.

Az üzletpolitikai célok számszerűsített terve a **jöveldelmhezégi** terv.

A **pénzügyi célok** meghatározása elengedhetetlen hiszen a jövőbeni feladatok végrehajtásához el kell dönteni, hogy a szálloda a képződött nyereségre terhére ezeket részben, vagy teljes egészében vagy esetleg hitelek felvételét tervezi.

4. Szállodai terv készítés

A szállodai terv készítésénél fontos szempont, hogy a megfogalmazott célok kezzelfoghatóak, illetve számszerűsíthetők legyenek. Így például: minden évben a szálloda napi forgalmát 10 százalékkal akarjuk emelni, vagy a szálló vendégek tartózkodási idejét akarjuk évente minimum fél nappal meghosszabbítani, vagy különösen nagy hangsúlyt kívánunk fektetni a „direkt” érkező egyéni turisták számának növelésére és az ezzel összefüggő készpénzes fizetés arányát általában 50 százaléka alá nem engedjük.

A tervezés alapfeladata az árak kialakítása és az árfolyam meghatározása. A szállodai szoba árbevétel tervezésénél figyelembe kell venni a szezonálitást, a forgalom összetételét/csoportos, egyéni, szervezett/, valamint szobák kiadásánál a megosztást, az 1-2 vagy

több ágyas szobák arányát. A terv készítésnél szükséges továbbá figyelemmel kísérni a reggeli árbevétel tervezését, mely az átlag fők számával képzendő, tapasztalati számok hiányában. A vendéglátó árbevételét a panziós és a cartere forgalmat is figyelembe kell venni. A jövedelmek zöszégi tervben minden esetben nettó (AFA nélkül) összegben számolunk.

A revkésztésnél számolnunk kell még a lehetséges pénzügyi bevételekkel, ami a szabad pénzeszköz befekteretéséből származik.

A költségek tervezése is megalapozott, körültekintő alapos munkát igényel, célszerű a minden esetben jelentkező állandó költségekkel kezdeni, ezt követően az általános költségeket kell számba venni, illetve a forgalomhoz, árbevételhez kapcsolódó költségeket is ki kell számolni.

4.1. Jövedelmezőségi terv

A vállalkozás jövedelmezőségének elemzésénél részletesen vizsgáljuk az elért árbevétel és a felmerült költségek milyen nagyságrendi kapcsolásban állnak egymással. Másrésztől pedig a befekterések hosszabb távú eredményességét és az elvesztett hozamok elvét vizsgáljuk.

4.2. Marketing terv

A marketing céloknak egyértelműen fedniük kell a szállodai célokat, miközben nem szabad szem elől tévesztetni a következő alapkérdést:

A marketing eszköz megfelelő alkalmazása mennyire tudja befolyásolni a kitűzött szállodai célok elérését?

(A marketing terv részletes tárgyalása: a Szállodai és turisztikai marketing sajátosságai, című fejezetben!)

4.3. Beruházási terv

A szálloda fejlődésének egyik elengedhetetlen követelménye az állandó fejlődés, változás követése. A turizmus piacán akkor tud igazán hatékonyan szerepelni egy szálloda, ha követi és követni tudja a folyamatos változásokat ez pedig vonatkozik nagy mértékben a házak korszerűségi állapotára is.

Igy tehát évenként szükség a következő év, évek viszonylatában beruházási ütemezéseket, tervet készíteni.

A beruházási terv két részből áll:

a szöveges rész, mely a szükséges fejlesztések részletes leírását tartalmazza, bizonyítja a szülk-szerűségeit,

a számszerűsített rész pedig a beruházások gazdaságosságát és a megtérülést mutatja be.

ROI Return on Investment = beruházás megtérülés

Ez a vállalatok teljesítőképességét fejezi ki. A hatékonyságot és ezáltal a befekterett töké kamatozását mért.

A „ROI” mutató a forgalom jövedelmezőségéből (NOP / forgalom) és a töké megtérülésből (forgalom/befekterett töké) kapjuk meg.

A töké megtérülés a befekterett töké hatékonyságának mutatója, mivel a megtérülés sebessége a töké jövedelmezőségét dőntően befolyásolja.

A gazdálkodás szempontjából elengedhetetlen követelmény a likviditás vizsgálata, itt szükség-
ges számba venni a szálloda bevételit és kiadásait.
A már korábban említett beruházási tervek megvalósíthatóságát e pénzügyi terv számsze-
rűsíti. Így például a jövőbeni beruházások milyen pénzügyi fedezetből valósíthatóak meg,
hitelből, saját képződött nyereségből, támogatásokból, vagy a felsoroltak különböző mértékű
kombinációjából.

5. Szálloda gazdálkodás

5.1. Szállodai gazdálkodás elemzése

Az összehasonlításkor a tényidőszak adatait össze kell venni a tervvel és az előző /bázis / idő-
szak adataival. A számadatokból viszonyszámokat, szint mutatókat kialakítva szemléltetesebbé,
elemzésre alkalmassá lehet tenni az elért gazdálkodási eredményeket.

5.2. A bevétel csoportosítása

Ertelmezzük a bruttó árbevételt: a bruttó árbevétel magába foglalja az általános forgalmi adót
/ÁFV/, szoba árbevétel esetében az idegenforgalmi adót is.
Így tehát a nettó árbevétel az amely ezt nem tartalmazza. A jövedelmezőségi számításnál
minden esetben úgy a bevételek, mint a költségek esetében nettó számokat alkalmazunk .

5.2.1. Árbevétel csoportosítása

1. Szállodai árbevétel
2. Vendéglátó árbevétel
3. Egyéb árbevétel

1. Szállodai árbevétel jogcím szerinti csoportosítása:
 - szoba árbevétel /reggeli nélkül /
 - szálloda egyéb árbevétel: telefon, fax, mosatás, garázs , fitness,

2. Vendéglátó árbevétel:

- értékesítő helyek árbevétele /étterem, cukrászda, bár, stb. /
- jogcím szerinti csoportosítása:

- reggeli árbevétel
- minibár

- panziós árbevétel
- a „la carte árbevétel

illetve ezen belül megkülönböztetjük még az étel és ital bevételeket.

3. Egyéb árbevétel:

p. konferencia terem bérlet, gyógyászat - wellness, egyéb kereskedelmi árbevétel

5.2.2. Költségek csoportosítása

1. Közvetlen költségek
2. Fel nem osztott vagy általános költségek
3. Állando költségek

1. Közvetlen költségek:

az egyes üzemeységeknel felmerülő költségek, így például a bér és járuléka /TB/, illetve azon költségek melyek egyértelműen kapcsolhatók a felmerülés helyéhez.

A szállodán belül legalább három üzemeységet különöztetünk meg:

- szoba kiadás
- vendéglátás
- egyéb (természetesen ezek a területek a működés függvényében tovább bővíthetők)

2. Fel nem osztott költségek:

általános jellemzője, hogy a management döntésin alapuló költség csoport

– *értékesítés költségei*: minden olyan költség, ami az értékesítési tevékenységgel összefügg

– *igazgatás költségei*: általában összefüggő költségek

– *karbantartás költségei*: az állag megővővshoz, üzemeltetés folyamatos, zökkenőmentes biztosításához fűződő, nem felújítási, és nem beruházási költség

– *energia költségek*: víz, csatorna, villany, gáz

3. Állando költségek:

általános jellemzője, hogy tulajdonosi döntésen alapuló költségek

– *biztosítás díj*: az ingatlan és eszközök biztosítása, éves szinten tervezhető díj, ami az ingatlan és eszközök értékeknek százaléklékában kerül meghatározásra

– *művhatszamlai díj*: az egyes szállodák az értékesítési lehetőségek bővítése érdekében névhasználati szerződést kötnek pl. Best Western és ezért meghatározott összegű díjat fizetnek évente, tekintve, hogy fix összeg tervezhető

– *management díj*: az egyik eszköz az értékesítés fokozására, a forgalom százaléklékában meghatározott, évesen fizetendő díj, általában külön részletes szerződés szabályozza

– *beruházási kamat*: ezen költség csak akkor merül fel egy projekt esetében, ha az kölcsönből létesül, ezt az évesen előre meghatározható összeggel, külön szerződés szabályozza

– *értékesítők kénye*: úgy az ingatlan, mint az eszközök után számolandó az adótörvényben előírt kerek

6. Szálloda jövedelmezőség vizsgálata

Az egyik legfontosabb elemzés, általában negyedévenként készül a szállodákban, mely ratalmazza a szálloda valamennyi ellenőrzött bevétel költség és ráfordítási adatait. A jövedelmezőségi vizsgálatot könyvelési adatokra kell alapozni.

A jövedelmezőségi sor tényezőket a tervezettel és az előző időszaki adataival kell összeha-

sonltani. Az elemzés következtetéseit az üzletpolitikai célkitűzések meghatározásánál, értékelésnél, másrészt pedig a ráfordítások alakulásánál befolyásolásánál lehet és célszerű hasznosítani.

A jövedelemzösségi vizsgálat alapján célszertű intézkedési tervet készíteni a gazdálkodás hatékonyságának növelése érdekében.

Az intézkedési terv három fő részből áll:

1. helyzet felmérés, tény megállapítás
2. végrehajtható intézkedések
3. a végrehajtott intézkedések várható hatása

Az intézkedési tervnek mindenki számára egyértelmű, világos feladatokat kell tartalmaznia. Azoknál az adatoknál, ahol e terv hatása számokban mérhető a tervben számszerűsíteni szükséges, ez nagy mértékben elősegíti a végre hajthatóságot és az ellenőrizhetőséget is. A jövedelemzösségi elemzés tulajdonképpen a management számára egy döntés előkészítő anyag a gazdálkodás még eredményesebbé tételéhez, a szükséges intézkedések, lépések sorozatának kidolgozásához.

Az eredmény növelésének lehetséges módjait:

árbevétele növelése, költségek csökkentése, vagy e kettő együttes alkalmazása.

Az *árbevétele növelése* intenzív értékesítési munkával érhető el, mely az úgynevezett aktív, de nem agresszív értékesítési politikán alapul, azaz aktívan megdolgozni a piacon, mindig jelen lenni, ajánlatokkal, ha szükséges akciókkal „bombázni” a partnereket.

A *költségek csökkentéséhez* át kell tekinteni a tervezett és a ténylegesen felmerült költségeket, tudni kell melyik az a költségtípus, amelynek csökkentése nem jár színvonal csökkenéssel, illetve nem jelent zavart a működésben.

A legoptimálisabb eset amikor a kettő együttes alkalmazása történik, a színvonal megtartása és a biztonságos üzemeletés mellett.

6.1. Mutatószámok

6.1.1. Üzemeletési adatok

Az üzemeletési adatok vizsgálataánál feltétlenül szükséges kiemelni az átlagos kapacitás kihasználtságot és az átlagos szobárat, szükségessé továbbá vizsgálni a vendégek számát szobánként, az egy kiadott szobára jutó árbevétel / költséget / eredményt, az egy kiadható szobára jutó átlagár (REVPAR) árbevétel / költséget / eredményt.

Szobakapacitás kibaszndóság mutató számítás:

Ténylegesen kiadott szobák száma
Szállodai szobák száma X az üzemeletési napok száma

az eredmény százaléklékában keletkező mutató szám.

Átlagos szobátr számítás:

Szállodai szoba árbevétel
Ténylegesen kiadott szobák száma

Az összehasonlíthatóság érdekében tanácsos devizában is a számítást elvégezni, általában EURO és USD.

Az ár összehasonlíthatóságát, nem csak Magyarországban belül, hanem azonos kategóriában Európában, illetve világviszonylatban is célszerű elvégezni.

Minden esetben együttesen kell vizsgálni a szobakapacitás kihasználtsági mutatót az átlagos szobárral, mert csak így látható egyértelmű kép a szállodáról.

Vegyünk egy példát, a szálloda kapacitáskihasználtsága 70 százalékos éves szinten, de az átlagos szobárra 5000 Ft, míg egy másik szállodának ugyanazon időszakban az adatai a következők: 65 százalékos szobakapacitás kihasználtság és 6000 Ft-os az átlagos szobárra. Egészen biztos, hogy a második szálloda jóvedelmesebb, hiszen magasabb átlagáron történik az értékesítés, még ha a szobakapacitás kihasználtsága 5 százalékkal alacsonyabb is, de kisebb kihasználtság mellett a szálloda „lelakottsága” is kisebb lesz, illetve egyes forrásokhoz kötődő költségek is csökkennek összegben jelenkeznek, míg az árbevétel magasabb.

Ezért célszerű mindig a két mutatószám együttes vizsgálatát, elemzése.

A vendégek számát szobánként meghatározni részben a szoba árbevétel számításához, valamint a reggeli árbevételhez szükséges. Így tehát látható, hogy az egyágyas, kétágyas, vagy esetleg többágyas igénybevétel aránya nem elhanyagolható tényező. Egy apartmanos szálloda, vagy egy panzió esetében, ahol többágyas szobák aránya magas, sok esetben ágykapacitás kihasználtsági mutatót is szoktak vizsgálni, a hozzá tartozó átlagárral hiszen ez esetben az a mutatószám inkább jellemző és jobban megítélhető az értékesítési tevékenység, mint az előző mutatókból.

Kiadható szobára jutó átlagár: /REVPAR/ Preview Per Available Rooms

Összes szoba árbevétel
Kiadható szobák száma

E mutató vizsgálatára fontos a szálloda szempontjából, mivel megmutatja, hogy minden kiadható szobára vetítve az átlagár hogyan alakult egy adott időszakban. A részlegesen elért átlagár és a vetített átlagár elemzése az értékesítési munka minősítése is egyben, illetve megmutatja a jövő feladatait.

Kiadható szobára jutó árbevétel:

Összes árbevétel
Kiadható szobák száma

A kiadható szobára jutó árbevétel vizsgálatára az értékesítési tevékenység egyik mértékponja, ez megmutatja, hogy milyen mértékű szobaértékesítésen kívüli árbevételre sikerült realizálni a szállodának.

Vendég tartózkodási idő:

Vendégéjszakák száma
Vendégek száma

Ez a mutató megmutatja, hogy a vendégek átlagosan hány éjszakát töltenek el a szállodában, fontos mutatószám egyrészt a költségek tervezésénél, valamint a szoba árbevételén kívüli becsült költségek számításához.

6.1.2. Bevételek megoszlása

Az összes árbevételnél belső megoszlási viszony számot vizsgáljuk:

- Szobakiadás
- Vendéglátás: Étrel
- Ital
- Telefon
- Egyéb üzemeységek
- Egyéb bevételek

E mutató számok vizsgálata alapján lehet az elkövetkezendő időszakra vonatkozó fontos vezetői döntéseket meghozni, tekintettel arra, hogy ez megmutatja, a szállodán belül, melyik üzletág milyen rész képviselet az összes bevételből.

Célszerű még a bevételek kiegyenlítési módok szerinti vizsgálata is.

Kiegyenlítés módja szerint:

- készpénz
- hitelkártya
- hitel

Készpénz, helyszínen történő fizetési mód, ez lehetséges devizában, vagy forintban.

Hitelkártyával történő fizetés is a helyszínen történik, de készpénz kímélő és elsősorban a külföldi, de napjainkban egyre inkább a belföldi vendégek által is kedvelt és használatos fizetési eszköz.

Hitel, általában a szerződéses partnereknél alkalmazott utólagos fizetési mód, ez lehetséges devizában és forintban is, formája lehet átutalás, csekk.

6.1.3. Bevételek nyereség közvetlen nyereség

Üzemeységekhez kapcsolható a szállodán belül a közvetlen nyereség vizsgálata:

- Szobakiadás
- Vendéglátás
- Egyéb

Az elemzés a területek érdekeltségi rendszerebe jól beépíthető pl. jövedelemérdekeltségi rendszer, prémium feltételek kidolgozása, illetve fontos szempont lehet a későbbi fejlesztések beruházások eldöntésénél is.

6.1.4. Előmunka hatékonysága

Bevétel arányos bérköltség:

$$\frac{\text{Összes árbevétel}}{\text{Összes bérköltség}}$$

/ az eredmény százalékkban értendő /

Egy kiadható szobára jutó bérköltség:

$$\frac{\text{Összes bérköltség}}{\text{Kiadható szobák száma}}$$

Egy kiadható szobára jutó létszám:

$$\frac{\text{Foglalkoztatottak száma}}{\text{Kiadható szobák száma}}$$

Ezek az adatok a munka hatékonyság mutató számai, a mai viszonyok között nagyon nagy jelentőségűek van. Tekintettel arra, hogy a termelékenység fontos tényező, általában az egyik legmagasabb költség csoport az előmunka és járuléka. A költség csökkenése és növekedése egyaránt jelentős mértékben tudja befolyásolni az eredményt. Az előmunka hatékonyságának növelése érdekében megtervezett minden intézkedés szintén azonnali hatást gyakorol közvetlenül az eredményre.

Vegyünk egy példát: ha a forgalom jelentős mértékben csökken és ezzel együtt csökkenjük a létszámot is, akkor lehetséges hogy az eredmény szint a tervezettnél megfelelően alakul, még ha természetesen az abszolút összegű eredmény el is marad a tervezettől, hiszen az már a forgalom függvénye is. Az előmunka hatékonyságának megfelelő szinten tartásához feltétlenül szükséges a létszám rugalmas kezelése.

6.1.5. ELABE szint

A vendéglátó árbevétel százalékkában számítandó két főcsoportra és üzem- egységeként:

- Étel
- Ital

ELABE / az eladott áruk beszerzési értéke /

$$\frac{\text{ELABE /étel vagy ital /}}{\text{Vendéglátó árbevétel}}$$

Ez a mutatószám az ételkesített áruk nyersanyag szintjét határozza meg. Általában a szállodák értékesítő helyenként szokták meghatározni és figyelni, célszertű havonta, de legalább negyedévenként az elemzést elvégezni. Így mód és lehetőség nyílik a szükséges beavatkozásra, pl. áremelésre, vagy a leltárhány megfeleltetése.

Az eredmény kategóriák három csoportban vizsgálándók:

Üzemegységi /revékenységi / eredmény
Bruttó üzemeletési eredmény /G.O.P. /
Nettó üzemeletési eredmény / N.O.P. /

Az *üzemegységi*, *revékenységi* *eredmény* nevéből is következik az egyes *üzemegységek*, illetve *revékenységek* *eredményességét* hivatott vizsgálni.
Ez sok szempontból fontos mutató szám: megmutatja az egyes *revékenységek* *eredményességét*, aminek alapján eldönthető, hogy ennek folytatása, vagy esetleg átszervezés, vagy megszüntetése a célszerű. Az egyes *üzemegységek*ben dolgozók *egyéni* *érdekeltsége* is ennek alapján alakítható ki.

A *bruttó üzemeletési eredmény* G.O.P. az egész szálloda *eredményességének* mutatója, minden bevétel és hozzákapcsolódó költséget tartalmaz, ami a *managerek* *döntését* és *működését* *tükrözi*, valamint a szállodák *nemzetközi összehasonlítását* szolgálja.

A *nettó üzemeletési eredmény* N.O.P. már az *állandó költségeket* is tartalmazza, ami első sorban a tulajdonosi *döntéseken* alapul, ez az *eredmény* az *adózás* előtti *eredmény* is egyben.

6.1.7. Eredmény és eredmény szintek

Az *eredmény* szinteket *érdemes* vizsgálni az *alábbiak* szerint:

– *Üzemegységi* *eredmény* *szobánként* az *összes* *bevétel* *százalékában*,
– *Bruttó üzemeletési* *eredmény* *szobánként* az *összes* *bevétel* *százalékában*,
– *Nettó üzemeletési* *eredmény* *szobánként* az *összes* *bevétel* *százalékában*.
Ezek a *mutatók* szintén *használhatóak* a *nemzetközi és* *magyarországi összehasonlítások*-
nál.

6.1.8. Piaci adatok elemzése

A *következőkben* *felsorolt* *adatok* *vizsgálata* az *értékesítésben* *dolgozó munkatársaknak* *nagy* *szükségük* van:

1. *Belföldi és* *külföldi* *vendégek* *aránya*, *szükséges* az *árbevétel* *tervezéséhez*, illetve annak *elemzéséhez*.

2. Vendégösszetétel:

- *Üzleti* *utazó*
- *Egyéni* *turista*
- *Konferencia* *vendég*
- *Csoportos* *utazó*
- *Egyéb*

A *felsorolt* *vendégösszetétel* *magyarazatot* *adhat* az *átlagár*, *jengedlmény* és *árpolitika* *alakulására*.

6.1.9. Költségek velített elemzése

Az eddigiekben a bevételéhez viszonyítottunk, jelen fejezetben a költségeket használjuk vetítési alapnak, erre a mutatószám sora a managementnek és a tulajdonosoknak szükségük van a gazdasági döntéseknél.

1. Átlátás / fel nem osztott / költségek:

- igazgatás
- értékesítés
- karbantartás
- energia költségek 1 szobára jutó összege.

Az elemzésnél az európai és világ átlagot is figyelembe kell venni, ami az alábbiak szerint alakult az 2004 évben:

értékesítés költségei 1,934 %, ugyanez Magyarországon 1,4 %
 karbantartás költségei 1,946 %, ugyanez Magyarországon 4,5 %
 energia költségek 1,540 %, ugyanez Magyarországon 6,2 %.

Erdemes ezt a rövid összehasonlítást elemezni és akkor kiderül, hogy hazánkban az Európai és Világ átlagnál kevesebbet költenek értékesítésre, ami biztos, hogy ez negatívan hat, és ezen sürgősen változtatni kell.

Ugyanakkor pedig megfigyelhetők, hogy lényegesen több költséget használunk fel karbantartásra, ami arra enged következtetni, hogy a szállodák többsége korszerűtlen és a biztonságos, zavartalan üzemeltetés sok karbantartási költség felhasználását eredményezi.

A lényegesen magasabb energia költségek felhasználása is a korszerűtlen technika következménye.

2. Állando / tulajdonosi / költségek:

- névhasználati díj
- management díj

– egyéb állandó költségek 1 szobára jutó összege.

Ezen költségek elemzése elsősorban a tulajdonosi döntésekhez szükséges tekintettel arra, hogy a költségek felhasználása tárgyában is a tulajdonosok hivatottak dönteni. Az eredményt azonban jelenős mértékben befolyásolhatja ezen költségek túlzott mértéke.

Az egy szobára jutó értékek elemzése fontos a döntés előkészítésnél, mert ez megmutatja, hogy adott esetben ha ezen költségeket teljes mértékben kihasználjuk milyen eredményességgel jár-nak és biztosan pozitív hatással van e minden tényező a bevételre és ugyanolyan arányban az adózás előtti eredményre is.

7. Yield, hozadék management

A Yield managementet forgalom, -vagy hozadék - managementnek szokták fordítani. Ez azt jelenti, hogy olyan aktív árpolitikát folytatnak, melynek a forgalom és hozamnövelőnek kell lennie.

Az ár és kereslet figyelembevételével, és a keresleti struktúra ismeretében, az adott szobakapacitás mellett a lehető legnagyobb forgalmat kellene elérni. Ez azt feltételezi, hogy a különböző árszintű csoportoknak eltérő időpontokban kínálják.

Az aktív árpolitikának ezt az elvét (Yield - management) a légítársaságok már régóta alkalmazzák.

Az árdifferenciálódó módszernek lényeges elemei, az aktív árpolitika szellemében:

- különböző árszintű árszabványok
- különböző szegmenseknek
- különböző időpontokban vonzó ajánlatok adni.

Ezért a sikeres aktív árpolitika feltétele:

- az ártuálismosság (hogyan reagálnak a vendégek az átváltozással)
- a vendégsegmensek (egyedi, volumen-típus, üdülési, üzleti célból utazók)
- az egyes vendégsegmensek foglaltsági szokásainak ismerete
- a foglalás nélküli érkezési vendégek számának (walk in, s)
- a szobák számának a (no show) rátáinak az ismerete.

Az időrendi adatok terjedelme és ismerete a prognózisok minőségének és megbízhatóságának az alapját képezik. Ez meghatározza, hogy a magas kihasználtság és a magas ár kölcsönhatása optimalizálható-e és ha igen, mennyire?

Ennek elvét és számításait mutatja be ez a fejezet a szállodaipar vonatkozásában.

A hozadék management a jövedelem - teljesítmény mértékére hozták létre.

A hozadék nem más, mint a tényleges és a lehetséges jövedelem egymáshoz való viszonya.

A tényleges jövedelem az eladott szobákból származó jövedelem, míg a lehetséges jövedelem az az összeg, melyet akkor kapnánk, ha az összes szobát teljes rack rate-en adnánk el.

A lehetséges jövedelemet többféleképpen lehet meghatározni:

1. Az összes szobát kétágyas /kihasználtság/ áron vesszük.
2. A számításba bele vesszük az egy- és a kétágyas /kihasználtság/ szobák arányát is.
- Ez a második módszer alacsonyabb összeget eredményez.

A valószínűségben valószínűsítés, hogy egy szálloda lehetséges jövedelmét 100 százalékosan kétágyas kihasználtságra alapozva érje el.

A hozadék számítás matematikája viszonylag egyszerű, noha jó néhány képletet tartalmaz.

Tételezzük fel, hogy a mi szállodánkban 300 szoba van, ezek közül 100 db egyágyas, 200 db kétágyas, 80 USD az átlag szobaár és jelenleg a szobakapacitás kihasználtság 70 százalékos.

A management egy- és kétágyas szobáinak állapított meg minden típusra.

egyágyas szoba átlagára

A lehetséges egyágyas átlag szobaár = szobák száma

kétágyas szoba átlagára

A lehetséges kétágyas átlag szobaár = szobák száma

A képletek szerint az egyágyas átlag szobaár: 96,67 USD, míg a kétágyas átlag szobaár 116,67 USD lesz.

A hozadék statisztika meghatározásában igen nagy szerepe van a többszörös kihasználtsági hányadnak, mely a szálloda azon szobáinak arányzáma, melyeket egyenél több vendég vesz igénybe. Ez az információ azért fontos, mert jelzi a sales mixet és segíti az optimális árak kialakítását a jövőbeni kereslettel összhangban.

A mi szállodánk esetében, ha 105 szobát adnak ki 210 – ből, mely a 300 szobának a 70 százaléka, ez átlagosan több, mint az 1 fő által igénybe vett, így a többszörös kihasználtsági mutató alakulása a következő:

$$\frac{105}{210} = 0,5 = 50 \%$$

A hozadék statisztikában a többszörös kihasználtsági hányad mellett a szobaár szórása is fontos szerepet játszik. Több változó szoba típus között a szobaár szórásának meghatározása is lényeges lehet egy szálloda specifikus piacának tervezésénél, valamint szükségessé a hozadék döntések meghozatalához.

A szobaár szórása: a lehetséges kétágyas átlag szobaár - a lehetséges egyágyas átlag szobaár, a mi esetünkben : 116,67 - 96,67 = 20 USD

A lehetséges átlag szobaár nagyon fontos a hozadék management szempontjából, hiszen hátkonyan összegzi a lehetséges átlag szobaárakat, a többszörös kihasználtsági hányadot és a szobaár szórását is figyelembe veszi.

Ez a mi példánkban a következőképpen alakul:

$$(0,5 \times 20 \text{ USD}) + 96,67 \text{ USD} = 106,67 \text{ USD}$$

A rack rate azon hányada, melyet a szálloda ténylegesen realizál, a szállodai teljesítmény faktorban található meg és az ár lehetséges hányadának nevezik.

A teljesítményfaktor = 100 % - engedmény hányad

$$\text{A mi szállodánk esetében : } 80 \text{ USD} = 0,75 \text{ vagy is } 75 \%$$

$$106,67 \text{ USD}$$

A hozadék számítás nélkülözhetetlen eleme természetesen maga a hozadék. Kiszámításához a már korábban alkalmazott képleteket kell komplexen alkalmazni.

A hozadék kiszámításának három módját ismerjük:

1. realizált jövedelem
lehetőség jövedelem
2. eladott szobaéjszaka
rendelkezésre álló szobaéjszaka
 $\times$ tényleges átlag szobaár
lehetőség szobaár
3. szobakapacitás kihasználtság $\times$ teljesítmény faktor

Ez, ha a mi példáinkat folytatjuk és a 3. képletet használjuk az alábbi eredményt mutatja:

Ha Yield management szerint tovább számolunk, akkor megállapítható, hogy a foglaltság és a tényleges átlag szobaár különböző kombinációból azonos szoba árbevétel és hozadékot érhetünk el.

Vizsgáljuk azonos hozadék nem mindig azonos működési helyzetet takar.

A mi szállodánkban, 70 % százalékos szobakapacitás kihasználtság mellett az átlagár 80 USD és a management az átlagárat 100 USD - re szeretné emelni.

Milyen foglaltsági hányadot kell teljesíteni ahhoz, hogy a jelenlegi hozadékot elérje a szálloda?

$$\frac{80 \text{ USD}}{100 \text{ USD}} = 0,8 \text{ vagy } 80 \% .$$

Az azonos hozadékok felrevenciók lehetnek, mert nem vesszük figyelembe az üzemeleti költséget és a szobaárakon kívüli bevételeket. Sokkal hatékonyabb számítási módot jelent az azonos szobakapacitás kihasználtság, melyet, akkor használunk, ha a management azt akarja meg tudni, milyen más szobaár és szobakapacitás kihasználtság hányad kombináció nyújt azonos nettó szoba árbevételt. Az azonos szobakapacitás kihasználtsági képlet nagyon hasonlít az azonos hozadék képletéhez, csak az figyelembe veszi az önköltséget is.

A kiadott szobához kapcsolódó önköltség: pl. tisztítás, ellátás, nem merülnek fel, ha nem adnánk ki a szobát /.

Nem szükséges a bruttó szoba árbevételből kiindulni a nettó szoba árbevétel számításához. /kevesebb szoba értékesítése magasabb áron is lehetséges alacsonyabb üzemeleti költség mellett/

Míg a rack rate-eket ritkán emelik, a kedvezmények nyújtása azonban nagyon gyakori a szállodáiban.

Az engedménytács alkalmazása segít a managementnek abban, hogy a kedvezményes lehetőségek alkalmazásának értelmét, módokat mérlegeljék.

Pl.: milyen lesz az azonos szobakapacitás kihasználtsága? 70 % kihasználtsággal és 80 USD átlag szobaárral számolva, ha a szobaárakat 20 százalékkal csökkentjük?

Ha az átlag szobaár 100 USD és az önköltség 11 USD, a rács megmutatja a szobakapacitási kihasználtsági hányadot, mely ahhoz szükséges, hogy a szálloda azonos nettó szoba árbevételel érjen el különböző eredményszintek mellélt. /lásd táblázat /.

Szükséges a szobaárértékesítésen kívüli szállodai egyéb revékenységből származó jövedelmeket is figyelembe venni és a forgalom tervezésével számolni vele, illetve az egyes engedményadást erősen befolyásolhatja az egy fő jutó egyéb szállodán belüli költsé aránya.

Ezen számításokat nevezzük az „aligha ráhuzeses” módszernek, becslések:

1. nettó veszteség a szobaár bevétele az engedmény következtében
2. szoba értékesítésen kívüli revékenységből származó jövedelem
3. összeg, mely ezt a veszteséget ki fogja egyenlíteni
4. az átlagos összeg, melyet minden egyes vendég a szállodán belüli értékesítési helyeken költ el
5. a szobakapacitás kihasználtság a szobaárból nyújtott kedvezmény hatására növekedni fog.

Az „aligha ráhuzeses” analízis minden a szállodán belüli egyéb kiegészítő értékesítő helyen történő költségen, a súlyozott átlagos fedezeti hányadon nyugszik, azon összeg ismeretében, melyet a vendégek a szobaáron felül költenek el a szállodában, valamint megbecsülve a szobakapacitás kihasználtságban bekövetkező változást, a kedvezményekből származó nettó árbevétel veszteséget. Itt kell a jó arányt tartani, hogy ezek kiegyensúlyozva egymást ne okozzanak valódi veszteséget, azaz nyereség csökkenést.

Minden esetben a Front Office Manager feladata az előbbiekben ismertetett képlet alapján elvégezni az összehasonlításokat, és az egy főre jutó tényleges költés viszonyszámot megalkotni. Így tudja elkészíteni a szükséges árpólistákat.

Természetes tehát, hogy a szállodák szeretik kikönni, hogy a náluk lakó csoportok a szálláson kívül más egyéb szolgáltatásokat is vegyenek igénybe /étel, ital, mosatás, telefon, drinkbár stb./

Tény a flexibilis árak több vendéget hoznak és a kapcsolódó jövedelmi tranzakciók segítenek bemutatni, hogy hogyan lehet a hozadék management komplex vezetési eszközzé tenni. A hozadék management tovább finomítható azzal, ha a kedvezményeket szelektíven és nem általában alkalmazzuk. Ha az olyan szobák esetében alkalmazzuk elsősorban, melyekért adott esetben versenyeznek a vendégek, akkor a hozadék management teljes egészében betölti a funkcióját.

Így például a szállodák gyakran kínálnak meghatározott csoportnak engedményeket /időseknek, alkalmazottráknak stb./ és ez esetben eldöntheti a szálloda, hogy az adott csoportot fogadja - e kedvezményes áron, vagy sem.

A következő elemeket kell a sikeres hozadék stratégiában szemelőt tartani:

1. csoport értékesítés
2. egyéni nem szervezett értékesítés
3. étel, ital értékesítés
4. helyi, speciális megállapodások
5. speciális események figyelemmel kísérése.

Röviden elemezzük melyikre mi a jellemző a hozadék számítás szempontjából.

1. Csoport értékesítés

Ahhoz, hogy a szállodában dolgozó vezetés pontosan lássa, hogy a csoport értékesítés hogyan befolyásolja az egész szobaár bevétele, a következők információkra van szükség:

- már megélvő foglaltságok ismerete / sok esetben kell tudni döntenie a Front Office Managernek rendelések lemondási arányról, a kisebb és nagyobb létszámú érkezésekről, természetesen az így keletkező esetleges túllátások kezeléséről.
- a csoportos ügynöki ár, amin a csoportot lefoglalták
- még le nem foglalt, de valószínűleg jelentkező csoport foglaltságok /pl. évenként visszatérő- en jelentkező rendezvények /
- foglaltságok és érkezések közötti átlagosan eltelő idő /néhány szállodánál ez 2 hónap, de lehet ez rövidebb és hosszabb idő is /
- becső vendégek kiszorítása /kiszorításról akkor beszélünk, ha a szálloda a csoportot az egyéni vendégek által fizetendő szobaáron fogadja, becső szobának azt nevezzük, akiknek nincsen előzetes foglalásuk, nem szervezett vendégek, szabad utazók, vagy üzletemberek/

Minden döntés előtt a szállodának a jövedelem faktort kell megvizsgálnia, továbbá foglalkozni kell azzal is, hogy mi történik a nem fogadott egyéni vendégekkel, mert valószínű, hogy az így elutasított vendég soha többet nem tér vissza a szállodába, az esetlegesen elutasított csoport esetében is csökken az esély a visszatérésre.

A hozadék managementnek üzleti értékét is kell tartalmaznia.

Így az egyik legfontosabb feladat ezen módszer alkalmazásánál az engedmények sorozatos, folyamatos koordinálása, ellenőrzése.

Ha a szálloda vezetésre úgy van, hogy szobát magassáron a szobakapacitás kihasználtság csökkenése nélkül értékesíteni tudja, akkor az engedmény nyújtást szűneltetni kell, melyet célszerű szétzöldsben rögzíteni.

A szálloda valamilyen részlegének hozzá kell járulnia jövedelmezőséghez, ez pedig feltételezi a komplex értékesítést.

E fejekben áttekinthetők a hozadék management taktikák és stratégiák változatait, valamint a hozzá tartozó számitásokat, melyek az optimális nyereség elérését célozzák és Magyarországon még nem igazán ismertek.

8. Controlling

8.1 A controlling általános bemutatása

Mi a controlling?

A controlling az Egyesült Államokban az elmúlt 15 évben fejlődött ki. Funkcionális szempontból a vezetés alrendszer, mely a tervezést, az ellenőrzést valamint az információ ellátást koordinálja. Figyelemmel kíséri a kitűzött célok elérésének menetét.

A controlling tehát elősegíti azoknak a koordinációs nehézségeknek a megoldását melyek a vállalat környezet fokozódó dinamikájára és komplexitására, valamint a gazdaság növekvő differenciáltsága folytán -, egyre több vállalkozás különben szembenézni.

A controlling rendszer feladatai

Az előző meghatározásból adódóan a controlling tevékenységet három nagy feladat köré csoportosíthatjuk.

Ezek a következők:

- tervezés
- ellenőrzés
- információ rendszerezés
- valamint ezek koordinálása.

A controlling helye a vezetésben

A controllingot rendszerint halmazaként képzeljük el, melyek között meghatározott kapcsolatot áll fenn. A rendszer ilyen fellogása lehetővé teszi a komplex összefüggések elemzését. Így a tervezés, az ellenőrzés és információ ellátás alkalmazása a rendszerváltozások elemzésére és alakítására.

Ha a szállódát, mint egészet egy szervezeti rendszernek tekintjük, akkor két nagy alrendszeret különböztethetünk meg. Ezek az *indányított alrendszer* és az *indányító alrendszer*, melyben a controllingnak kiemelkedő szerepe van.

A társaság vezetése arra használja a controllingot, hogy a tevékenységet rugalmasan irányítsa. Cél szerű ezért a controlling tevékenységet a vezetés mellé, mint tanácsadó egységet, rendelni ezzel is támogatva az irányítói munkát. Másrészt észszert és csak alacsony bevezetési költséggel jár, ha a controlling tevékenységet az üzemi számvitelbe „ágyazzuk be”, mivel mindkét tevékenység azonos adathalmazt használ fel.

Kiseb cégek esetén ez egyelően vezető személyt is jelenthet mind a controlling, mind a számvitel részére.

Az eredményes controllinghoz elengedhetetlen, hogy a cég hierarchikus rendjébe is beépítsük az egységet és bizonyos hatalmi hatáskörrel is felruházzuk.

A controlling feladatait három síkon látja el:

- az első szint a tulajdonosok fele történő adatszolgáltatás, tulajdonos bárki lehet, tehát számlára a lehető leegyszerűbb, leegérthetőbb információ csomagot, beszámolót kell készíteni ez történhet a UNIFORM – SYSTEM OF ACCOUNTS (egységes szállodai számviteli- információ rendszer) segítségével.
- a második szint a management részére történő információnyújtás, ez a szint követeli meg a legészleltesebb, legkidolgozottabb információkat, hiszen ők végzik a konkrét vezetési tevékenységet.
- a harmadik szint a dolgozók szintje, ahol tesre szabott információk nyújtására van szükség a rendszerben.

8.2. A controlling rendszer követelményeinek meghatározása

A controlling rendszereket mindig egyedi módon, az adott vállalatra vonatkozóan kell kialakítani.

A feladat első lépése tehát annak meghatározása, hogy konkrétan mit kell nyújtania a controllingnak az adott vállalatnál.

A következő lépés a controlling-team összeállítása, melyhez célszerű controlling felhasználókat és controllingeket is bevonni. A csoport vezetője ideális esetben a controlling szolgáltatásokat felhasználója is.

8.3. A controlling működési feltételei, alapkövei

A controlling rendszer kialakítását és működését külső- és belső tényezők befolyásolják. A rendszer jelleget meghatározó működési feltételek, építőelemek az alábbiak köré csoportosíthatók:

- *stabil külső környezet, regisztrátor jellegrű controlling feladatok ellátása*, mely jelentősen többek között egy biztos értékesítési piacot, gyenge információs kényszerítettségét, és ez nem követeli annyira intenzív controlling tevékenységet.
- *közepesen dinamikus külső környezetben a rendszer „navigátor”* vonásokat mutat, vagyis a stratégiai irányvonalról való eltéréseket igyekszik megnézni közben korrigálni.
- *különbösen dinamikus külső környezetben* - amilyen jelenlegi gazdasági környezetünk is - magas színvonalú, „indikátor” jellegrű controllingra van szükség. Illyenkor a rendszer munkafunkciói közvetlenül és kezdeményezően foglalkoznak a problémák megoldásával, fokozott mértékben vesznek részt a stratégiai döntések előkészítésében, szembevünő a stratégiai tervezés és a controlling összefonódása.

Mind ezek mellett jellegrű, és a controlling alapinformációit befolyásoló fontos tényezők:

- a cég profilja (az értékesítésre szánt szolgáltatások választékának nagysága, szóródásának foka)
- a cég szervezeti felépítése (binnen az alá- és fölérendeltségi viszonyok vizsgálatával)
- a legfőbb döntéshozó szint (tulajdonosi döntések, management alkalmazása) vezetési rátermettsége, megújulási képessége és készsége, stílusa.

8.4. A controlling rendszer alapkövei

Altalánosságban elmondható, hogy a controlling rendszer nagymértékben cég-specifikus rendszer. Azonban vannak a rendszernek bizonyos alapkövei, melyek nélkül nem működne semmilyen controlling.

- Ezek a következők:
- vezetés orientált számvitel
- tervezési és ellenőrzési rendszer
- beszámolási rendszer
- az anyagi felelősség rendszere
- a pénzügyi tervezési, ellenőrzési rendszer.

8.5. Összegzés

A controlling koordinálja a tervezést, ellenőrzést és az információellátást, lehetővé teszi továbbá a vezető számára, hogy célja orientáltan a környezeti változásokhoz igazodva irányítsa a vállalatot és a belső koordinációs feladatokat az operatív rendszer követelményeinek megfelelően lássa el.

Elősegíti azoknak a koordinációs rendszereknek a megoldását, amelyekkel a társaságnak a környezetet fokozódó dinamikája és komplexitása, valamint a gazdaság differenciáltsága révén szembe kell néznie.

A controlling lehetővé teszi a cégeknek, hogy rugalmasan alkalmazkodjanak a változásokhoz és a felmerülő problémákat új, kreatív úton oldják meg.

A controlling célja, hogy fenntartsa a vezetés koordináló, reagáló és adaptációs készségét a társasági célok megvalósítása érdekében.

ELLENŐRZŐ KÉRDÉSEK

1. Mi a döntés?
2. Sorolja fel a turisztikai vállalkozásokra ható környezeti tényezőket, elemezze a közgazdasági környezeti
3. Milyen tervekkel áll a szállodai tervezés ?
4. Értelmezze a bruttó és nettó szobár bevételt!
5. Mi az intézkedési terv és mit kell tartalmaznia ?
6. Ismertesse az előmunka hatékonysági mutatókat?
7. Mi az ELABB?
8. Csoportosítsa a költségeket!
9. Ismertesse a szállodai szakmai eredmény kimutatók alapján az eredmény szinteket!
10. Sorolja fel a mutatószámokat és értelmezze azokat!
11. Foglálja össze a Yield /hozadék/ management lényegét.
12. Mi a Controlling?

VIII. A szállodák működését meghatározó legfontosabb, speciális jogszabályok, rendeletek és előírások.

1. A Működési engedély.
2. A szállodák és az utazási irodák közötti szerződések Európai Uniós iránnyelvi.
3. A szállodákban érvényesülő kártérítési felelősség.
4. A szállodákban a pénzváltási tevékenység.
5. Szállodai munkajog.
6. A szállodákban a tűzvédelmi és munkabiztonsági előírások.
7. Turizmus törvény.

VIII. A szállodák működését meghatározó legfontosabb, speciális jogszabályok, rendeletek és előírások

A szállodaiiparhoz a legkülönbözőbb jogágak kapcsolódnak, így a polgári jog, a munkajog, az államigazgatási jog, a gazdasági jog szabályai valamint a büntető (szabálysértési) jog.

A jelenlegi terjedelemben nincs lehetőség, hogy valamennyi területtel részletesen foglalkozzunk. Ezért néhány, általunk kiemelkedően fontosnak tartott témát érintünk.

Úgyanakkor hangsúlyozzuk, hogy az utóbbi években – különösen az Európai Unióhoz való csatlakozás keretében a jogharmonizáció okán – a jogalkotás felgyorsult, a jogszabályok a korábbi évtizedekhez képest sokkal gyorsabban változnak, így a sikeres vállalkozás elengedhetetlen feltétele ennek a folyamattal való követésnek.

Egy szálloda működésének elkezdeséhez szükséges engedélyek:

- Működési engedélyek: szálloda, vendéglátó egységek, bérlemények (kiadja a területileg illetékes önkormányzat jegyzője)
- Használatba vételi engedély (kiadja a területileg illetékes önkormányzat építésügyi hatóság)
- Csztályba sorolás, kategóriába sorolás: bejelentési kötelezettség a Gazdasági minisztérium Engedélyezési és Közigazgatási Hivatala felé, az osztálybasorolást, illetve a kategóriába sorolást az üzemeltetés megkezdése előtt meg kell tenni.
- Tűzoltósági szakhatósági engedély,
- Közegésztésügyi hozzájárulás: (kiadja az ÁNTSZ, az üzembe helyezéshez előírt)
- Allatgésztésügyi és Élelmiszer Ellenőrző Allomás engedélye (megfelelő munkakörülmények, az élelmiszer higiéniai feltételek megléte alapján)
- Használatbavételi, üzembe helyezési engedély (a cég és a területileg illetékes önkormányzat jegyzője is)
- Környezetvédelmi szakhatósági állásfoglalás (kiadja a Környezetvédelmi Felügyelőség)
- ÁNTSZ engedély a veszélyes anyagok felhasználásához (vegyszerek, tisztítószerek, stb)
- Forgalomtechnikai terv (a szálloda megközelítési, bejárati, stb.; kiadja a területileg illetékes önkormányzat)
- Pénzügyi Felügyelet (PSZAF) engedélye a valutaváltáshoz
- Vízminia bevizsgálás (KERMI vizsgálati jegyzőkönyv a vízminia megfeleléséről)
- Szerzői Jgvedő Iroda Egyesülettel kötött megállapodás (TV, rádió, műsorszóró eszközök jogdíjairól)
- Szolgáltatási szerződések (Elektromos Művek, Gázművek, Csatornázási Művek, Vízművek, szemétszállítás, stb.)

Külső bérlo részére kiadott útlejek esetében a bérlo működéséhez szükséges dokumentumok másolatát

1. A Működési engedély

Az útlejek működésének és a belkereskedelmi tevékenység folytatásának feltételeit szabályozó rendelet a hatálya alá tartozó minden gazdálkodó szervezet számára előírja a működési engedély beszerzését.

A 4/1997.(I. 22.) Kormányrendelet hatálya kiterjed a kiskereskedelmi, élelmiszer-, vegyesüzem-, ruházati nagykereskedelmi, valamint a vendéglátó, idegenforgalmi vagy kereskedelmi szolgáltatótevékenységet folytató gazdálkodó szervezetre (így az egyéni és a társasági formában működő vállalkozásokra is).

A működési engedély kiadását az útlejek helye szerint illetékes önkormányzat (egyzőjéről kell kérni, működési engedély-kérelm benyújtásával. Az engedély kiadásának feltétele a működéshez szükséges összes okirat, szakhatósági engedély, hozzájárulás hiteles másolatának előzetes bemutatása, illetve csatolása.

A tevékenység folytatáshoz előírt engedélyek, okiratok meglete esetén a egyző köteles kiadni a működési engedélyt és a kereskedő csak ennek birtokában kezdheti meg a tevékenységet.

A kiadott működési engedélyek alapján, az illetékességi területen működő útlejekről a egyző nyilvántartást vezet. Az útlejek adataiban bekövetkező változás esetén az engedély módosítását ugyancsak a egyzőről kell kérni.

A működési engedélyben fel kell tüntetni a szálloda típusát is- az útlejekben kell tartani, kérésre az ellenőrző hatóságoknak be kell mutatni.

A megszüntést követő 15 napon belül vissza kell adni a működési engedélyt.

A rendelet pontosan meghatározza azokat az útlejeköröket – a TFAOR (Tevékenységek Általános Osztályozási Rendszere) számok és a szakmakódok konkrét megjelölésével -, melyekre működési engedély kiadható. A következőkben a kereskedelmi szálláshelyekhez kapcsolódó területre felsorolása történik.

- IV. Kereskedelmi szálláshelyek (ide nem érve a fzetővendégátartást).
1. Szálloda étteremmel (TFAOR 5510)
2. Szálloda étterem nélkül (TFAOR 5510)
3. Panzió (Fogadó) étteremmel (TFAOR 5510)
4. Panzió (Fogadó) étterem nélkül (TFAOR 5510)
5. Üdülőház (TFAOR 5520)
6. Kemping (TFAOR 5522)
7. Turistaszálló (TFAOR 5521)

8. Ifjúsági szálló (TEAOR 5521)

A hatósági ellenőrzéskor tapasztalt hiányosságokért az üzemeltető felel (az üzlettel kapcsolatos jogok az üzemeltetőt illetik és a kötelezettségek is őt terhelik). A működési engedély kiadásával az üzemeltető tudomásul veszi statisztikai adatszolgáltatási kötelezettségét és a tevékenysége megkezdésétől köteles a működési engedély másolatainak megküldésével a KSH illetékes igazgatóságát értesíteni.

Ha az ellenőrzés során megállapítást nyer, hogy az üzletben folytatott kereskedelmi tevékenység eltér a jogszabálytól, szigorú következményre lehet számítani. Az önkormányzat jegyzője jogosult szankcionálni, azaz a hiányosság megszüntetéséig (legfeljebb azonban 90 napig) ideiglenesen bezárni az üzletet. Az ideiglenes bezárást elrendelő határozat – függetlenül a vállalkozó esetleges fellebbezésétől – azonnal végrehajtható.

Abban az esetben, ha a vállalkozó nem intézkedik a hiányosság megszüntetéséről, vagy a működési engedély kiadásának feltételei már nem állnak fenn, úgy a jegyző visszavonja az engedélyt, véglegesen bezárja az üzletet.

A szállodák működésével kapcsolatban is ki kell emelni a vendégek panaszaiival kapcsolatos rendelkezést.

A vendégek írásbeli panaszukat a jegyző által hitelesített, képfidátványos, számozott oldalak tartalmazó **vásárlók könyvébe** jegyezhetik be, melyet az üzletben a vendégek által jól látható helyen kell elhelyezni.

A szállodában a vendégek részéről felmerülő panaszt elsősorban a helyszínen kell rendezni. Amennyiben a panaszbeírása mégis sor kerül, úgy azt a vezető vagy maga vállalkozás tulajdonosa köteles kivizsgálni, valamint érdemben intézkedni és erről a panasztevő vendéget írásban tájékoztatni kell.

A vendégek küldött leveli másolatát, illetve az elintézt igazoló egyéb dokumentumokat 2 évig kell megőrizni, mert a jegyző, valamint a fogyasztóvédelmi felügyelőségek két évre vissza-menőleg vizsgálhatják a vásárlók könyvébe tett bejegyzéseket, azok elintézésének módját.

Ha a vállalkozó nem tud érdemben intézkedni a panasz rendezéséről, úgy a panaszbejelentést az önkormányzathoz kell továbbítani a 2 példányban.

Mindemellett az üzletben kötelező tájékoztatni a vendégeket arról is, hogy panaszukkal a jegyzőhöz, illetve a fogyasztóvédelmi felügyelőségekhez fordulhatnak, és fel kell tüntetni egyidejűleg a hatóságok címét és telefonszámát is.

2. A szállodák és az utazási irodák közötti szerződések Európai Unió szerinti irányelvei.

BEVEZETÉS ELŐSZÓ

A *HOTREC* (az Európai Unió szállodai és éttermi szövetsége) és az *ECTAA* (az EU utazási irodáinak szövetsége) 1996. július 10-én *Code of Conduct* címmel kiadványt jelentetett meg, amely a két szövetség tagjai szerződéses kapcsolatának irányelveit tartalmazza.

A *Magyar Szállodaszövetség* (MSZSZ) és a *Magyar Utazási Irodák Szövetsége* (MUISZ) 1996. November 22-én hivatalosan bejelentette, hogy Magyarországon is elfogadják a Code of Conduct irányelveit, s azokat ajánlják tagjaik számára. Az MSZSZ és a MUISZ 1997. október 3-án kiegészítő jegyzőkönyvben rögzítette azokat a Code of Conducttal kapcsolatos elvárásokat, amelyek a magyar sajtóösszefoglalókat tartalmazták.

Jelen Útlejtveit! és Etikai Kódex azokra a szerződésekre és üzleti kapcsolatokra vonatkozik, amelyek az EU-oroszágokban működő utazási irodák/utazásszervezők és szállodák köreik ezen megállapodás aláírása után.

Az aláírtók javasolják, hogy csak az országos szintű megállapodások esetében vegyék figyelembe a Kódex alapelveit – mint alapot –, mely megállapodásokat egyazon ország nemzeti szövetségei kötik egymással.

Ugyancsak jelen szerződés irányelveit kell figyelembe venni azokban az esetekben, amelyekben a két fél által megkötött szerződés esetleg nem tér ki minden részletrre.

Jelen Kódex hivatkozási alapként szolgál az esetleges vitás ügyek rendezése esetén szállodák és utazási irodák között, akár magánúton, érdekkegyeztetési alapon, illetve jogi úton történik ezen viták lezárása.

Jelen Kódex aláírtói megállapodnak abban és elismerik, hogy a **szállodai titoltítás**, a meg nem érintkezés (továbbiakban: „no-show”) és a foglalás késői lemondása mind egymással összefüggő problémák.

Az aláírtók a következőket vállalják:

Ertesítik országos szervezeteiket a Kódex kibocsátásáról és értekezéséről annak érdekében, hogy a Kódex előírásait a lehető leg szélesebb körben alkalmazzák Európa-szerte.

Javasolják tagjaiknak és üzleti vállalkozásaiknak, hogy az aláíró-partner részletek előnyben a szállodai szerződések megkötése esetében.

A Kódexben az „utazási iroda”-ra való hivatkozás „utazási iroda/utazásszervező” jelent.

Ahol a Kódexben „írástás formára” hivatkoznak, az alatt levelet, táviratot, telexet, faxot, számítógépet (e-mail) stb. értenek.

ELSŐ FEJEZET

Általános alapelvek

1. CIKKELY: Meghatározások

A „szállodai szerződés” olyan szerződés, amely egy szálloda és egy utazási iroda között jön létre szállodai szolgáltatások nyújtására.

A szállodai szolgáltatás alatt a következőket kell érteni: szoba, étkezések és egyéb olyan szolgáltatások, melyeknek biztosítását a szálloda vállalja.

2. CIKKELY: Szobafoglalás az utazási iroda által
Minden szállodai szerződés az utazási iroda által leadott foglalással kezdődik, mely foglalás tartalmazza a kívánt szolgáltatásokat is. A szobeli foglalást azonnal írásban is meg kell ismételni.

3. CIKKELY: A foglalás elfogadása a szálloda részéről

A szállodai szerződés akkor válik hatályossá, amikor a szálloda írásban visszaigazolja a foglalást. (Ezzel egyenértékű a számtatóépen keresztül megadott foglalási azonosító szám is.)
A szálloda által elfogadott foglalásnak tartalmaznia kell a szálloda által nyújtandó szolgáltatásokat, és természetesen az árat is.

A befizetés rendeltet a szálloda tárgynapon, de legkésőbb az azt követő napon 14.00 óráig írásban igazolja vissza.
Az opciós lekétes konkrét üzleti megállapodásnak tekintendő az opció lejártaig.

4. CIKKELY: Előleg fizetése

A szállodai szerződés alkalmanként előleg fizetést is kikötheti (pl. foglalási díj, garancialetét, foglaló (lásd „Magyarítar”, másodlik bekezdés) vagy hitelkártya-garancia szükség szerint). Az ily módon beérkezett előleget a szállodának írásban kell visszaigazolni.

5. CIKKELY: Árak

A szerződő feleknek a szálloda által visszaigazolt árakat el kell fogadniuk. Hosszú lejárati szerződések azonban tartalmazhatnak átmódosítási feltételeket is.
Amennyiben a szerződés másfépp nem rendelkezik, a meg-határozott árak újra tárgyalhatók akkor, ha átváltoztatni kell végrehajtani a közadók, áfa, árfolyamváltozás és hasonló esetekben bekövetkezett változás miatt. Az itt felsorolt eseteken kívüli átváltoztatási tényezők a megköörít és visszaigazolt szerződés árait nem befolyásolják.

6. CIKKELY: Jutalekrendszert

A jutalék feltételeiben még a foglalás előtt, vagy legkésőbb annak visszaigazolásakor kell a feleknek megállapodni.

A szálloda írásban értesíti az utazási irodát a következőkről:

- milyen szolgálatastok után fizet a szálloda jutalekor,
- a jutalék tartalmazza-e az áfat,
- fizetendő-e jutalék akkor is, ha a vendég meghosszabbítja a tartózkodását, vagy továbbbi foglaltást jelent be, miáltal a szállodában tartózkodik, mely esetben az utazási irodának garatálnia kell a fizetést.

Kijánlott és elfogadott nettó árak után jutalék nem fizetendő.

Ha a megállapodás szerint a vendég közvetlenül a szállodának fizet, a szálloda a pénz beérkezésétől számított 30 napon belül köteles a jutalekor az utazási irodának kifizetni.
Késedelmes teljesítés esetén az utazási iroda országban aktuális banki kamatlatábal számolt késedelmi kamat fizetendő.

Amennyiben egy foglaltást többutazási iroda végez, a jutalekor csak egyszer kell kifizetni.

MÁSODIK FEJEZET

A felek jogai és kötelezettségei

A. A szálloda

7. CIKKELY: A szálloda jogai és kötelezettségei

A szálloda nem ajánlhat ki magasabb árakat az utazási irodának, mint az adott szálloda portái ára (rack rate).
A szálloda nem fogja indítványozni a vendégnek, hogy a jövőben szolgáltatásait az utazási iroda kikapcsolásával a szállodánál közvetlenül rendelje meg.
Az utazási iroda vendégei részére a szálloda saját vendégeivel azonos színvonalú és minőségű szolgáltatást nyújt.
Természetesen a megköthető szerződés értői elterő illetve különleges szolgáltatásokat is előírhathat.

8. CIKKELY: Általános felelősség

A szálloda mind a vendég, mind az utazási iroda felé felelősséggel tartozik a szállodai szerződésben rögzített kötelezettségeinek megfeleelő teljesítésében.

B. Az utazási iroda

9. CIKKELY: Az utazási iroda jogai és kötelezettségei

Az iroda vállalja, hogy a szállodának teljes körű és részletes információt ad az igényelt szolgáltatásokról.
Az utazási iroda nem köthet le több, egyazon időtartamra vonatkozó szállodai szerződést sem egyéni vendégnek, sem csoportoknak. Ilyen esetben a szálloda egyoldalúan visszavonhatja a szerződést a foglalási díj visszafizetése nélkül.
Késői érkezés vagy más, a szerződést megvaltoztató tényező esetében az utazási iroda köteles a szállodát haladéktalanul értesíteni.
Az utazási iroda nem számíthat magasabb szobaárakat, mint az adott szálloda „rack rate” - jé.

Az utazási iroda vállalja, hogy a szállodától kapott legfrissebb és naprakész információkat fogja felhasználni ügyfelei tájékoztatására.
Az utazási iroda nem kíséri meg a vendéget lebeszélni arról, hogy közvetlenül foglaljon szobát a szállodánál.

10. CIKKELY: Az utazási iroda felelőssége a számlák rendezésért

Az utazási iroda, amely a szállodával szerződést kötött, felel a szolgáltatások ellenértékének kifizetésért, kivéve, ha megállapodtak abban, hogy azt a vendég fizeti ki közvetlenül.
Ha nem az utazási iroda felelős a számla kifizetésért, amelyik a szállodával a szerződést kötötte, mindkét utazási iroda együttesen és külön-külön is felelősségre vonható, kivéve, ha a szerződés másként rendelkezik.

11. CIKKELY: Fizetési feltételek

Azok a szolgáltatások, amelyek fizetésért az utazási iroda nem felel, a szerződésben részletezve vannak.
A benyújtott számlát a kölcsönösen megállapított időpontra beüti ki egyenlíteni.

Amennyiben a felek nem állapodtak meg a fizetés időpontjában, a számlát a benyújtás napjától számított 30 napon belül kell kiegyenlíteni.

Késedelmi kamatot annak az országnak a banki kamatjával kell számolni, ahol a szálloda működik.

Hosszabb időtartamú szállodai tartózkodás esetén az utazási irodát felkérheti a szálloda, hogy részben, illetve részletekben fizesse a szállodát a vendég által már igénybe vett szolgáltatások után.

Azokban az esetekben, amikor az utazási iroda olyan szolgáltatásokat foglalt le, amelyekért a vendég közvetlenül fizet, a szálloda garantomája az utazási iroda jutalékának kifizetését.

Ha az utazási iroda által előlegben kifizetett összeg nem elég arra, hogy az egész számlát fedezze, a szállodának jogában áll a hiányzó összeget közvetlenül a vendégtől követelni, hacsak az utazási iroda nem vállalja a felelősséget az egész összeg kifizetésére.

Az utazási irodát terheli kifizetések módját a felek kölcsönös megegyezéssel pontosítják a szerződésben.

12. CIKKELY: Szobaelosztás

Az utazási irodának legalább 14 nappal a csoport megérkezése előtt értesítenie kell a kívánt számú és típusú szobáról (szobaszpecifikáció).

A végleges szobalistát (rooming list) az utazási irodának a csoport megérkezése előtt 7 nappal el kell juttatnia a szállodához, feléve, ha a szerződés másképpen nem rendelkezik.

A szálloda köteles ezeket az utazási iroda részéről érkező utasításokat elfogadni, amennyiben ezek kelő időben megérkeztek és átvettek.

Az el nem küldött, elvesztett, vagy késedelmesen leadott szobalisták következtében okozott problémát a szálloda jóhiszeműen igyekszik megoldani, de azért nem terheli felelősség.

13. CIKKELY: A szobák igénybevétele

A szállodai szoba legkésőbb 15. 00 óráig áll a vendég rendelkezésére az érkezés napján. A szobát 18.00 óráig el kell foglalni. Kivételt képez a garantomált foglalás és az az eset, amikor a vendég késői érkezését előre közli. A szoba a távozás napján legfeljebb 12. 00 óráig áll a vendég rendelkezésére.

Amennyiben déli 12 óra előtt érkezt, vagy déli 12 óra után távozt jelent a vendég, a szálloda anyagi ellentételést igényelhet a többszorgáltatás arányában.

14. CIKKELY:

a) Garancia nélküli foglalás

A szálloda kötelezettsége, hogy minden elfogadott rendelésre szobát vagy szobákat tartson készenlétben a vendég számára a jelzett érkezés napján 18. 00 óráig.

Amennyiben a vendég du. 6-ig nem jelentkezik be, a szálloda a szobát vagy szobákat kiadhatja.

b) No-show (Meg nem érkezés)

No-show-nak minősül, ha a vendég nem érkezik meg a szállodába a Tizenharmadik cikkelyben meghatározott időpontban, vagyis du. 6-ig a jelzett érkezés napján.

Amennyiben a kompenzáció összege a késedelmes lemondás, illetve no-show esetre nincs előre meghatározva, az általában elfogadott kompenzáció ilyen esetekben minimum egy szoba reggeli nélkülű ára, maximum három éjszakai szobát (szobánként).

15. CIKKELY: Garantált foglalások

A vendég vagy a közreműködő utazási iroda által adott garanciák közül a következők fogadhatók el: Készenléti díj, személyes csekk, bankkártya és hitelkártya (az utazási iroda esetében a garancia a foglalási okmányon vagy a voucheren van feltüntetve). A szálloda a garanciát bármikor és bármilyen foglalással kapcsolatosan kéri, amennyiben az a vendég kifejezett kívánságára történik abból a célból, hogy a szoba az érkezés jelzett napját követő déli 12 óráig a vendég rendelkezésére álljon. Ezután az időpont után újra kiadhatja a szobát.

16. CIKKELY: A vendégek panaszainak kezelése

Amennyiben a szálloda hiányos szolgáltatásait következtében a vendég jogos panasszal fordul az utazási irodához, a szálloda kártaanítva az utazási irodát oly mértékben, ahogy azt az utazási iroda a kérdéses panasszal arányosan megértette. Ez az eset akkor állhat elő, ha a szálloda felítható magatartása következtében vagy a két fél közötti szerződés nem teljesült maradéktalanul, vagy a szálloda szolgáltatásai nem feleltek meg a hazai jogi vagy a törvényi rendelkezéseknek.

Az átköltözésekből eredő költségek a szállodát terhelik, kivéve azt az esetet, amikor az utazási iroda felelőssége állapítható meg.

Amennyiben a szálloda nem a szerződésnek megfelelően biztosítja a szobát, a következő kötelezettségek terhelik:

- a szobát kell biztosítani ugyanabban, vagy a legközelebbi, hasonló szintű szállodában, és fedeznie kell az esetleges ártóbbakat.

- Ertől a vendég érkezése előtt értesítenie kell a vendéget vagy az utazási irodát, ellenkező esetben a szállodát terhelik a vendég telefon-, telex- vagy faxköltségei, amelynél a vendég otthonát, illetve irodáját értesíti a szállodávali irodától, továbbá ki kell fizesse a vendég átköltözésének költségeit a másik szállodáig.

- Fedeznie kell a vendég visszaköltözésének költségeit az eredeti szállodába, amennyiben üresedés esetén a vendég vissza kíván térni.

Amennyiben a szálloda a vendég áthelyezésére kontingensszerződés keretén belül kényszerül (olyan foglalás esetén, amely nem számít garantált megrendelésnek), a szálloda nem köteles viselni az átköltözés költségeit, kivéve, ha azt a hazai törvények és joggyakorlat megköveteli.

HARMADIK FEJEZET

Különböző típusú vendégekre vonatkozó feltételek

17. CIKKELY: Meghatározások

- Egyéni vendégek minősül minden 15 személynél kevesebb foglalás.
- Csoportos vendégek minősül a minimum 15 fős foglalás, amennyiben ezt az utazási iroda is és a szálloda is egy egyébként kezeli. Ezzel kisebb „csoport” tagjai már egyéni vendégek minősülnek, feléve, ha a szerződés másként nem rendelkezik. Amennyiben a foglalást követően a vendégek száma csökken, mind a szálloda, mint a vendég köteles a szállodának költségeit ráfizekoztatni az utazási irodát, hogy az ekkora létszámú vendéget is még csoportként kezelje.
- Nagy csoportok/rendezvények meghatározása: csoportok, melyek több mint 200 fő foglalnak magukban vagy legalább 50%-át elfoglalják a szálloda vonatkozó kapacitásai-nak, legyen szó szobákról, éttermekről vagy konferenciatermekről.

18. CIKKELY: Lemondások egyéni vendégek esetén

Amennyiben a felek nem egyeztek meg másként, egy nappal a jelzett érkezés előtt du. 6 óráig az utazási iroda lemondhatja a foglalást anélkül, hogy kompenzációt lenne köteles fizetni. Ha a lemondás a fenti időpontnál későbbben történik, az utazási irodát a szálloda felszólítja a lemondási díj fizetésére, ami a szobán forgó szoba egy éjszakai árának felel meg. Amennyiben a foglalás minimum egy hét tartózkodásra vonatkozik, a lemondástól főszezonban a jelzett érkezés időpontja előtt 30 nappal, elő-és utószezonban 14 nappal előbb kell értesíteni a szállodát.

Ha a felek fizetési garancia vagy teljes árú előleg kiifizetésében állapodtak meg, a szálloda csak a ki nem adott szobák miatti keletkezett veszteség alapján követelheti lemondási díjat a fentiekben felsorolt szabályok alapján.

Amennyiben a kontingensszerződés garancialetterét ír elő, a szálloda jogosult követelni a teljes tartózkodási idő árárt, hacsak a felek nem állapodtak meg másként.

Az ebből a bekezdésben rögzített időpontoktól az utazási iroda és a szálloda köteendő szerződésnél egyező akarat esetén el lehet térni.

19. CIKKELY: Lemondások csoportos vendégek esetén

A szerződés részleges vagy teljes lemondásának feltételeiben, meghatározásaiban és az ellentételezés mértékén a foglalás visszaigazolásakor kell a feleknek megállapodniuk. A szállodának világosan és egyértelműen kell az utazási iroda tudomására hozni a lemondások kezelési módját. Ezeket az információkat az utazási irodának kötelessége a vendég tudomására hozni. Minden lemondást írásban és dátummal ellátva kell benyújtani. Ha a lemondás a szobeli közlés idejétől lép hatályba, az írásbeli visszaigazolásnak ezt a tényt kifejezetten tartalmaznia kell. Bármilyen, a szálloda részéről kiállított irásos közlés, amely a szobeli értesítésre hivatkozik, felmenti az utazási irodát az ily módon megvaltozott rendelés újabb írásbeli megismétlésétől. Ahol ez megvalósítható, a szállodai lemondásnak referenciaszámot kell adni, amelyet az utazási iroda megőriz, így az írásbeli lemondás szükségletlenülé válik.

Eztől függetlenül a szállodának minden esetben jelezni kell azt, hogy a lemondást megkapta. Az évtizedes hazai gyakorlatnak megfelelően a felek egyetértének abban, hogy csoportok esetén a szállás és étkezés igénybevételénél a korábban közölt érzásmához képest $\pm 10\%$ tolerancia érvényesíthető.

20. CIKKELY: Nagy csoportok és rendezvények

A nagy csoportokra és rendezvényekre vonatkozó foglалások (17. Cikkely c.) általában különleges figyelmet igényelnek, amellyel az ezekre vonatkozó külön szerződés is túlközt. A szálloda foglalási díjat követelheti a foglalás megtörténtének idején.

A csoport vagy rendezvény végző visszaigazolása idején a szálloda kérhet garancialetteret a várható fogyasztás alapján. Ilyen nagy csoportok és rendezvények esetében a szálloda különleges lemondási feltételeket köthet ki.

21. CIKKELY: Kontingensek

A főtárhelyek rendszeres töltését szabályozó kontingensszerződések esetén is ajánlatos az Üzletvédelmi és Értéki Kódex előírásait alkalmazni, de ezekről az irányelvekről az utazási iroda és a szálloda egyező akarat esetén elterlíhet.

Kontingensszerződés esetén, amikor a főtárhely egy részét a szálloda az utazási iroda rendelkezésére bocsátja, különösen fontos szabályozni

- a kontingens időtartamát (kezdő és befejező időpontja, esetleges megszakítások)
- a rendelkezésre bocsátott szobák (főköhely) számát (mely esetleg időpontokonként változhat),
- az árakat, árengedményeket és jutalékokokat,
- a különleges feltételeket (pl. ingyenes szolgáltatások),
- a pénzügyi feltételeket, úgyminth: a fizetés módja, pénzneme, teljesítendő határidők, esetleges garancialetét,
- a tájékoztatást a rendelkezések előrelételezéséről (előzetes rendlelésszállomány)
- végleges rooming list leadásának határidejét.

NEGVEDIK FEJEZET

Általános tudnivalók

22. CIKKELY: Vis maior

Amennyiben bármelyik szerződő fél nem képes a szerződésben vállalt kötelezettségeknél elegendő renni (tulajdonos és „no-show” kivételével), vis maior következtében mentesül minden ellenszolgáltatás megterítése alól.

Ha az egyik fél nem képes elegendő renni kötelezettségeinek vis maior miatt, a másik felet azonnal értesítenie kell, hogy elkerüljék az esetleges további károkat.

(Vis maiornak tekintendő minden olyan szokatlan, előre nem látható körülmény, melyre a szerződő feleknek nincs ráhatásuk, de létük a szerződés részleges vagy maradéktalan teljesítését akadályozza.)

MAGYARÁZAT

„Előlegfizetési módok”

Gamnciallet: A szálloda részére a teljes ár egy részének az utazási iroda által előlegként való kifizetése. Ez az összeg vagy levonandó a teljes szállodai számlából, vagy pedig a szálloda visszaküldi az ügynököknek, amennyiben a hotelszerződést megszüntetik az idevonatkozó szabályok szerint.

Foglaló: A foglaló intézménye csak néhány országban ismeretes, mint például Franciaország, Olaszország, Portugália és Spanyolország (és Magyarország – a szerk.). Meghatarozása a következő: Szerződés kompenzáció, mely nem fizetendő vissza, ha a szerződés annak a hibájából nem jött létre, amelyik fél a foglalót fizette. Ugyanakkor kétszeresét jár a fizető félnek abban az esetben, ha a szerződés megkötésének a félnek róható fel, aki a foglalót kapta. Amennyiben a szálloda a fizetést előlegként szándékozik kezelni, annyiban ezt a tényt kifejezetten tudomására kell hozni az utazási irodának.

Foglalási díj: Előleg fizetése az utazási iroda által a szállodának. Ez a foglalási díj a szállodai számlából levonandó, de lemondás esetén nem fizetendő vissza.

1. CIKKELY: Jutalekpólitika

Amennyiben a felek nem állapodtak meg a jutalek összegében, az aláírandó felek megértik, hogy az utazási irodák általában 10% áfa nélkülűl jutalekra jogosultak a szerződési összeggel alapul véve, kivéve akkor, ha a kijelölt árak nettó árak.

2. CIKKELY: Lemondások

a) Csoporthoz

Minden lemondást írásban és dátumozva kell leadni (ajánlott levél, céges relex, fax stb.). Amennyiben a felek másként nem egyeztek meg, az utazási iroda kompenzáció fizetése nélkül lemondhatja a csoportos foglalást, ha megfelel a következő követelményeknek:

1) Az egész csoport lemondható –legkésőbb 30 nappal a jelzett érkezés előtt. Olyan csoport esetén, amely a szálloda teljes kapacitásának több mint 30%-át elfoglalja, a szálloda minimum 60, maximum 30 nappal a jelzett érkezés előtt írásban értesítheti az utazási irodát, hogy a szálloda ki szándékozik adni azokat a szobákat, amelyek igénybevétele az utazási iroda nem garantálja. Ez természetesen nem vonatkozik arra az esetre, amikor az utazási iroda garantálja az összes foglalást.

2) A teljes rendelés maximum 50%-ának lemondása legkésőbb 21 nappal a jelzett érkezés előtt.

3) A teljes rendelés maximum 25%-ának lemondása legkésőbb 14 nappal a jelzett érkezés előtt.

Egyéb lemondások, melyek a fentiekben felsorolt határidő után történnek, feljogosítják a szállodát arra, hogy lemondási díjat követeljen, kivéve akkor, ha a szállodát nem éri anyagi kár, miután a szobákban forogó szobákat újra kiadja.

A szállodát fel lehet kérni annak bizonyítására, hogy nem tudta újra kiadni a szobákat.

A lemondási díj összege:

1) előre meghatározott összeg
2) amennyiben nincsen ilyen előzetes meg egyezés, a díj a megrendelt szolgáltatások árának 2/3-a egy vendégfőszárára vetítve.

3) Amennyiben a lemondás 3 nappal (72 órával) vagy ennél később történik a jelzett érkezés előtt, a díj 3/4 része a fent említett szolgáltatásoknak.

Korábbi távozás vagy a megrendelt szolgáltatások igénybevétele elől való elállás esetén az utazási iroda a szálloda anyagi veszteségét megtéríti, kivéve azokat az eseteket, amelyekben a korábbi távozás vagy a megrendelt szolgáltatások fel nem használása annak a következménye, hogy a szálloda nem nyújtotta a szobákban forogó szolgáltatásokat.

b) Nagy csoportok / rendezvények

A nagy csoportok és rendezvények foglalásának végső megerősítése idején –amennyiben más feltételekben nem egyeztek meg a felek– a szállodának joga van garancialetétet követelni, melynek összege maximum 25%-a a várható bevételeknek. A letét készpénzfizetés, bankgarancia útján vagy hasonló módon történik.

Lemondások

Az egész foglalás ellenértékezés nélkül lemondható legkésőbb 90 nappal a jelzett érkezés előtt.

Ezt követően a foglalás maximum 50%-a mondható le az alábbiakban felsorolt szabályok alapján.

Az eredeti foglalás 50%-a ellenértékezés nélkül lemondható legfeljebb 60 nappal a jelzett érkezés előtt. Ezzel egy időben a szállodát tájékoztatni kell a fennmaradó vendégek számáról.

Az eredeti foglalás 25%-a ellenértékezés nélkül lemondható legfeljebb 10 nappal a jelzett érkezés előtt.

Minden egyéb lemondás, amely a fenti határidő után történik, feljogosítja a szállodat arra, hogy teljes fizetést követeljen a szobákért és a kapcsolódó szolgáltatásokért, amely összeget a szobák esetleges kiadásából származó bevételeivel csökkentti.

A fennmaradó vendégek számának 5%-a mondható le legfeljebb 24 órával a jelzett érkezés előtt. Az ennél később bejelentett lemondás esetében azonban a szálloda teljes ellenértékezésre jogosult a lefoglalt szolgáltatások ellenértékeként.

KIEGÉSZÍTŐ JEGYZÉKÖNYV

AZ ECTAA/HOTREC ETIKAI KÓDEXHEZ

(Code of Conduct)

A Magyar Szállodaszövetség és a Magyar Utazási Irodák Szövetsége az ECTAA/HOTREC Etikai Kódex eredeti szövegének megartatása mellett a magyarországi gyakorlatnak megfelelően az alábbi kiegészítésben, illetve értelmezésben állapodnak meg.

– A beérkező rendeltetést a szálloda tárgynapon, de legkésőbb az azt követő napon 14.00 óráig írásban igazolja vissza. Az opciós lekétes konkrét üzleti megállapodásnak tekintendő az opció lejártaig.

– Az átköltözéstervből eredő költségek a szállodat terhelik, kivéve azt az esetet, amikor az utazási iroda felösszege állapítható meg.

– A lemondási határidőktől, illetve időpontoktól az utazási iroda és a szálloda közötti köntendő szerződésnél egyező akarat esetén el lehet térni.

– Az évtizedes gyakorlatnak megfelelően a felek egyetértének abban, hogy csoportok esetén a szállás és étkezés igénybevételeinél a korábban közölt létszámhöz képest ± 10 százalékos tolerancia érvényesíthető.

– A Kódex értelmezéséből és alkalmazásából fakadó vitás ügyek peren kívüli rendezésére egy 4 fős bizottság alakul, amelybe mind a Szállodaszövetség, mind az Utazási Irodák Szövetsége 2-2 főt delegál.

Budapest, 1997. október 1.

Bocsák László

elnök

Magyar Szállodaszövetség

Magyar Utazási Irodák

Szövetsége

dr. Kovács Miklós

mb. elnök

A következőkben bemutatunk egy szerződéses formulát, melyet egy hazai utazási iroda és szálloda köthet.

3. A szállodákban érvenyesülő kártérítési felelősség

Az Európai Unióban a szállodák felelősségéről nincs egységes, kötelező erejű, harmonizált szabályozás. Bár az 1962-es párizsi egyezmény egyeséges szabályokat állapított meg a szállodák felelősségéről, ezt csak a tagországok egy része írta alá (pl.: Belgium, Egyesült Királyság, Franciaország, Írország, Luxemburg, Németország, Olaszország – az újak közül Ciprus, Lengyelország, Málta, Szlovénia-Magyarország még nem írta alá). Nem alkalmazták a konvenció előírásait részben a római jog hagyományain alapuló államok (pl. Portugália, Spanyolország), másrészen külön szabályozást alkottak a skandináv országokban (pl. Dánia, Finnország). Az 1962-es párizsi egyezmény kinyilvánítja, hogy a szálloda felelősséggel tartozik a szálló-vendég összes holmijáért. A felelősségi korlátok közül lehet választani: legálább a napi szobaár százszoros, vagy minden egyes károsodott holmi után 1500 aranyfrank (egy aranyfrank 65, 5 mg 900-as finomságú arany), vagy legkisevőbb a napi szobaár ötvenszerese. Az előírás azt is rögzíti, hogy a szálloda felelőssége korlátlan, ha a nála letétbe helyezett holmiban, vagy a vendég olyan dolgaiban keletkezett kár, amelynek letétbe való átvételei megtárgyalt, noha meg kellett volnaennie. A szálloda köteles letétbe átvenni a készenléti és az értéktárgyakat. E kötelezettség alól csak akkor mentesül, ha a letétbe helyezni kívánt dolog veszélyes, a szálloda méretéhez, rangjához képest túl értékes, vagy orvomban. Így például 2004. júliustól a londoni szállodások a korábbiál jóval magasabb kártérítést kötelesek fizetni. Az eddigi csomagonként 50, illetve vendégnként 100 font helyett a fizetendő összeg 15-szörös, azaz 750, illetve 1500 font lesz. A rendőrség szerint a szállodások csak így lehet nagyobb biztonsággra és figyelemre szorítani.

2002-ben az unió különböző szervezetei kifejezetten aggodalmukat, vajon a szállodák felelősségével kapcsolatos eltérő belső szabályok nem terelik-e rossz irányba a szállodapiacot. A szakemberek véleménye szerint a sokszínű nemzeti szabályok torzítják a turisztikai szolgáltatások és a szálláshelyek piacát, akadályozzák a versenyt és a hatékonyságot. Ugyanakkor a várhatóan 2006 körül megszűlő új szabályozás is csak ajánlás lesz a tagállamok részére.

Most nézzük a magyarországi helyzetet.

A szállodákban érvenyesülő kártérítési felelősség kétirányú: egyrészt a szálloda felel a szállóvendéget ért kárért, másrészt a vendég is köteles felelősséget vállalni a szállodának okozott kárért.

a./ A szállodai vendéget ért károk

A szálloda felelős azért a kárért, amelyet a megszálló vendég dolgaiban elvesztése, elpusztulása vagy megsérülése folytán szenved kivéve, ha bizonyítja, hogy a kárt a szálloda alkalmazottainak és vendégeinek körén kívül álló elháríthatatlan ok vagy a vendég maga okozta.

A felelősség a szállodákon kívül az egyéb kereskedelmi szálláshelyekre is kiterjed. A szállodákban, panziókban, fogadókban – a nagyságtól és az elnevezéstől függetlenül – azonos felelősségi szabályok érvényesülnek.

A fokozott felelősség csak a szállodában lakó vendég dolgaira vonatkozik. A szállodába betérő, annak egyéb szolgáltatásait igénybe vevő vendégre, továbbá a szállodai vendég látogatójára, vendégére nem vonatkozik.

A vendégnek nem kell igazolnia, hogy a vagyonát milyen címen volt a birtokában (pl.: tulajdon, kölcsön, megbízás), csak azt kell bizonyítania, hogy bevitte a szállodába. Azonos a feladás, ha a vendég saját ruháját éri kár, illetve ha a kölcsönkapott fényképezőgép, az üzleti iratokat vagy a rabizott értékpapírt.

A feladás kiterjed minden olyan dologra, vagyonra, mely nagyságánál, anyagánál, jellegénél fogva a szálláshelyre bevihető. Ide értendő a pénz és az értékpapír, valamint – többek között – a festmény, drágakő, részvény, mobil telefon stb. is.

A feladás szempontjából nincs különbség aszerint, hogy a vagyonát elvesztett, elpusztult vagy megsérült.

Pl.: a szállodai szobában a vendég által elhelyezett táská elvész, eltűnik, takarítás közben a vendég parfümjé leesik és eltörik, a földinernék átadott bögréd megsérül.

Használt dologban keletkezett kár esetén a használati jogi feladás megfellelő értéket (és nem az új értéket) kell megtéríteni a karosultnak. Megsérült vagyonát értékenek megfizetése esetén a sérült vagyonát a szálloda tulajdonába kerül.

A szálloda fokozott feladásért miatt a vendégnek nem kell bizonyítania, hogy a szálloda milyen magatartása, mulasztása idézte elő a kárt.

Példa: a vendég bizonyítja, hogy a szobájában elhelyezett bundája eltűnt, amíg ő az étteremben reggelizett. A fokozott feladásért szabály szerint ez elegendő ahhoz, hogy a szálloda köteles legyen megtéríteni a kárt (kivéve, ha a későbbiekben részletezettek alapján kiment magat).

A szálloda feladásért fokozott, de nem felétlen, korlátlan. Kimentheti magát, de csak a törvényben meghatározott körülmények bizonyításával. Nem kell megtéríteni a kárt, ha a szálloda bizonyítja, hogy

– a kárt a szálloda alkalmazotainak és vendégeinek körén kívüli álló elháríthatatlan ok vagy

– a vendég maga okozta.

Nem mentesül tehát a szálloda a feladásértvállalás alól, ha a kárt az alkalmazotja vagy másik vendég okozta, akkor sem, ha az illető vétlen, nem tehet róla.

A szálláshelyeken célszertü törekedni arra, hogy a vendég értékei biztonságban legyenek, hiszen ha a vendéget sérelem, kár éri, az anyagi feladássalalason rül ez a szálloda hírnevét is romtja. Az értéket kár adot esetben súlyosab lehet, mint az anyagi kár.

Mindkét feladást a biztonságát növeli, ha értékmegőrzők, széfek, garázsok vannak a szálláshelyen.

Kötelező biztonsági szolgáltatások:

- egy-, két- és háromcsillagos szállodában csomag- és értékmegőrző, parkoló, garázs.
- egycsillagos szállodában további előírás a széf letétele a szobákban vagy a portán és garázsszolgáltatás.
- az ötcsillagos szállodában – a négycsillagos hotelre előírt feladatokon túl – a szállodának saját garázssal és ehhez kapcsolódó szolgáltatással kell rendelkeznie

A fokozott felelősség a vendég dolgáiban keletkezett kárt csak akkor áll fenn, ha a vendég betartja a dolgok elhelyezésére vonatkozó szabályokat. A felelősség azokban a dolgokban bekövetkezett károkat áll fenn, amelyek a vendég a szállodában helyezte el, illetve amelyeket a szálloda olyan célra rendszerezett helyen vagy szobájában helyezte el, illetve amelyeket a szálloda olyan alkalmazzatorjának adott át, akit dolgai átvételére jogosultnak tartott.

Az értéktárgyakért, értékpapírokért és készpénzért a szálloda csak akkor felelős, ha a dolgot megőrzésre kifejezetten átvette,
 – a megőrzésre való átvételt kifejezetten megtagadta vagy
 – a kár olyan okból következett be, amelyért az általános szabályok szerint felelősséggel tartozik

Ebben az esetben a bizonyítás a vendéget terheli. Példa:
 – A vendég az arany ékszereit át akarja adni megőrzésre, de a portás szerint az értékmegőrzőben nincs hely és így nem hajlandó azokat átvenni. A vendég a szobájában helyezi el az ékszert, ahonnan az (ismerten okból) eltűnik. A szálloda köteles a kárt megtéríteni, mivel kifejezetten megtagadta az ékszer átvételét.
 – A vendég az ékszereit a szobájában tartotta és azok (ismerten okból) eltűntek. A szálloda nem felel a kárért, mivel a vendég elmulasztotta az értékmegőrzőben való elhelyezést.

A szálloda a felelősséget nem korlátozhatja, és nem zárhatja ki.

A kártérítés mértékét csak jogszabály korlátozhatja, a szálloda nem. Jelenleg a korlátozott kártérítés mértéke a napi szobaár összegének az ötvenszerezése, kivéve, ha a kár ennél kevesebb. Nem terjedhet ki a korlátozás:
 – arra az esetre, ha a vendég bizonyítja, hogy a szálloda nem-ügy jár el, ahogy az adott helyzetben általában elvárható, valamint
 – az értéktárgyakért, értékpapírokért és készpénzért való felelősségre.

Az értéktárgyakban, értékpapírokban és készpénzben keletkezett kár esetén a szálloda a kár teljes összegét köteles a vendég részére megfizetni. Példa:
 – A vendég szobájából eltűnik valódi szőrmecbundája, melynek értéke 1.000.000.- Ft. A vizsgálat nem tudja megállapítani az eltűnés körülményeit. A szobaár 10.000.-Ft/nap. A fizetendő kártérítés 500.000.- Ft.
 – A vendég bizonyítani tudja, hogy távollétében a szobában javítási munkát végeztek és a munkálatok ideje alatt a szoba ajtaja mindvégig nyitva volt, valamint a szobát őrizetlenül hagyták. A munkások jöttek-mentek a szálloda folyosóján és a szobában. A bunda ezalatt az időszak alatt tűnt el. Ebben az esetben a szálloda teljes felelősséggel tartozik, tehát 1 millió forintot kártérítést köteles fizetni.

A szálloda fokozott helyiállása csak akkor várható el, ha a vendéget ért karesetről háladéktalanul értesül. A vendég tehát köteles bejelenteni az őt ért kárt. A szállodának ez esetben lehetősége van a körülmények kivizsgálására, az elkövetők felkutatására, a kár összegének megállapítására. Amennyiben a károsult vendég a bejelentési kötelezettségét késedelmesen teszi meg, úgy neki kell bizonyítani, hogy vétkes magatartásával a szálloda okozta a kárt.

A törvény nem szabályozza a kárrendezés időtartamát és módját, de természetesen nemcsak a vendég körles haladéktalanul bejelenteni az őt ért kárt, hanem a szálloda is körles elvárható gondossággal kivizsgálni az ügyet és annak eredményéről írásban tájékoztatni a vendéget. Az indokolatlan késedelemből eredő kárt, késedelmi kamatot jogosan igényelheti a vendég.

Előfordulhat, hogy a szálloda elisméri felelősségét, de a kártérítés összegeben nem értenek egyet a felek. Ilyen esetben célszerű, ha a szálloda az általa elismert összeget kifizeti a vendégnek, és a különbözözen folytatódik a jogvita. Vita esetén a vendégnek kell peres eljárást indítania, hiszen neki keletkezett kóvérelése a szállodával szemben.

A szálloda a felelőssége alapján igazolatan teljesített kártérítési összeget egyszében vagy részben átháríthatja a felelősrre. Annak kimondása ugyanis, hogy például egy másik vendég vagy egy alkalmazott által okozott kárt a szálloda felel, nem jelenti azt, hogy a károkozó nem körles megfizetni az okozott kárt a szállodának, a rá vonatkozó szabályok szerint. Ezekben az esetekben a szállodának kell bizonyítani a károkozó magatartását és a keletkezett kárt. Példa: – A szállodai alkalmazott, aki gondatlanságból nyitva hagyja a vendég szobáját, lehetővé téve a vagyontárgy ellopását, a Munka Törvénykönyve szerinti kártérítési felelősséggel tartozik a szállodának, mint munkáltatójának.

– A szálloda garázsában a vendég ott parkoló kocsiját egy másik vendég megrongálja azzal, hogy nekiütődik. A károkozó vendég a polgári jog általános szabályai szerint a szállodának felel.

A fentiekhez kapcsolódva fontos a különféle biztosítási szerződések megkötésének lehetőségét megismerni, melyekkel a szálloda csökkentheti a kártérítési felelősségből eredő kárt.

b./ A szállodai vendég által okozott kár

Abban az esetben, ha a szállóvndég a károkozó és a szálloda a károsult, nem a fokozott felelősség, hanem az általános kártérítési felelősség érvényesül. A szállodának kell bizonyítani, hogy kára keletkezett és hogy ezt a kárt – szándékosan vagy gondatlan magatartásával – a vendég okozta.

A vendég kárt okozhat:

– a szállodai szobában,

– a szálloda egyéb helyiségeiben,

– azzal, hogy a számláját nem fizeti ki.

A vendégnek a szálloda berendezésében történő károkozását általában igen nehéz bizonyítani, mivel a bizonyítási teher a szállodán van, ez megkönnyíthatja a vendég kártérítésre való kötelezését.

A károkozás másik nagy csoportját a szolgáltatás kihezérésének elmulasztását lényegesen könnyebb bizonyítani, de a fizetés nélkül távozó vendégtől a tartozását behajtani már sokkal nehezebb feladat.

1. Előre fizetés

A szállodának lehetséges van arra, hogy a szobákat előre fiztessse meg a vendéggel. Természetesen a szállodának el kell tudnia dönteni, hogy milyen módon él a lehetőséggel, tehát a vendégek mely körével szemben alkalmazza e módszert (általában az előzetes írásbeli megrendelő illetve költségvállaló nélkül érkező vendégekre vonatkozik ez).

2. A zálogjog

A szállodát – az elszállásolásból folyó követeléseit biztosítására zálogjog illeti meg a vendégnek a szállodába vitt dolgain. A szállodának törvényes joga, hogy a birtokában lévő vagyontárgyat ne adja ki a vendég részére addig, amíg tartozását nem egyenlíti ki. Így a csomagmegőrzőben vagy az értékmegőrzőben elhelyezett vagyontárgyat, értéktárgyat, ékszert, készpénzt zálogjoga alapján magánál tarthatja a szálloda.

A Polgári Törvénykönyvnek a zálogjogra vonatkozó szabályai nem reszlik lehetővé, hogy a jogosult – jelen esetben a szálloda – a zálogtárgyat közvetlenül értékesítse, így jutva hozzá a követeléséhez, abban az esetben, ha a vendég nem teljesíti kártérítési vagy számlafizetési kötelezettségét. A szállodának bírósághoz kell fordulnia és ennek határozata alapján kerülni lehet a zálogtárgy értékesítésére. Fontos szabály, hogy az értékesítést követően el kell számolni a kötelezett vendéggel, és ki kell adni részére a követelést meghaladó bevételeit.

4. A szállodákban a pénzváltási tevékenység.

A Kormány a 297/2001. (XII.27.) rendeletében szabályozza a pénzváltási tevékenységet. A szállodai pénzváltás egy hitelintézet által igénybe vett ügyönki tevékenységnek minősül. Ennek végzésére engedélyt a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete ad. A Felügyelet az engedély kiadására vonatkozóan véleményt (szállodának) a pénzváltási tevékenység engedélyezése iránt a hitelintézet ügynökének (szállodának) a pénzváltási tevékenység engedélyezése iránt a Felügyelethez benyújtott kérelemhez több dolgot is kell mellékelni:

- a kérelmező alapító okirata,
- cégbejegyzési végzés,
- adóhatósággal-vámhatósággal-trib.-vel szemben tartozás nincs,
- működési terület,
- a kérelmező szervezeti felépítésének, az irányítási, döntési és ellenőrzési rendjének bemutatása,
- az első három évre vonatkozó üzleti terv,
- igazolás a tevékenység végzéséhez szükséges tárgyi és személyi feltételek meglétéről,
- a hitelintézet által jóváhagyott üzletszabályzat,
- nyilatkozat a tevékenység megkezdésének időpontjáról,
- nyilatkozat a jogszabályban meghatározott adatkezelési szabályokról törvényi felkészültségről

Lényeges, hogy a kérelem beadásakor a szállodának rendelkezni kell egy hitelintézettel kötött megbízási szerződéssel.

A személyi feltételeknek forrás, hogy a pénzváltást végző dolgozó rendelkezzen:

- erkölcsi bizonyítvánnyal,
- valutaépénztáros és valuta-üggyintézői képzésről szóló bizonyítvánnyal,
- legalább alapfokú idegennyelv-ismeretet igazoló bizonyítvánnyal,

A rendelet részletesen foglalkozik a kérelem elutasításának ill. visszavonásának szempontjaival is.

A rendelet részletesen ismerteti a revékegyesület végzésének tárgyi és személynél feltevéseit, az ártólyam/egyzést, az ügyviteli rendre és nyilvántartásokra vonatkozó szabályokat, végül felsorolja a pénzügyi ellenőrzésre és a revékegyesülettel összefüggő panaszokra vonatkozó eljárás előírásokat.

5. Szállodai munkajog

A 2002 évi XIX. törvény módosította a Munka Törvénykönyvétől szóló 1992 évi XXII. törvényt. Ennek legfontosabb előírásai:

a./ A munkaviszony fogalma

A munkaviszony olyan jogviszony, melyben a munkavállaló a munkakörébe tartozó feladatokat a munkáltató által meghatározott helyen és módon köteles ellátni munkabér ellenében, a munkáltató pedig köteles a munkavégzés feltételeit biztosítani.

Munkaviszonyt munkavállalóként az létesíthet, aki a 16. életévét betöltötte.

A munkaviszony eltérő megállapodás hiányában határozatlan időtartamra jön létre.

A próbaidő időtartama 30 nap, de legfeljebb 3 hónap. A próbaidő alatt a munkaviszonyt bármelyik fél azonnali hatállyal, indoklás nélkül megszüntetheti.

Há a munkavállaló munkaviszonyának fennállása alatt további munkaviszonyt vagy munkavégzésre irányuló jogviszonyt létesít, köteles azt munkáltatójának bejelenteni.

b./ Munkaszerveződés

A munkaviszony az úgynevezett munkaszerveződés megkötésével jön létre, melyet a munkavállaló és a munkaadó között kötelező tartalmi elemek a szerződést kötő felek neve, megnevezése, és a munkaviszony szempontjából lényeges adatok, a munkavállaló személyi adatai, a munkakör, a munkavégzés helye, a munkaidő és próbaidő, a munkaszerveződés határozott vagy határozatlan időtartama szől-e. A munkaszerveződés módosítása kizárólag közös megegyezéssel lehetséges.

c./ A munkaviszony megszüntetése

A munkaszerveződés megszüntethet:

- a munkavállaló halálával,
- a munkáltató jogutód nélküli megszűnésével,
- határozott időtartamra történő alkalmazás esetén a határozott idő eltelével

Lehetséges a munkaviszonyt megszűntetni, amely mint a neve is

elárulja abban különbözik a megszűnésről, hogy a megszűnés minden

cselekmény nélkül minireg törénksként következik be, addig a megszűnés a szerződő felek akaratától függ. Megszűnés lehet:

- rendes módon
- rendkívüli módon
- azonnali hatállyal a próbaidő alatt
- a munkáltató és a munkavállaló közös megegyezésével

Felmondáskor illetve munkaviszony megszűnéskor a munkában töltött utolsó napon ki kell adni a dolgozó részére a fizetését, az öt megillető felmondási időre szóló munkabért, illetőleg a végkielégítést és a munkavállalói igazoló lapot (ez igazolja a többek között, hogy a munkavállaló mennyi ideig dolgozott a munkáltatónál, mi volt a beosztása, alapbére továbbá, hogy van-e a munkáltatóval szemben tartozása).

d./A munkaidő

A teljes munkaidő mértéke napi nyolc, heti negyven óra. Ezen általános szabály alól a kivétel a törvény rögzíti. Munkaidőnek nevezzük azt az időtartamot, amelyet a munkavállaló a munkahelyén eltölt. Munkaidő formák:

- egyműszakos (ilyenkor 8-tól 4-ig, fél 5-ig végzi el a munkát)
- többműszakos (reggeli, délutáni, éjszakai műszak, a dolgozót a délutáni és az éjszakai műszak után műszakpótlék illeti meg)

– szakaszos (a nap meghatározott részéből bizonyos időtartamot tölt munkával – pl.: a közlekedésben a kora reggeli órákat és a késő délutáni órákat)

– folyamatos (állandóan termelő cégeknel a munkavégzés munkanapokon egyetlen percet sem áll le, de a hétvége szabad)

– folytonos (nemcsak munkanapokon, hanem hétvégén, ünnepnapokon sem szünetel a munka, pl.: erőművek)

– kötött munkaidő (meg van határozva, hogy a nap mely időszaka kell a munkahelyen tölteni)

– rugalmas munkaidő (egy meghatározott törzsidő kell a munkahelyen tölteni, a többi vonatkozásában a dolgozó dönt)

– egyenlőten munkaidő (elsősorban időnyelleggel illetve szezonális forgalmat lebonyolító munkahelyeken, ahol a csúcsideőszakban többet, szezonon kívül kevesebbet kell dolgozni)

pl.: idegenforgalom, vendéglátás)

A szállodákban különböző munkaidő beosztások vannak, mely a munkaköröktől függ, pl.: adminisztrációs területen lehet kötött munkaidő, recepcióban folytonos munkarend, azaz éjjel-nappal, hét-végén és ünnepnapokon is kell dolgozni.

e./Szabadság

A dolgozót legkevesebb 20 nap, leg több 30 nap évi rendes szabadság

illeti meg. Ez az életkorától függően alakul, 45. életévet betöltött dolgozót illeti meg a 30 nap alapszabadság. Ezenkívül a dolgozónak

jár még különböző pótszabadság (pl. haralikorúnak 14-18 életév között, vagy a kisgyermekes vagy gyermeket egyedül nevelő szülőnek)

f./A munkabér

A munkabért havonta kell a dolgozó részére kifizetni (vagy bankszámlára utalni) a magyar törvényes pénznemben, a tárgyhót követő hónap tizedik napjáig A munkabér lehet időbér és

teljesítménybőr, valamint kétő összekapcsolása. A Munka Törvénykönyve évente meghatározza a kötelező legkisebb munkabőr összegét(2005-ben a minimálbőr 57.000.-Ft/hő). A dolgozó ezenkívül kaphat még bőrén felüli jutataásokat is (pl: étkezési hozzájárulás, munkaruhajépkoci) használat térítés, üdülés stb.)

- Bépörölék illeti meg a dolgozót:
- éjszakai munkavégzés esetén éjszakai pótlék,
- több műszakos munkaidő beosztásban műszakpótlék,
- túlmunka végzés esetén túlmunkapótlék,
- pihenőnap munkavégzés után pótlék,
- munkaszüneti napon végzett munkavégzés esetén

A Munka Törvénykönyvben foglaltakat és betartását munkabügyi ellenőrzések során a felügyelők kéthetnk számon . Így elsősorban:

- a munkaidő-nyilvántartás,
- a rendkívüli munkaidő nyilvántartás,
- a készenlėti és ügyeleti nyilvántartás,
- a műszaknaplór,
- a szabadság nyilvántartás,
- a bérjegyzéket.

Ezek vezetése kötelező, ennek elmulasztása önmagában munkabügyi szabályszegeésnek minősül.

6. Tűzvédelmi és munkabiztonsági előírások

a./ Tűzvédelem

Az 1996. évi XXXI. törvény értelmében kötelező tűzvédelmi szabályzatot készíteni minden kereskedelmi szálláshelyen.

Az üzleti működési engedély beszerzésének egyik feltétele a tűzvédelmi szakhatósági engedély.

A tűzvédelmet érintő jogszabályok rendszerében a törvényhez kormányrendeletek, illetve BM-rendeletek kapcsolódnak. Ez utóbbi közül ki kell emelni az Országos Tűzvédelmi Szabályzatot (OTSZ), amely a létesítmények kialakítására, átalakítására és használatára vonatkozó alapvető tűzvédelmi szabályokat tartalmazza. A szabványok kötelező jellegének megszűnése óta a tűzvédelem és a polgári védelem műszaki követelményeit a 2/2002 BM rendelet mellékletei írják elő.

A tűzoltási feltevéleket a jogszabályban vagy hatósági határozatban előírtak szerint megfelelő számú tűzoltó készülék elhelyezésével, beépített tűzvédelmi berendezés üzemeltetésével, illetve technikai felszerelések, eszközök elhelyezésével kell biztosítani. Az eszközök és a berendezések üzemképess állapotáról, időszakos ellenőrzítéséről folyamatosan gondoskodni kell. A kereskedelmi szálláshelyen biztosítani kell a tűzvédelmi ellenőrzés lehetőségét.

A legfontosabb gyakorlati teendőket általában a szállodák recepciójában található „Tűztri-

adó Terv „ tartalmazza, melynek kidolgozásával célszertű szakembert megbíznai, ennek során a helyi adottságokat figyelembe venni, illetve tartalmát valamennyi dolgozónak ismerni kell.

Aki a szállodában tüzet, vagy annak közvetlen veszélyét észleli, köteles haladéktalanul bejelenteni a Tűzoltóságnak a 105 vagy a 3-216-216 hívószámon. A tűzjelzésnek tartalmaznia kell:

- a tüzeset, káreset pontos helyét (címet),
- mi ég, mi van veszélyeztetve (pl: Iroda, rető, szállodai szoba),
- embereket van-e veszélyben,
- a jelző nevet, a jelzésre használt hívószámát

A szállodában belül kitépített automatikus tűzjelző rendszer központja (mely általában a recepció környékén van) folyamatos hangjelzést ad, amikor tüzet észlel. Amennyiben a tűzrészkelődés riasztást ad vagy a tűzriadó végzet az automatikus hangjelzés szaggatottra vált, majd megszűnik. Ha valaki tüzet vagy közvetlen tűzveszélyt észlel és a tűzrészkelődő hangjelzést nem ad, az észrevetelt köteles haladéktalanul a recepciónak jelenteni. A recepción szolgálatot teljesítő dolgozó a tüzet jeleníti a tűzoltóságnak, illetve értesíti a szálloda igazgatóját vagy a jelenlévő felelős vezetőt. A helyszínen jelenlévő vezető meggyőződik a tüzeset helyéről, mértékéről és gondoskodik a szálloda esetleges kitépítéséről valamint a főelzáróknál a közművek elzárásáról (gáz, elektromos áram, légkondicionáló berendezés). Amennyiben ez nem lehetséges az elsőnek a helyszínen érkező tűzoltóegység parancsnokának kell jelteni.

A szálloda kiürítésében illetve a vendégek el távozásának segítésében a szálloda valamennyi dolgozójának részt kell vennie. Tűz esetén a **lift használat a tilos!** A kiürítés megkezdésével egy időben a szálloda folyosóján elhelyezett tűzoltó készülékekkel vagy a falí tűzcsap igénybevételevel meg kell kezdeni a tűz oltását. **Elektromos tüzet vízzel oltani tilos!** A helyszínen érkező tűzoltóegység parancsnokát a rett intézkedésekről tájékoztatni kell, annak utasításait mindenki köteles a legjobb tudása szerint végrehajtani.

Tűz esetén a helyszínen lévő vezető gondoskodik a pánik megelőzéséről, a szálloda vendégeinek és dolgozóinak elhelyezéséről.

Zárásra vonatkozó tűzvédelmi feladatok:

- Azokon a munkahelyeken, ahol nincs folyamatos műszak, a munka befejezésekor meg kell győződni arról, hogy nem maradt-e tűzveszélyt okozó körülmény (pl: hamutartók tartalma, ki nem kapcsolt elektromos berendezés stb.).
- Minden helyiség kulcsát a recepción le kell adni, melyet zárt helyen jelzéssel állítva kell őrizni.
- A vendég kiköltözése után a takarító személyzet haladéktalanul győződjön meg arról, hogy a szobában nem maradt-e tűzveszélyt jelentő körülmény.
- A recepción minden műszakváltáskor be kell jegyezni az automatikus tűzjelző rendszerre vonatkozó tapasztalatokat, eseményeket.
- A tűz esetén értesítendőket nevet, címet és telefonszámát zárt borítékban a recepción el kell helyezni.

A "Tüzriadó Tervben" foglaltakat a tűzvédelmi oktatáson minden dolgozónak meg kell ismernie, azt aláírásával igazolni. (3.sz.melléklet)

b./ Munkabiztonság

Az 1993. évi XCIII. törvény egyértelműen meghatározza a munkaadók és a munkavállalók számára munkavédelmi kötelességeiket.

Munkaadók:

Az egészesget nem veszélyeztető, biztonságos munkavégzés feltételeit a munkaadónak kell biztosítani. A munkavállaló csak olyan munkával bízható meg, amelynek ellátására egészes-gileg alkalmas, illetve amelynek biztonságos elvégzéséhez rendelkezik a szükséges ismeretekkel és jártassággal. A munkaadó megkövetelheti a munkavállalótól, hogy munkáját a biztonságos munkavégzés oktatással elajátított előírásai szerint végezze.

A munka megkezdésekor és a munka végeze közben ellenőrizni kell a munkavállaló mun-kára kész állapotát (munkát végezni csak kipihent, alkoholtól és más, a munkavégzést károsan befolyásoló szer hatásától mentes állapotban szabad).

A veszélyes gépek és berendezések esetén szükség van időszakos biztonsági felülvizsgálatok-ra elsősorban a következő területeken:

- szabványossági érintésvédelmi felülvizsgálat 3 évenként
- elektromos kéziszerszámoknál évente (pl: fűrőgép)
- áramvédő kapcsolóknál havonta

- veszélyes környágépeknél 5 évente (pl: szelatelőgép)

Ilyen jellegű vizsgálatokat csak szakértői engedéllyel lehet végezni.

Munkavállalók:

A munkavállalók kötelesek legjobb tudásuk szerint, az előírásoknak megfelelően végezni a rájuk bízott munkát. Minden munkavállaló csak ott folytathat munkát, ahova beosztása, megbízása szól, azokon a munkaeszközökön, amelyek kezelésére utasítást kapott, a rájuk vo-natkozó munkabiztonsági előírások ismeretében.

Különösen **tilos** elektromos készüléken javítási és szerelési munkát végezni ilyen irányú szakképzéssel nem rendelkező munkavállalóknak.

A munkavállaló köteles:

- a tőle elvárható módon meggyőződni a rendelkezésre bocsátott munkaeszköz megfele-lő állapotáról, rendeltetésszerűen és a munkáltató utasítása szerint használni az adott eszközt és elvégezni a számára meghatározott karbantartási és takarítási feladatokat. Bármilyen meghibásodás esetén, amelynek megjavítására a munkavállaló nincs feljogosítva, a gépet azonnal üzemen kívül kell helyezni és a megjavítás érdekében a szükséges intézkedéseket meg kell tenni.

- használni az egyéni védőeszköz és gondoskodni annak rendben tartásáról
- az egészesget nem veszélyeztető ruházatot viselni a munkavégzéshez
- a munkahelyen használt anyagokat úgy elhelyezni a munkahely körül, hogy azok ne torlaszolójanak el;

rüztöltő eszközök, elektromos kapcsolótáblák, villamos biztosítók, közlekedési utakat, ajtókat, vészkijáratokat. megterteni a munka területén a fegyelmet, rendet, tisztaságot — elcsajátítani a munkája biztonságos elvégzéséhez szükséges ismereteket és alkalmazni azokat — jeleneni vezetőjének minden rendelkezésére, üzemzavarát.

A munkáltató valamennyi dolgozójára kiterjedően ANTSZ engedéllyel rendelkező foglalkozás-egészségügyi szolgálatot kell biztosítania. Ez végzi el az alábbi alkalmassági vizsgálatokat:

- Előzetes munkaköri alkalmassági vizsgálat
- Időszakos munkaköri és szakmai alkalmassági vizsgálat (gyakorlati vizsgálat (gyakorlati vizsgálat) — Soron kívüli vizsgálat (pl.: ha a munkavállalón vagy a vele együtt élőknél sárgaság, hasmenés, hányás, bőrkivetés stb. jelei észlelhetők)

A fentiekben tárgyalt munkabiztonsági előírások felületes betartásának a következménye a munkahelyi baleset. A munkabaleset törvény hatálya alá tartozik az a baleset, mely munkavégzés vagy azzal összefüggő tevékenység során következett be és amely a munkáltató részéről megelőzési intézkedést indokol. A munkabaleset fogalma tehát egyértelműen elválik a társadalombiztosítási ellátásra jogosító balesetektől. A munkabaleset körébe tartoznak azok a balesetek is, melyeket a sérült fegyelméletlenség, itasság, verekedés okozott. Ezek akkor sem jogosítanak üzemi baleset ellátásra, ha munkavégzés közben történt. A munkabaleseteket és a foglalkozási megbetegedést be kell jeleníteni, ki kell vizsgálni és nyilvántartásba kell venni. A munkáltató, illetve megbízója minden munkabalesetről köteles sorzámmal ellátott munkabaleseti nyilvántartást vezetni. A munkaképtelenséget okozó munkabaleset helyszínén szemlén haláldéklátlanul ki kell vizsgálni. Az ennek során nyert adatokat, tényeket munkabaleseti (jegy)könyvben kell rögzíteni (azokat is, melyek nem okoznak 3 napon túli munkaidő-kieszt).

A munkáltató köteles a vizsgálat befejezésekor, de legkésőbb a tárgyhót követő hó 8. napjáig eljuttatni a (jegy)könyvet:

- a sérültnek (halála esetén hozzátartozójának),
- az Országos Munkabiztonsági és Munkaügyi Főfelügyelőség területileg illetékes helyi szervezeteinek,
- a társadalombiztosítási kifizetőhelynek.

A súlyos munkabaleset (sérült halála, valamely érzékszerv elvesztése, súlyos csontkárosítás stb.) a munkáltatónak telefonon, telefaxon vagy személyesen azonnal be kell jeleníteni az OMMF területileg illetékes szervénél.

Hiba áll rendelkezésünkre a Foglalkozás-egészségügyi Szolgálat, szükség lehet arra, hogy a baleset szenvedett dolgozót elsősegélyben részesítsük. Az elsősegélynyújtás a képzett elsősegélynyújtó feladata, de szükség esetén minden munkavállaló köteles segíteni munkatársán. Minden munkahelyen kötelezően tartani kell a létszámmal megfelelő mennyiségű és kiszere-

Az elsősegélynyújtó legfontosabb teendői:

— Rosszullet, eszméletvesztés esetén nyugalomba helyezni a betegert. Ha sápadt, lefektet, ha arcra pirost felcsmeli a fejét.

– Vízözseben ellátja a sebet sebkööző csomag segítésével, szükség esetén a mentők megértkezéséig szorító-nyomókötést alkalmaz.

– Törés, ficam esetén nyugalomban hagyja a sérültet, míg a mentők meg nem érkeznek.

– Égési sérülés esetén tiszta, hideg vízzel leöblíti az égés helyét és laza, steril textil fedőkötést alkalmaz (olaj, kenőcs nem használható).

– Áramütés esetén az első teendő az áramütőt kiszabadítása (az áramütést okozó gép lekapcsolása). Ha a balesetet szenvedett eszméletlen van, akkor is legalább két óra hosszát fekve kell hagyni. Ha a sérült nem lélegzik, a mentők érkezéséig meg kell kísérelni az újraélesztést.

A tűzvédelmi terv részeként vagy önállóan a szállodák készítenek „Bombariadó Terv”-et is. A szállodák bármely területét érintő robbantás, robbantással történő fenyegetés esetén általában végrehajrandó teendők a következők:

1. / A fenyegetés különböző forrásból érkezhét: telefonon a szállodába, vagy más szerveken keresztül, mint a rendőrség, szertekezőségek, stb. és szóban vagy írásban. Altalában a gyakorlati figyelembe véve a legvalószínűbb, hogy a hívás a szálloda telefonközpontjába vagy a recepcióra fut be. Bárki veszi is a hívást, a legfontosabb feladata a hívó félről illetve a bombáról minél pontosabb adatok megszerzése. Így kekezen az alábbi kérdésekre választ kapni:

– Hol van a bomba?
 – Mikor fog robbanni?
 – Hogy néz ki?
 – Milyen fajta a bomba?
 – Miert helyezte el?
 – Ki a hívó személy?
 Ha lehetséges állapítsa meg:
 – A hívó férő, nő vagy gyerek
 – A beszéd összefüggő, összefüggéstelen vagy irracionális, van-e jellegzetes akcentusa, tájszólása, beszédhibája.
 – Volt-e valamilyen háttérzaj (zene, közlekedés, beszélgetés)

Ha a dolgozó a szálloda területén gyanus csomagot, tárgyat talál és annak gazdájára vonatkozólag információval nem rendelkezik, köteles (helyén hagyva a csomagot) a rendészetet vagy a recepciót vagy ügyeletes vezetőt értesíteni.

2. / Rosszindulatú fenyegetés illetve gyanus csomag, tárgy találaása esetén értesíteni kell a rendőrséget a 107 telefonzámon.

– a szálloda nevé, címet, telefonzámat, a bejelentő nevé és az ügyeletes rendész vagy vezető nevé,
 – a rosszindulatú fenyegetés pontos szövegét, idejét stb.
 – gyanus tárgy esetén a csomagolás módját, nagyságát, helyét
 – bármilyen más hasznos információt,
 – ezután a rendőrségtől kell kérti intézkedési utasítást, valamint a szállodai rendészetnek vagy ügyeletes vezetőknek az irányításával kell biztosítani a helyszínt a rendőrség és a tűzszervezetek megérkezéséig.

A szálloda egyes részlegeinek értesítésekor is kerülniük a felesleges beszédet, szorítkozzunk a

tény közlésére, kerüljük a pánikkeltést, mindenki annyi információt kapjon amennyi tártatik, a vendégek a helyzet komolyra fordulásáig ne vegyenek észre semmit.

3./ A szálloda kiirtására általában csak akkor kerülhet sor, ha azt a rendőrség vagy a szálloda igazgatója elrendeli. A recepció a ház i rádión keresztül (idegen nyelven is) vagy a magánon a riasztó program beindításával közli a veszélyhelyzetről és nyugodt hangon felszólítja a vendégek szobáik és a szálloda elhagyására a menekülési útvonalak igénybevételevel.

Külön csoportot kell kijelölni, akik ellenőrzik a szálloda teljes kiirtását (vendég és személyzet vonatkozásában egyaránt). A dolgozók kötelesek az elvonulás előtt a gáz- és elektromos berendezéseket le-, illetve kikapcsolni. A szálloda kiirtése esetén a műszaki díszpécsér vagy más felíró személy a gázfőcsapot elzárja, szükség esetén az áramtalanítást is végrehajtja.

4./ Ha a bomba felrobban azonnal a tűzriadó terv szabályai lépnek életbe. A vendégeket a szabadba, a szállodától biztonságos távolságra kell irányítani és ebben valamennyi dolgozónak aktívan részt kell venni. Esetleges sérülteket a mentők kiérkezéséig a körülményekhez képest el kell látni és biztonságba helyezni.

Az általános közvelemények mellett a tűzriadó tervben és a bombariadó tervben is a szálloda adottságait figyelembe vevő, speciális körülményeket is beépítő **konkrét** feladatokat kell megjelölni a szálloda egyes részlegeinek és vezetőinek számára, melyet rendszeresen a gyakorlatban is ki kell próbálni.

7. Turizmus törvény

Jelenleg nincsen külön turizmus törvény, melynek következtében hiányzik az idegenforgalom jelentőségét megfogalmazó, alapdefiníciókat lefektető, a turizmus működésének struktúráját megállapító szabályozás. Ez a törvény lehetne egy olyan alap, amelyhez a teljes turizmus szakma igazodhatna, illetve alapot jelentene az érdekérvényesítéshez a politika felé is.

A Turizmus törvény megalkotásának célja:

- stabilitást, kiszámíthatóságot, a hosszú távú keretfeltételek ismeretét biztosítja a turizmus szereplői számára,
- a turizmussal kapcsolatos feladatokat, feladtsági szinteket világosan kijelöli,
- a finanszírozási forrásokat meghatározza, lehetővé teszi a turizmus kiegyensúlyozott, az éves költségvetés változásaitól kevésbé függő kezelését,
- egyedi turizmust érintő jogszabályoknak keretet ad,
- megalkotása önmagában növeli a turizmus presztízsét, elismertségét a kormányzatban,

A Turizmus törvény lehetséges tartalma:

- rögzíti az állam kötelezettségét, hogy a turizmusra költségvetési forrásokból évente a GDP 0,25%-t fordítja, illetve legalább a turisztikai promócióra szánt költségvetés rög-zítése,
- országos, regionális, megyei, kistérségi, települési szinten bemutatja a turisztikai rendszert, annak finanszírozását, a források képzését,
- magában foglalja a fenntarthatóságra és minőségbiztosításra vonatkozó kritériumrendszer keretfeltételeit, illetve konkrét rendelkezéseit,

– az országos és regionális szintű turisztikai rövid-, közép- és hosszútávú tervezési kötelezettséget,
 – az országos (ndmsz) és a regionális (rdmsz) turisztikai promóciós kötelezettséget, amelyet mind külföldön, mind beföldön ki kell fejteni
 – a turizmus interszektorális jellege miatt horizontális államigazgatási jogosítvány megteremtése a turizmus számára, amellyel a kormányzati döntésekben képviselhetné érdekeit,
 – az állampolgárok üdüléshoz való jogának meghatározása, amely legalább egyhavi minimálbértnek megfelelő természetbeni utatásnak feleljen meg,
 – a civil társadalom és a magánszektor számára mind a finanszírozásban, mind a koncepció kialakításához, továbbfejlesztéséhez segítséget nyújtson,
 – monitoringrendszer meghatározása a törvényben foglaltak nyomon követéséhez.

A turizmus összetettsége miatt az eredményes államigazgatáson belüli megjelenítéséhez szükséges egy olyan tárcaközi turisztikai koordinációs fórum létrehozása és működtetése, amely a turizmust érintő témákban megkerülhetetlen, karatalizátorként szolgál az államigazgatási előkészítő folyamatok során.

ELLENŐRZŐ KÉRDÉSEK

- 1./ Ismeresse a vásárlók könyvének használatát!
- 2./ Melyek a szállodák és az utazási irodák közötti Európai Unió szerződés fő szempontjai?
- 3./ Melyek a legfontosabb tendők a szállodai vendéget ért károk illetve a vendég által okozott károk elintézésében?
- 4./ Milyen feltételekkel intézhető a szállodában a pénzváltás?
- 5./ Röviden ismeresse a Munka Törvénykönyvének legfontosabb előírásait!
- 6./ Milyen általános gyakorlati tendőket tartalmaz a szállodákban található „Tűzriadó Terv”?
- 7./ Melyek a „Bombariadó Terv” előírásai?

Apartman: olyan lakosztály, mely az elő- és fűtőszobán kívül minimálisan két lakóhelyiséget foglal magába, amelyből az egyik hálószoba.

Ár: egy termék vagy szolgáltatás tulajdonjogának megszerzéséért kért pénzmenyiség.

Check in: bejelentkezés a szállodába.

Check out: kijelentkezés a szállodából.

Confidential Rate:

az utazásszervezők, utazási irodák részére kijelölt, a rack rate-nél alacsonyabb ár, amelyből a partner részére engedélyezett mértékű átléphetőség.

Corporate identity:

a szálloda megnyilvánulásainak megtervezett, tudatosan és folyamatosan használt összessége, melynek célja egyéges cégazonosság kialakítása.

Corporate Rate:

kedvezményes szobáért cégek, üzletemberek részére, akik a szállodai szolgáltatásokat rendszeresen veszik igénybe.

Direct Mail:

értékesítési célzattal írásos üzenet, levél, amely közvetlenül a fogyasztó címére érkezik.

Double room:

olyan kétágyas szállodai szoba, melyben a két férőhely egy darab francia ágy.

ELABE:

eladott árak beszerzési értéke, a szálloda gazdaságossági számításánál használjuk.

Free sale értékesítés:

az utazási iroda, utazásszervező a szálloda kapacitását vagy annak egy részét szabadon értékesítheti, ugyanakkor a szálloda üzletpolitikai megfontolásból általa meghatározott időszakokat ebből kivonhatja.

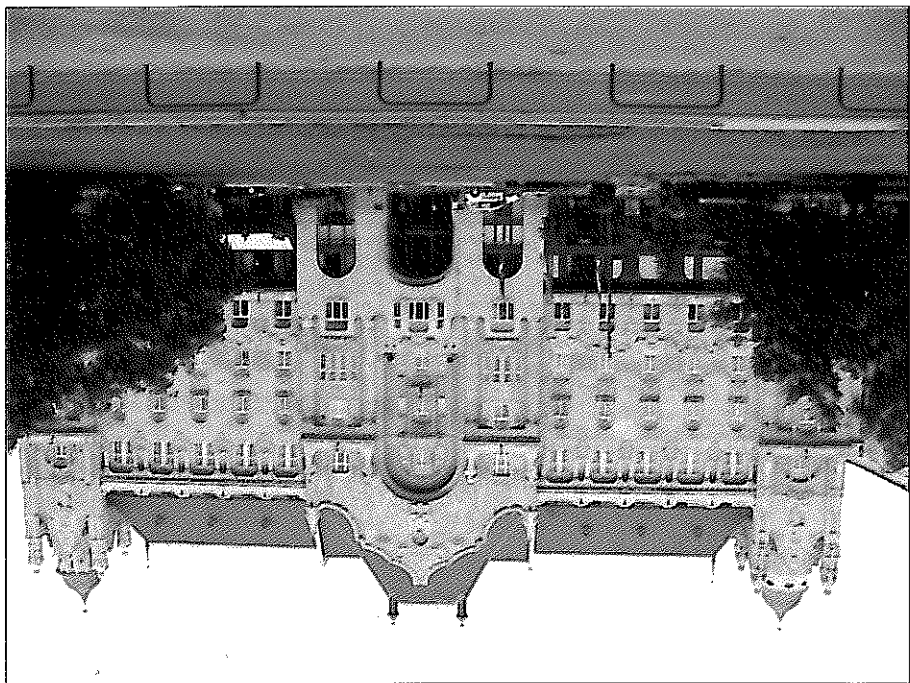
Kontingens szerződés:

a szálloda az utazási iroda, utazásszervező rendelkezésére bocsátja az össz szobamenyiségnek egy részét, melyet az utazási iroda szabadon értékesíthet az érkező előzetes megállapított határideig. Ennek letele után e nem értékesített szobák automatikusan visszakérülnek a szálloda értékesítési hatáskörébe.

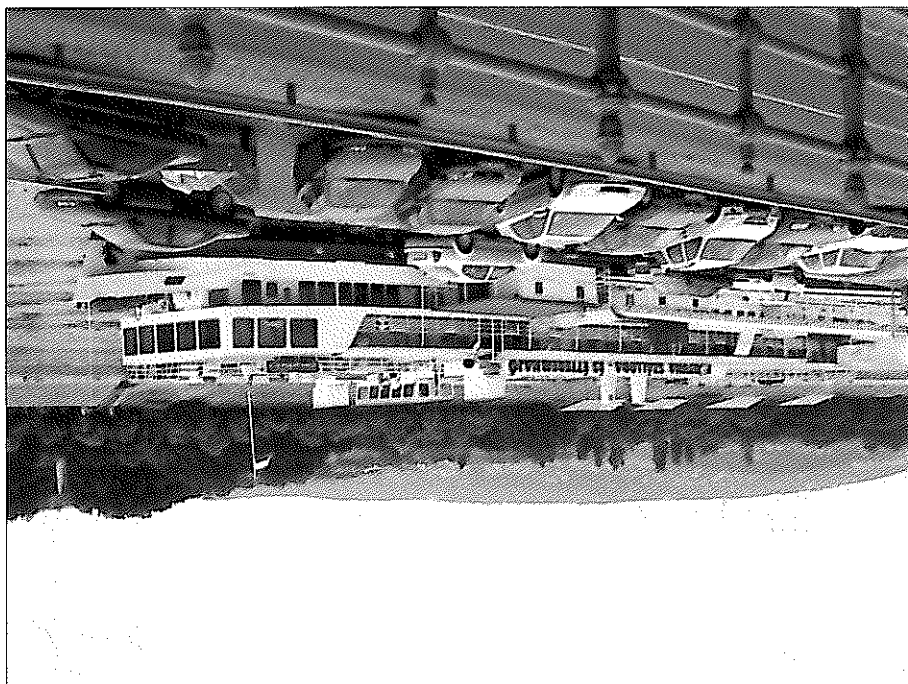
Marketing:	a marketing egy olyan tudatos vállalkozás, törekvés és vezérlő magatartás, ami a cég piaci fejlesztésére irányul és módszereivel, valamint eszközeivel a szükségletek teljesítését és a hatékonyság bázisú szolgáltatást szolgálja, helyes kiértékelést és a hatékonyság bázisú szolgáltatást szolgálja, helyes végrehajtása esetén eredményezi
Marketing-mix:	a vállalati marketing eszközök különböző piaci helyeztetésben alkalmazott kombinációja-
Package ár:	csomagár, mely az alapszolgáltatásokon kívül (szoba, reggeli) egyéb szolgáltatásokat is tartalmaz, pl.: felpanzión, városlátogatás.
Room Rate:	a legmagasabb szobaár, a vendég által történő szobafoglalás esetén megadott ár.
Schengeni Egyezmény:	Schengen luxemburgi kisvárosban állapodtak meg a Benelux államok, valamint Franciaország és Németország, hogy megkönnyítsék az állampolgárok mozgását, és közös feladatra emelik határaik védelmét. A megállapodás végrehajtására 1990-ben egyezményt hoztak alá, melyhez a többi Unió állam is csatlakozott.
Szálloda:	szállodának nevezzük mindazokat a kereskedelmi jellegű közhasználatú szálláshelyeket, melyek az idegenforgalomban résztvevők (vendégek) részére átmeneti szállást és ehhez kapcsolódó ellátást és szolgáltatást nyújtanak és megfizetnek a szálloda osztálybásorolási rendszerben előírt feltételeknek
Twin room:	olyan kétágyas szállodai szoba, melyben a két férőhely két darab külön ággyal van biztosítva.
Vis maior:	minden olyan szokatlan, előre nem látható körülmény, melyre a szerződő feleknek nincs ráhatásuk, létezik a szerződés részleges vagy maradéktalan teljesítését megakadályozza.

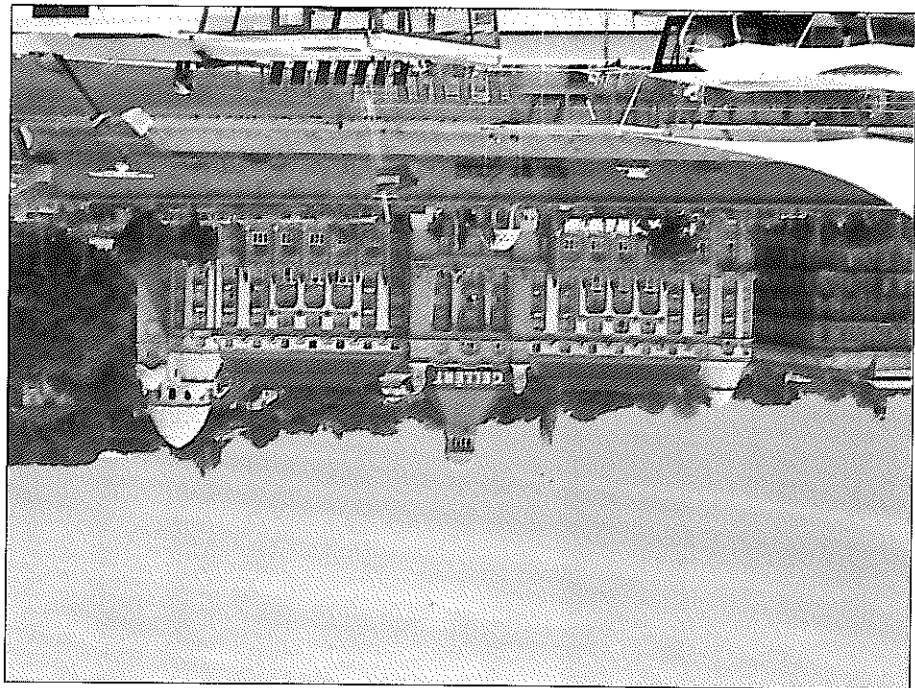
- Bernát-Horváth-Varga: Szállodai ismeretek (Kereskedelmi és Idegenforgalmi Továbbképző-
1992)
- Sárdi Ernő: Szállodai ismeretek I-II. (Közzgazdasági és Jogi Könyvtár - 1992)
- Bárfai Endre: Szállodai ismeretek I-II. (Kereskedelmi és Vendéglátóipar és Idegenforgalmi
Főiskola - 1997)
- Hajdu Mária: Szállodai alapismeretek (Kereskedelmi és Idegenforgalmi Továbbképző- 1993)
- Rózsahegyi György: Szállodai ismeretek (Közzgazdasági és Jogi Könyvtár - 1970)
- Dr. Csizmadia László: Elszállásolási ismeretek (Kereskedelmi, Vendéglátóipar és Idegenforgal-
mi Főiskola - 1992)
- Prof. Dr. Georg Seitz: Hotel Management (Springer Verlag Berlin Hiedelberg- 2000)
- Martos-Nagy B.-Thurzó-Törő: Vendéglátások kézikönyve (Raabe Kft. 1996)
- Czegeledi-Imre: Turizmus irthon és külföldön (Közzgazdasági és Jogi Könyvtár - 1989)
- Mundtuczó-Graham: Turizmus elmélet és gyakorlat (Közzgazdasági és Jogi Könyvtár -
1996)
- Lengyel Márton: A turizmus általános elmélete (VIVA Reklamügygyorsköség- 1992)
- Tartsay Vilmos: A marketing európai gyakorlata (Alfa Stúdió Kft.- 1993)
- Dr. Pethecs Margit: Jogi ismeretek (Kereskedelmi és Idegenforgalmi Továbbképző- 1992)
- Dr. Benics Lászlóné: A szállodai dolgozókkal szemben támasztott elvárások (TAFERNA Ven-
déglátó Szakiskola- 1997)
- Dr. Horváth Ákos Szálloda gazdálkodás és vezetés vázlatok I. 2003 (BGFKVIF)
- Dr. Szalók Csilla -- Fehér Tamásné Szálloda gazdálkodás és vezetés vázlatok II. 2004. (BGF-
KVIF)
- Fehér Tamásné Szállodai ügyvitel 2003. (BGF. KVIF)
- Fehér Tamásné Szálláshelymenedzsment esertanulmány 2005. (BGFKVIF)
- Horváth Consulting: Worldwide Hotel Industry
- Horváth Consulting: Hungarian Hotel Industry
- Dr. Behringer-Dr. Török: Turizmus és vendéglátó ismeretek (2002)
- EuroMarketing (Euro Info Service - 1998)
- KSH Idegenforgalmi Kiadványai 2000-2004
- TTG Hungary: 2000-2004 folyóirat cikkei
- Turizmus Panoráma: 1998-2005 folyóirat cikkei és különszámait

Melléklet

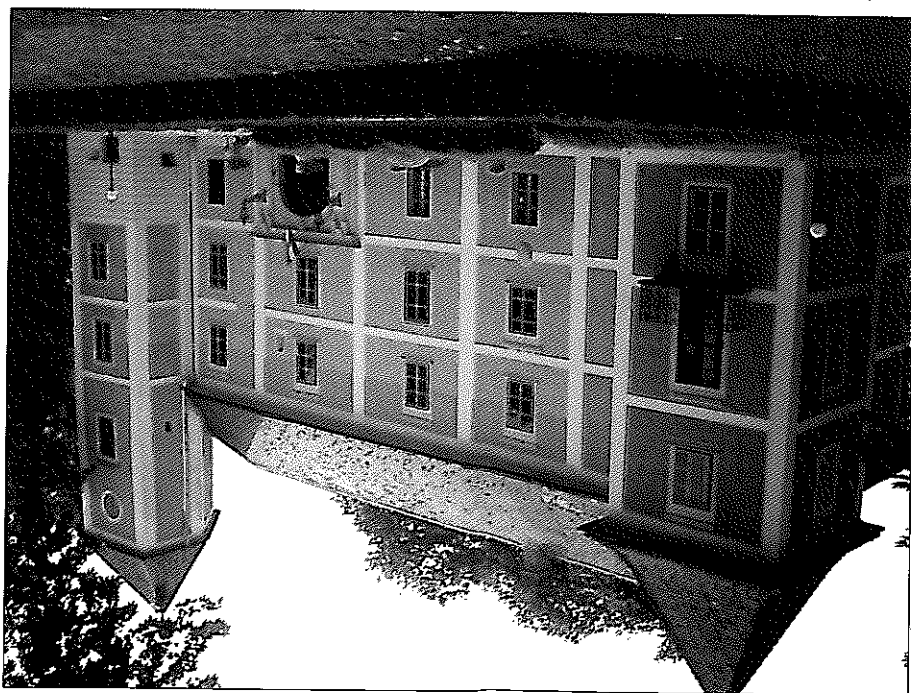


Fortuna Szálloda és Étterem hajó

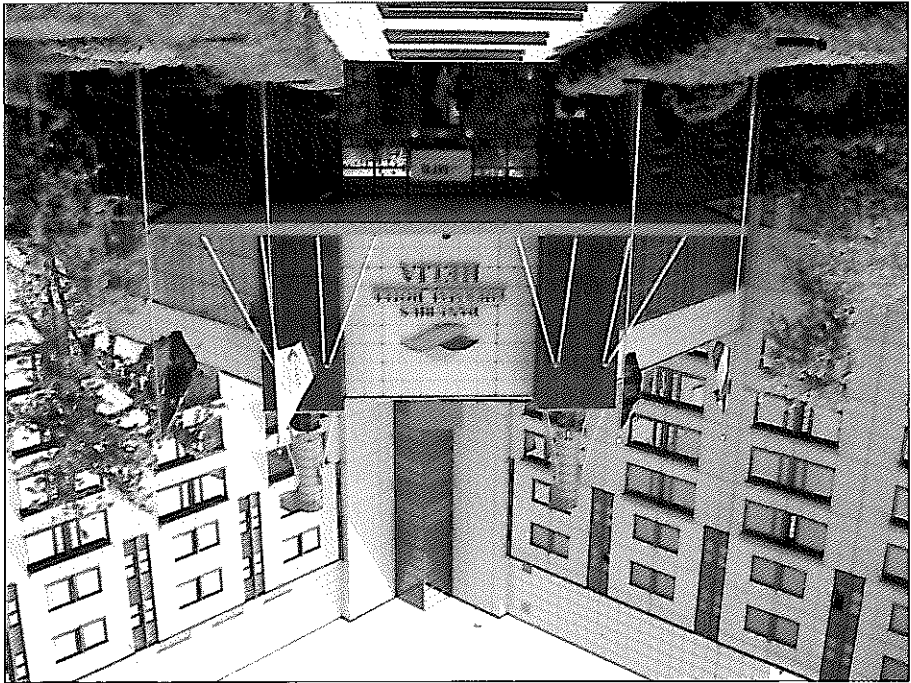




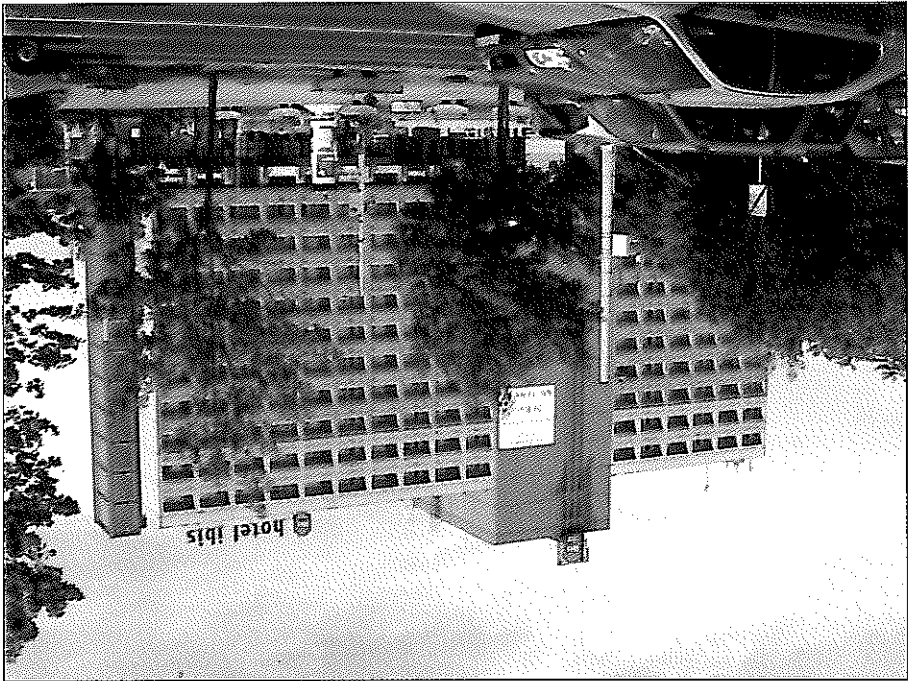
Hédervári Kastély Szalloda

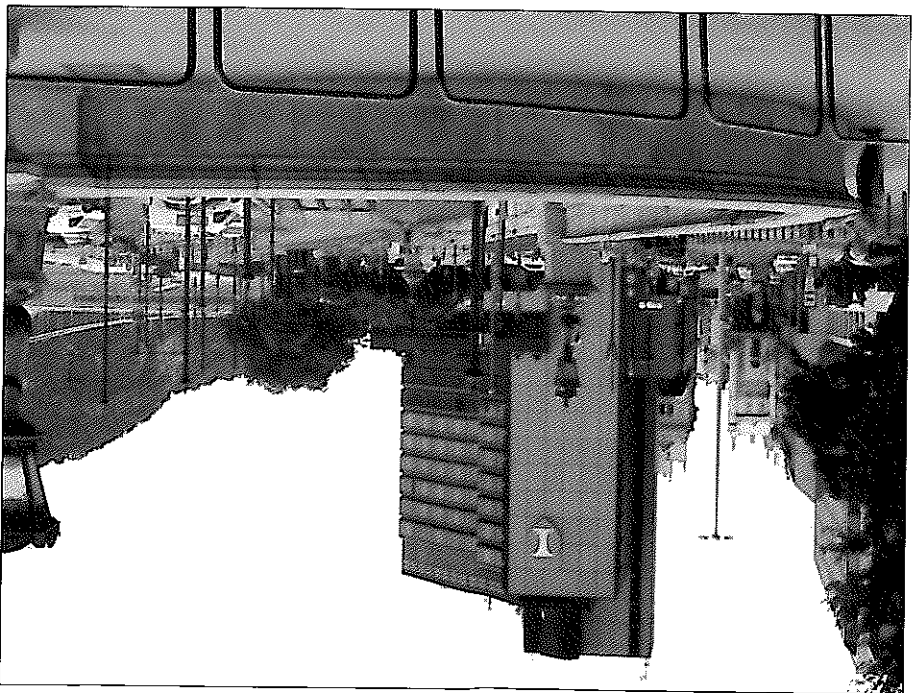
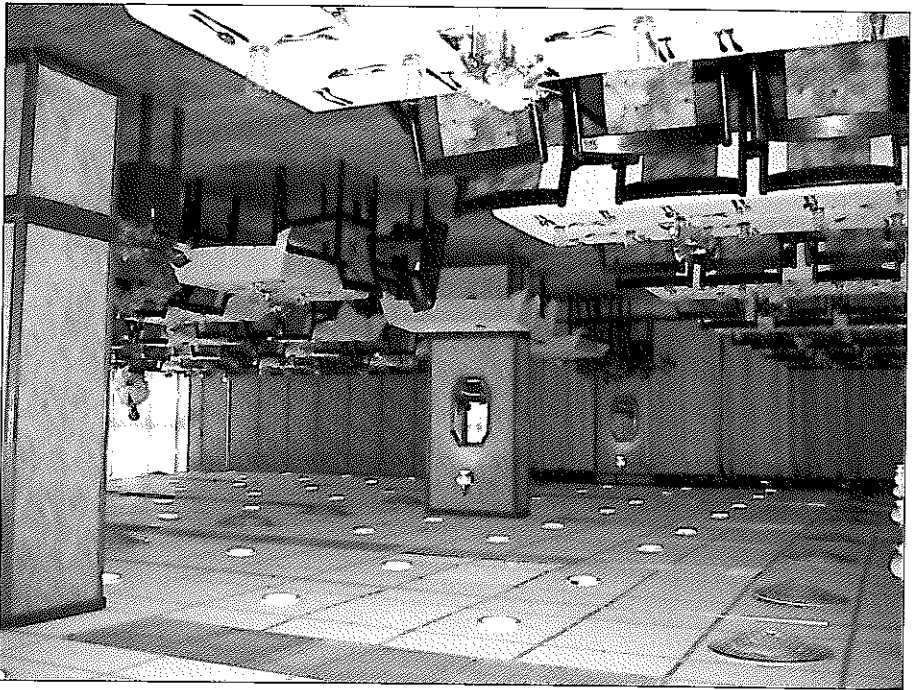


Hotel Helia

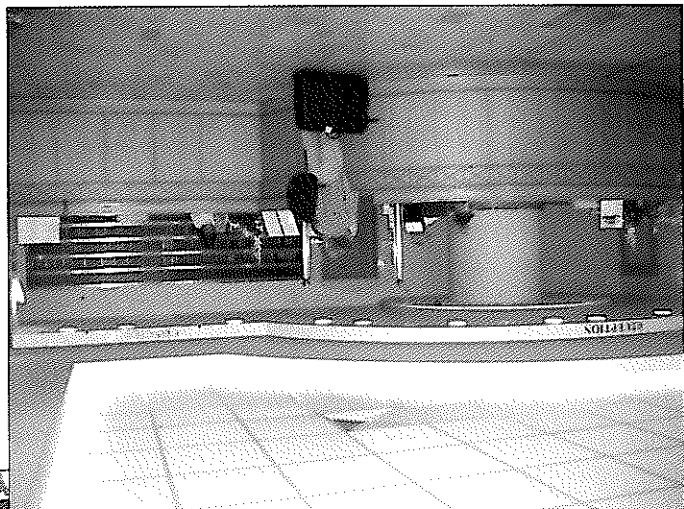


Hotel IBIS Váci út

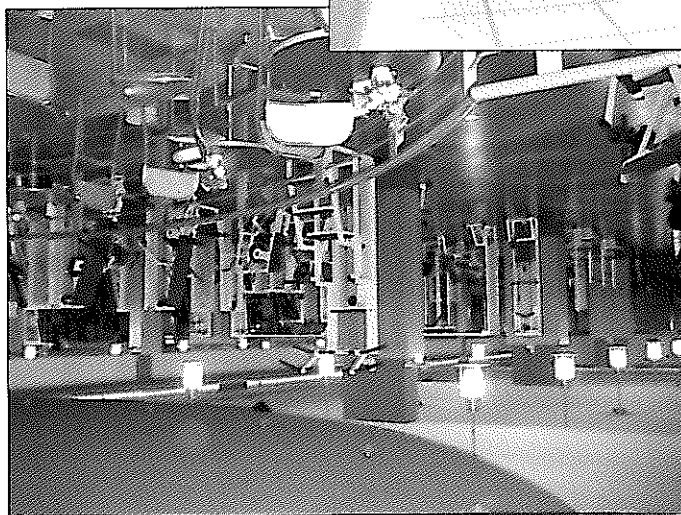


*Hotel Intercontinental**Hotel Stadion Etterem*

Hotel Stadion – Reception



Hotel Stadion – Fitness



Hotel Stadion – Fitness Reception



Hotel Stadion



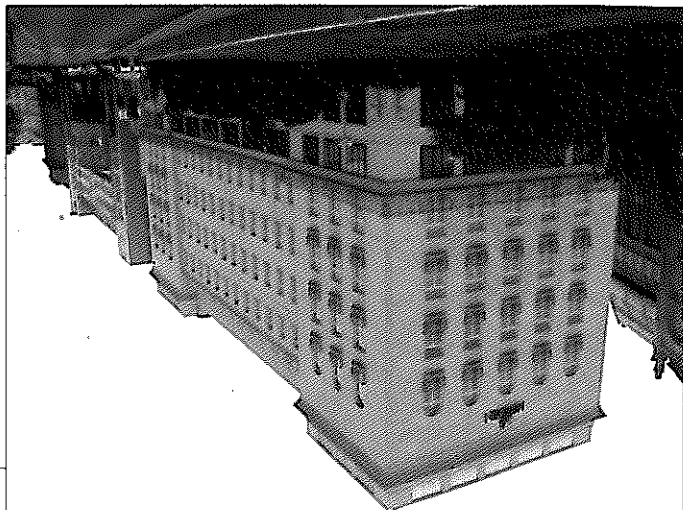
*K and K Hotel –
Drink bár*



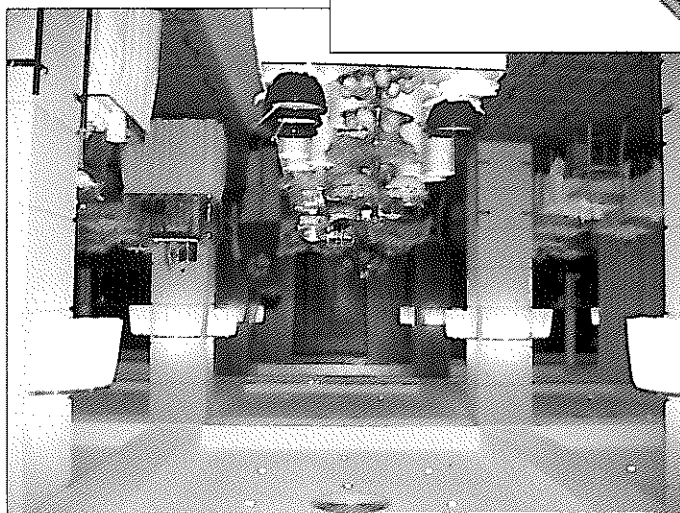
K and K Hotel – Reception



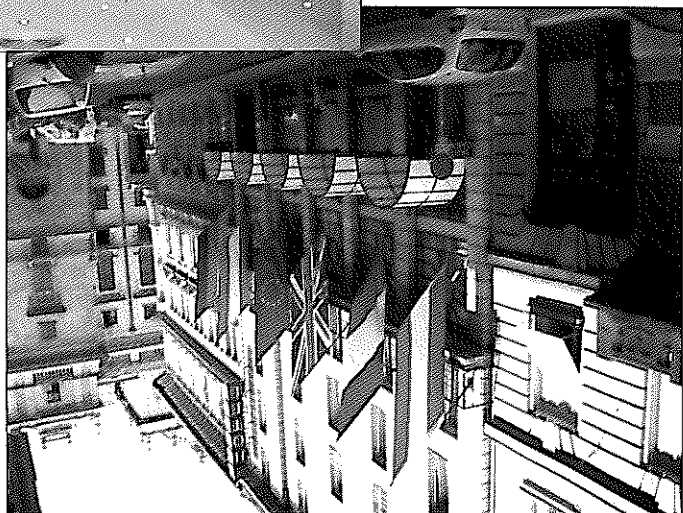
Le Meridien Hotel



*K and K Hotel –
Reggeliizetio*



K and K Hotel



Szigetköz Wellness Hotel Dunakiliti



Orchidea Wellness Hotel

