

ITDK-dolgozat

Vajda Viktória

BA

2013.

Szállodai minősítési rendszer változása

Hotelstars Union

Shift in hotel classification system

Hotelstars Union

Leadás időpontja: 2013.11.20

ÁBRAJEGYZÉK

- 1. ábra:** A Hotelstars Union hivatalos logója
- 2. ábra:** Eljárási díjak kategória és szobaszám szerinti nagysága
- 3. ábra:** A Q-logó és az EHQ-logó
- 4. ábra:** Minősített szállodák számának növekedése
- 5. ábra:** Lakóhely szerinti megoszlás
- 6. ábra:** Szállodalátogatás gyakorisága szerinti megoszlás
- 7. ábra:** Korcsoportok szerinti megoszlás
- 8. ábra:** A szállodaválasztást befolyásoló tényezők megoszlása
- 9. ábra:** Vendégek ismeretének megoszlása a megváltozott szállodai minősítési rendszerről
- 10. ábra:** Vendégek ismeretének megoszlása a Hotelstars fogalmáról

TÁBLÁZATJEGYZÉK

1. táblázat: Felszereltségre és kötelező szolgáltatásokra vonatkozó néhány követelmény

2. táblázat: Fő eltérések a két rendelet között

3. táblázat: Egyes csillagszámokhoz tartozó minimum pontok és „superior” pontok

TARTALOMJEGYZÉK

1. BEVEZETÉS	6
2. A SZÁLLODÁK OSZTÁLYBA SOROLÁSÁRÓL ÁLTALÁBAN	7
2.1. <i>AZ ELMÚLT ÉVEK GYAKORLATA HAZÁNKBAN.....</i>	<i>8</i>
2.2. <i>VÁLTOZÁSOK, ÉS A 239/2009 (X.20.) KORMÁNYRENDELET</i>	<i>10</i>
3. HOTELSTARS UNION.....	12
3.1. <i>TÖRTÉNETE, LÉTREHOZÁSÁNAK SZÜKSÉGESSÉGE</i>	<i>12</i>
3.2. <i>A MINŐSÍTÉS FOLYAMATA</i>	<i>13</i>
3.3. <i>KÖVETELMÉNYEK ÉS A HOTREC 21 MINŐSÍTÉSI ALAPELVE</i>	<i>14</i>
3.4. <i>WELLNESS KRITÉRIUMOK</i>	<i>16</i>
3.5. <i>FIZETENDŐ DÍJAK.....</i>	<i>18</i>
3.6. <i>MAGYAR TURIZMUS MINŐSÉGI DÍJ.....</i>	<i>19</i>
4. A SZAKMA VÉLEMÉNYE A VÁLTOZÁSOKRÓL ÉS REAKCIÓJA A SZÁLLODAI MINŐSÍTÉSI RENDSZER ÁTALAKÍTÁSÁRA	21
4.1. <i>AZ ELSŐ HIPOTÉZIS VIZSGÁLATA</i>	<i>22</i>
4.2. <i>A MÁSODIK HIPOTÉZIS VIZSGÁLATA.....</i>	<i>23</i>
5. A VENDÉGEK VÉLEMÉNYE A SZÁLLODAI MINŐSÍTÉSÉRŐL	26
5.1. <i>A HARMADIK HIPOTÉZIS VIZSGÁLATA</i>	<i>28</i>
5.2. <i>A NEGYEDIK HIPOTÉZIS VIZSGÁLATA</i>	<i>30</i>
5.3. <i>AZ ÖTÖDIK HIPOTÉZIS VIZSGÁLATA</i>	<i>31</i>
6. ÖSSZEGZÉS.....	34

1. BEVEZETÉS

A Szolnoki Főiskola harmadéves Turizmus-Vendéglátás szakos és Szállodamenedzsment szakirányos hallgatójaként a tudományos diákköri munkámban a Hotelstars Unionról és a szállodai minősítési rendszer változásáról fogok beszámolást adni. A témaválasztásnál nagyban közrejátszott, hogy szerettem volna mélyebben megismerni a Hotelstars Uniont és az új minősítési rendszert. Mivel az a változás még újnak mondható és nem készültek róla még nagy számban tanulmányok, így nagy kihívás, hogy ezzel foglalkozhatok a TDK munkámban, s ez igen nyomos ok volt a témaválasztásnál.

Dolgozatomat a szállodai osztályba sorolás általános rendszerének bemutatásával kezdem, e fejezet tartalmazza a változás előtti rendszer lényegét, tartalmát. Emellett külön részben taglalom a magyarországi gyakorlatot és a nemzetközi kitekintést is adok. Ezt követően rátérek a változásra, szembeállítom egymással a 45/1998 (VI. 24.) IKIM rendeletet és a 239/2009 (X.20.) Kormányrendeletet, mely tartalmazza a változásokat.

Dolgozatom harmadik fejezetében térek rá a Hotelstars Unionra. Ezen belül részletezem a történetét, létrehozásának szükségességét, a minősítés folyamatát, a követelményeket és a HOTREC 21 minősítési alapelvét, s végül - de nem utolsó sorban - a díjakat, melyek kapcsolódnak ehhez az újfajta eljáráshoz.

Az elméleti áttekintést követően a szakma véleményét és reakcióját a változással kapcsolatban is vizsgálom a dolgozat gyakorlati részében. Két kutatási kérdés segítségével járom részletesen közbe a problémát. Az egyik, hogy pozitívan fogadták-e vagy támadták a Hotelstars rendszert a szállodaüzemeltetők, vagyis miképpen vélekedik a szakma, illetve - második vizsgálendő területként - a vendégek.

Tudományos diákköri munkám eddig a pontig szekunder adatok összegyűjtésével és elemzésével foglalkozott. A továbbiakban viszont primer adatokkal dolgoztam, amelyeket kérdőíves módszerrel gyűjtöttem össze. A vendégek véleményét szeretném feltárni, hogy ők mit éreznek a változásból, tudnak-e róla, és pozitív vagy negatív a véleményük a Hotelstars Unionról és az új szállodai minősítési rendszerről.

2. A SZÁLLODÁK OSZTÁLYBA SOROLÁSÁRÓL ÁLTALÁBAN

A szállodákat több szempont alapján is csoportosíthatjuk, mint például a profil szerinti csoportosítás, a méret szerinti csoportosítás, de amit én jobban szeretnék kifejezni, az a minőség szerinti csoportosítás. Mindenekelőtt tisztázandó fogalom hogy, mit értünk a szálloda minősége alatt. *„A szálloda minőségét az általa kínált „hardware”- vagyis az épület, a szobák mérete, berendezése, a szolgáltató helyek (pl. vendéglátóüzletek, business center, konferenciatermek, fitnesscenter, garázs stb.) választéka, kialakítása, az azoknál felhasznált anyagok minősége, felszereltsége-, illetve a „software”, azaz a hotel működtetése, üzemeltetése, a személyzet létszáma, felkészültsége, udvariassága stb. együttesen határozzák meg.”*¹ Ha ezek alapján csoportokba rendezzük a szállodákat, a csoportokon belül homogén egységeket kapunk. Tehát a minőség szerinti csoportosítás jelenti a szállodák osztályba sorolását.

Az osztályba sorolásnak országonként eltérő gyakorlatai vannak, de a legelterjedtebb és legközkedveltebb a „csillagozás”. 1 csillaggal a legalacsonyabb minőségű és 5 csillaggal a legmagasabb minőségű, luxus szállodákat jelölik. Természetesen vannak kivételek. Amerikában 2000 körül különböző „besorolási fogalmakat” használtak. A „BUDGET” elnevezést a legalacsonyabb ár kategóriájú, egyszerű és minimális szolgáltatást kínáló szállodák kapták. A „LUXORY” elnevezést pedig a legmagasabb árfekvésű, a legkiemelkedőbb minőségű szolgáltatásokat nyújtó egységek kapták. A kettő között „ECONOMY-LIMITED SERVICE”, „MID PRICE-LIMITED SERVICE”, „ECONOMY-FULL SERVICE”, „MID PRICE-FULL SERVICE” és „FIRST CLASS” besorolási fogalmakkal illették a szállodákat. Ezek az elnevezések egyértelműen és világosan tükrözik a szálloda minőségét, árát és nyújtott szolgáltatásait.²

Nálunk, Európában továbbra is a csillagok az elterjedtek. Az Európai Unió országok jellemzően a csillagszám szerinti (1-5*) osztályba sorolást alkalmazza, pár országot kivéve. Máltán 2-5 csillagozás van érvényben, Franciaország most tér át az 1-5 csillagozásra a 0-4 csillagozásról, Spanyolország néhány tartományában az 5 csillagot is meghaladó „superior osztály” is létezik, Finnországban pedig nem is létezik egységes

¹Német Andrea (2012): Hotelstars csillagvizsgáló Business Traveller- Üzleti Utazó 2012/4, p. 28.

² Georg Seitz (2000): Hotelmenedzsment, Springer, Budapest, p. 23-24.

rendszer, minden egyes szolgáltató magának állíthatja fel az osztályozási rendszerét.³ Ám a nemzetközi szinten nem ebből a pár kivételből fakadnak a nagy gondok. A fő probléma az, hogy az azonos kategóriájú szállodák között érezhetően nagy különbségek vannak. Ennek oka, hogy nem létezett olyan határokon is átnyúló besorolási rendszer (a Hotelstars Union megalakulásáig), amely azonos kritériumok alapján sorolná a szállodákat osztályokba. Ugyanakkor, globális szinten, ez az elképzelés nem valósítható meg - az eltérő földrajzi adottságok, a kultúra, a vallás stb. tényező miatt -, de kisebb, gazdaságilag is kapcsolatban álló országok között (pl. Európai Unió) törekedni kell az egységességre.

2.1. Az elmúlt évek gyakorlata hazánkban

Magyarországon 2010. január elsejéig a 45/1998 (VI. 24.) IKIM és az 54/2003 (VIII. 29) GKM rendelet vonatkozott a szállodák minősítése. Ezek alapján „minden szállodakategóriára három követelménycsoport érvényes, a felszereltséggel, a kötelező szolgáltatásokkal és a fakultatív szolgáltatásokkal kapcsolatos követelmények”⁴ Az alapot minden esetben az egy csillagos szállodákra előírt követelmények jelentették, amely magasabb kategóriáknál plusz követelményekkel bővült ki és halmozódott, mivel természetesen az azt megelőző kategória követelményeinek is meg kellett felelni. Így tehát a két csillagos szálloda esetében az egy csillagos követelményeinek és még további követelményeknek, a három csillagos szálloda a két csillagos követelményeinek és a saját követelményeinek kell eleget tenni. A négy csillagos hoteleknek a három csillagosra vonatkozóknak és a plusz követelményeknek volt szükséges megfelelnie és végül az öt csillagos szállodáknak a négy csillagos követelményeinek és még az azon felüli saját követelményeinek is kellett megfelelnie.

4. táblázat: Felszereltségre és kötelező szolgáltatásokra vonatkozó néhány követelmény

	*	**	***	****	*****
a szállodai szobák nagysága legalább a szobák 80%-ánál	egyágyas: min 8m ² kétágyas: min 12m ²	egyágyas: min 12m ² kétágyas: min 16m ²	egyágyas: min 14m ² kétágyas: min 18m ²	egyágyas: min 16m ² kétágyas: min 24m ²	egyágyas: min 18m ² kétágyas: min 26m ²

³http://ec.europa.eu/consumers/ecc/docs/hotel_establishment_classification_EU_en.pdf, p.13,14,24,31
letöltés ideje: 213. 10.19.

⁴ Kóródi Ferencné (2002): Szálláshely-szolgáltatási alapismeretek, Szolnoki Főiskola, Szolnok, p. 54.

	*	**	***	****	*****
lift	3 emeletnél magasabb szállodákban	2 emeletnél magasabb szállodákban	2 emeletnél magasabb szállodákban	1 emeletnél magasabb szállodákban	a rendelet hatálybalépése után épült szállodák csomagfelvonót alakítanak ki
textilváltás	ágynemű: min hetente egyszer, új vendég esetén kötelező fürdőszobai textiliák: kétnaponta, ill. vendég kívánsága szerint	lásd 1 csillagos	ágynemű: min hetente kétszer fürdőszobai textiliák: kétnaponta	ágynemű: min háromnaponta	ágynemű: min kétnaponta
recepció-szolgálat	egy-idegen nyelv- ismerettel rendelkező-munkatárs	lásd egy csillagos	24 órán át, de legalább napi 16 órán át két idegen nyelven	24 órán át, műszakonként legalább három idegen nyelven	lásd négy csillagos

Forrás: 2. számú melléklet a 45/1998. (VI.24.) IKIM rendelethez, I. A szállodák osztálybasorolási feltételei

A fakultatív szolgáltatások esetében már nagyobb döntési szabadsága volt a szállodáknak, mivel pontozási rendszerben zajlott. Az egycsillagos szállodáknak 0 pontot (vagyis nem kellett további szolgáltatásokat nyújtaniuk a kötelezőeken kívül), a kétcsillagos szállodáknak minimum 25 pontot, a háromcsillagos szállodáknak minimum 90 pontot, a négycsillagos szállodáknak minimum 130 pontot, az ötcsillagos szállodáknak pedig minimum 170 pontot kellett elérniük a fakultatív szolgáltatásokból.

Néhány fakultatív szolgáltatás és pontszáma:

- Animátor: 10 pont
- Business centrum: 20 pont
- Fodrász: 5 pont
- Internet a szállodában: 3 pont
- Kerékpárkölcsönzés: 5 pont
- Mosoda: 5 pont
- Squash-terem: 15 pont
- Fedett teniszpálya: 30 pont
- Éjszakai bár: 15 pont
- Transzfer: 5 pont

- Telefax: 2pont
- Játszótér: 5pont.⁵

2.2. Változások, és a 239/2009 (X.20.) kormányrendelet

Az Európai Unió törekvések nyomán jött létre a Hotelstars Union. Mikor hazánk is csatlakozott ehhez a minősítési rendszerhez, meg kellett teremteni a szükséges jogi feltételeket. Így iparági egyeztetéssel a kormány megalkotta a 239/2009 (X.20.) kormányrendeletet, amely újraszabályozta a piacot, megszüntette a kötelező minősítést és a minősítés lebonyolítását és ellenőrzését a szakma szövetkezetre, a Szálloda Szövetsége bízta. A fő változások három pontot érintenek.⁶

5. táblázat: Fő eltérések a két rendelet között

45/1998 (VI. 24.) IKIM rendelet	239/2009 (X.20.) Kormányrendelet
Működési engedély	Szálláshely-üzemeltetési engedély
Kereskedelmi szálláshely típusok	Szálláshely típusok
Osztályba sorolási feltételek	Szálláshely típusonkénti követelmények

Forrás: http://www.nyme.hu/fileadmin/dokumentumok/atfk/apaczainapok/2010/Apaczai_napok_2010_Tanulmanykotet20111017.pdf, p. 269, letöltés ideje: 2013.10.21.

A szálláshely üzemeltetési engedély a következőkben tér el a működési engedélytől:

- a szükséges dokumentumok köre,
- módosult a jegyző feladata és jogköre,
- eltér a bejelentési kötelezettség egyes szakhatóság felé (a hatóságok köre is változott az óta), illetve
- kötelező lett a szakhatósági szakvélemény.

A kereskedelmi szálláshely és a szálláshely típusok annyiban térnek el hogy, a turisztaszállók, az ifjúsági szállók és az egyéb szálláshelyek közös új gyűjtőneve közösségi szálláshely, a fizető és falusi vendéglátásé pedig egyéb szálláshely.

⁵ 2. számú melléklet a 45/1998. (VI. 24.) IKIM rendelethez, I. A szállodák osztálybasorolási feltételei, F pont

⁶http://www.nyme.hu/fileadmin/dokumentumok/atfk/apaczainapok/2010/Apaczai_napok_2010_Tanulmanykotet20111017.pdf, p. 270-279. letöltés ideje:2013.10.21

Amely az osztályba sorolást már jobban érinti, az osztályba sorolási feltételek, szálláshely típusonkénti követelményekre változása.

Az osztályba sorolási feltételek tartalma:

- 1-5* minősítési fokok,
- 1* volt az alapkövetelmény,
- 2-5* esetén kiegészítések rakódtak az alapkövetelményre,
- felszereltségre, kötelező és fakultatív szolgáltatásokra terjedt ki, illetve
- az osztályba sorolást az üzemeltető végezte külső kontroll nélkül.

Szálláshely típusonkénti követelmények tartalma:

- már figyelembe veszi a technikai vívmányokat,
- 1-5* és 1-5* superior minősítési lépcsőket alkalmaz,
- engedélyezési és üzemeltetési követelményeket ír elő,
- minimum követelményeket és ehhez tartozó pontszámokat kell teljesíteni, valamint
- **vizsgálják az önminősítés valóságtartalmát.**⁷

Tehát, az 1-5* kibővült az 1-5* superior kategóriákkal, ami abból a szempontból fontos, hogy így még jobban ki tudják hangsúlyozni a minőségbeli eltéréseket az egyes csillagok között. A superior kategóriák használata akkor lép életbe egy szálloda számára, ha bizonyos szempontból túlszárnyalja az adott kategóriát, de az eggyel magasabb kategóriát még nem éri el a szolgáltatásai színvonalában. Jó példázza ezt a műemlék épületekben működő szállodák esete, amikor a szállodai szobák nagysága kötött, - a műemlékvédelmi szabályok miatt nem alakíthatóakát teljesen- így nem felelnek meg a magasabb kategória követelményeinek, de más szolgáltatásokban azonban felülteljesít. Továbbá, az új jogszabály nem osztályba sorolási követelményeket, hanem engedélyezési és üzemeltetési követelményeket határoz meg, melyek nem kapcsolódnak kategóriákhoz (mivel nem is kötelező az osztályba sorolás).

Ám a legfontosabb változás, hogy a besorolást kivizsgálják, nem csak az üzemeltető dönti el, milyen osztályba tartozik a szállodája. Önminősítést ugyan végez az üzemeltető, de

⁷ 45/1998 (VI. 24.) IKIM rendelet; 239/2009 (x.20.) Kormányrendelet

azt a Magyar Szálloda Szövetség 2 szakértője a helyszínen ellenőrzi. Ez a fő oka annak, hogy az új rendszerben a minősített szállodák között adott kategóriában nem lehet eltérés.

3. HOTELSTARS UNION

A Hotelstars Union egy 13 tagországgal rendelkező szövetség, amely azért alakult, hogy egységessé tegye a szállodai besorolást. Ahogyan már említettem, nemcsak világszerte, de Európán belül is gyökeres eltérések voltak a szállodai besorolási rendszerekben. Ám pár ország felismerte ezt a problémát, és a HOTREC által javasolt 21 minősítési alapelvet követve megalkotott egy határokon is átnyúló szállodai minősítési rendszert, a Hotelstars Uniont.

11. ábra A Hotelstars Union hivatalos logója



Forrás: http://www.waldenhotel.hu/inc/filemanager/files/hotelstar_logo.jpg letöltés ideje: 2013.11.19.

3.1. Története, létrehozásának szükségessége

Így fogant meg az egységesítés gondolata (HOTREC kezdeményezés alapján), amely egyértelműen fogyasztóvédelmi okokra vezethető vissza. 2007-ben a német az osztrák és a svájci szállodaszövetség megállapodott egy olyan rendszerben, amely mindhárom ország számára elfogadható és teljesíthető követelményeken alapul, így a németnyelvű országokban a vendégek már azonos minőséggel találkozhattak.

A következő nagy lépés az volt, amikor 2009-ben Prágában létrehozták a Hotelstars Uniont, még négy országgal kibővülve, vagyis az alapítók Németország, Ausztria, Svájc, Hollandia, Magyarország, Svédország és a Cseh Köztársaság voltak.⁸Mára a tagok száma Belgiummal, Észtországgal, Lettországgal, Litvániával, Luxemburggal és Máltával 13-ra

⁸http://www.nyme.hu/fileadmin/dokumentumok/atfk/apaczainapok/2010/Apaczai_napok_2010_Tanulmanykotet20111017.pdf, p. 280-281, letöltés ideje: 2013.10.21.

bővült. Természetesen, a szövetség nyitott további EU-s tagországok csatlakozására. „*Dánia felvétele folyamatban van, Görögország megfigyelőként jelezte csatlakozási szándékát, de Franciaország is érdeklődik.*”⁹ – nyilatkozta a Turizmus Panorámának az MSZÉSZ (Magyar Szállodák és Éttermek Szövetsége) elnöke, Kopócsy Andrea.

A rendszer létrehozásának szükségessége mellett több érvet is felsorolhatunk, de legfontosabb talán a fogyasztóvédelem. Tehát a vendég számára egyértelművé kell tenni, hogyha ellátogat egy szállodába, ott milyen körülmények fogják őt fogadni. Minden esetben el kell kerülni azt a lehetőséget, hogy a vendég csalódjon, legalább azt a színvonalat kell biztosítani, amit a vendég elvár. A rendszer megkönnyíti a vendégek tájékozódását nemcsak nemzetközi szinten, de országhatárokon belül is, mivel sokkal áttekinthetőbb, szigorúbb követelményeken alapul és ellenőrzött.

3.2. A minősítés folyamata

A minősítés a tanúsító védjegy elnyerésével történik, amelyre a szállodáknak egy önkéntes pályázaton keresztül van lehetőségük. Első lépésként a pályázónak ki kell tölteni a hotelstars.hu weboldaltól letölthető regisztrációs lapot, a szállodai adatlapot és amegrendelőlapot. Ha ez megtörtént, a MSZÉSZ a regisztráció és az önminősítés (ugyanis a szálloda előzetesen eldönti, milyen kategóriában kíván pályázni, ezt a későbbiekben ellenőrzik, elbírálják) alapján küld egy számlát a fizetendő díjról a szállodának. Amint a szálloda megkapta ezt a számlát, 15 napon belül köteles elutalni az összeget a Magyar Szállodaszövetség Szolgáltató Kft. részére, majd elkezdődhet az elbírálás folyamata, ami 30 napon belül le is zajlik.

Az elbírálás folyamata:

- A regisztrálást követő 30 napon belül a Minősítő Bizottság helyszíni látogatást tesz a pályázó szállodánál. A látogatás időpontját az MSZÉSZ egyezteti, és erről írásban értesíti a szállodát. Szintén az MSZÉSZ képi a látogató szakembereket és folyamatos továbbképzéseket biztosít nekik.

Az 1-3* és az 1-3* superior szállodák esetében régióként felkért szakemberekből álló Minősítő Bizottságok végzik a látogatást. Minden esetben két fő a pártatlanság biztosítása miatt 1 fő az adott régióból és 1 fő egy teljesen másik régióból. 4-5* és 4-5* superior szállodáknál már sokkal szigorúbb központilag felállított és a

⁹ Turizmus Panoráma XIII. Évfolyam 5. szám 2013. május, Küzdelmek és részsikerek, M.M., 38. oldal.

szállodaüzemeltetésben gyakorlott szakemberek teszik meg a látogatást. Valamint egy „próbavásárlási” („mystery shopping”) teszten is át kell esniük, feltéve, ha már előzőleg nem rendelt még meg ilyet a szálloda egy független szervtől. Amennyiben igen ezt a pályázathoz kell csatolni.

- Ha szállod megfelelt ezen a helyszíni látogatáson a Minősítő Bizottság javaslatot tesz a Bíráló Bizottságnak a pályázat elfogadására. Ha nem felelt meg, arról természetesen értesítik a szállodát és elküldenek neki egy bizonyos hiánylistát, amiben részletesen feltűntetik, melyek azok a követelmények, amelyeket nem vagy részben nem teljesített a pályázó szálloda. Amennyiben a szálloda korrigálja és megszünteti a hiányosságai a Minősítő Bizottság újabb látogatást tesz, és ha ekkor sem találják megfelelőnek elutasítási javaslatot tesz a Bíráló Bizottságnak. Ekkor a szálloda még fellebbezhet. Természetesen, ha a második látogatás során már megfelel a szálloda, akkor tovább folyhat az elbírálás.
- Mikor a Bíráló Bizottság elfogatta a pályázatot 4 évre szóló védjegylicencia-szerződést kötnek a szállodával. Ekkor kaphatja meg a szálloda a besorolást jelző, sorszámozott „táblát”(melyet köteles a szálloda homlokzatán, a főbejáráthoz közel, jól látható helyen közzé tenni) és az azt tanúsító igazolást.¹⁰

A regisztráció, a dokumentumok benyújtása és a minősítési folyamathoz tartozó egyéb teendők, online történnek, igazodva a XXI. századi elvárásokhoz, és életritmushoz. A pályázó ezt szintén a www.hotelstars.hu weboldalon teheti meg.

3.3. Követelmények és a HOTREC 21 minősítési alapelve

A Hotelstars Union honlapján található és letölthető egy követelményrendszer, amely azokat a kritériumokat tartalmazza, melyek alapján a szállodákat 1-5* illetve 1-5* superior kategóriába sorolják, mely a következő területeket tartalmazza:

- Épület/szobák,
- Bútorok/felszereltség,
- Szolgáltatások,

¹⁰<http://www.hotelstars.hu/Default.aspx?tabid=90>, letöltés ideje: 2013.10.25.

- Szabadidős tevékenységek,
- Egyéb,
- Házon belüli konferencia lehetőségek.

Ezen táblázatban „M” betűvel jelölik a minimum követelményeket. A minimum követelmények száma 1* esetén 44 darab, 5* esetén már 121 darab. A táblázat azt is tartalmazza, hogy egyes szolgáltatások hány pontot érnek, így az elérhető maximális pontszám 860pont.¹¹

6. táblázat: Egyes csillagszámokhoz tartozó minimum pontok és „superior” pontok

	1 csillag	2 csillag	3 csillag	4 csillag	5 csillag
minimum pontok	90	170	250	380	570
„superior” pontok	80	80	130	190	80

Forrás: <http://www.hotelstars.hu/Default.aspx?tabid=160> letöltés ideje:2013.10.26.

Ez a kritériumrendszer könnyen átlátható és értelmezhető a szállodák számára és a vendégek számára is, akik kíváncsiak arra, hogy egy bizonyos csillagszám milyen kötelező, azaz minimumszolgáltatásokat kell, hogy kínáljon. Másrészt ösztönzőleg hat a szállodákra, mivel a magasabb színvonalú szolgáltatás több pontot ér, például ha a szálloda rendelkezik beltéri medencével, 15 pontot, ha biztosítanak ételfelszolgálat a nap 24 órájában szobaszervízen keresztül, 10 pontot tudhat magáénak.

A HOTREC egy Brüsszelben bejegyzett és működő non-profit szövetség, ami az Európai Unió tagországi szállodai, éttermi és kávéházi szövetségeinek konföderációja. Megalakulásának célja az érdekképviselet és a nemzeti szakmai szövetségek együttműködésének segítése.¹² A szállodai minősítési rendszerek összehangolása, harmonizációja érdekében megalkotta a 21 minősítési alapelvet, aminek a segítségével alkották meg a Hotelstars rendszert is. Az alapelvek többnyire fogyasztóvédelmi

¹¹<http://www.hotelstars.hu/Default.aspx?tabid=160>, letöltés ideje: 2013.10.25.

¹²<http://www.hotelstars.hu/Default.aspx?tabid=154>, letöltés ideje: 2013.10.29.

előírások, a szállodai vendégek tájékozódását segítik elő. Többek között tartalmazza, hogy a vendég számára érthetően kell közölni a minősítésről szóló információkat, hogy pontos információkat kapjanak az egyes kategóriák követelményeiről, hogy a minősítéssel kapcsolatos vendégpanaszokat rendszerezett formában kell kezelni. Ezek mellett az ellenőrzés fontosságát és folyamatosságát is megfogalmazták az alapelvek között továbbá, hogy az ellenőrzést a helyszínen kell végezni.¹³

3.4. Wellness kritériumok

A wellness szállodák esetében nemcsak a 3,4 és 5 csillagos minősítésre van lehetőség (1 és 2 csillagosra azért nem, mert egy wellness profilú szállodának minimum 3 csillagosnak kell lennie), hanem külön wellness minősítésre is. Ha egy ilyen profilú szálloda meg kívánja szerezni a wellness minősítést is, arra lehetősége van egyidőben a 3,4 és 5 csillagos tanúsító védjegy pályázásával. Ebben az esetben a wellness minősítés díját is tartalmazza a Hotelstars minősítés díja. Plusz költségként csupán a „Wellness tábla” díja merül fel, ami nem több mint 29.500Ft+ÁFA. Ez megegyezik a Hotelstars védjegy tábla díjával és szintén csak egyszeri költség. Amennyiben egy Hotelstars védjeggyel már ellátott szálloda kívánja a wellness minősítést is magáénak tudni, 35.000Ft+ÁFA az eljárás díja. Természetesen, olyan eset nem merülhet fel, hogy a szálloda megkaphatja külön csak a wellness minősítést anélkül, hogy Hotelstars minősítéssel ne rendelkezne vagy nem egy időben pályázta volna meg mind a kettő védjegyet.¹⁴

A wellness kritériumokat is megtalálhatjuk a Hotelstars Union honlapján, hasonló táblázatos formában, mint a Hotelstars minősítési követelményeket. Ebben a táblázatban is „M” betűvel jelölik az egyes kategóriákhoz tartozó minimum kritériumokat. Minden szolgáltatás ebben az esetben is egy bizonyos pontszámot ér.

Néhány wellness szolgáltatás és azok pontszámai:

- A szálloda rendelkezik spa recepcióval (min. 8 óra, min 2 idegen nyelv-vendégkörnek megfelelő), **** esetén min. 100 szoba felett kötelező **5 pont**
- Diétás és reform-konyha, az egészséges táplálkozás szabályai szerint elkészített étel,-és italválaszték**5 pont**
- keleti mozgásprogramok közül min. 1 félé**3 pont**

¹³<http://www.hotelstars.hu/Default.aspx?tabid=155>, letöltés ideje: 2013.10.29.

¹⁴<http://www.hotelstars.hu/Default.aspx?tabid=162> letöltés ideje:2013.11.18.

- Medical wellness szolgáltatások **5 pont**
- 12 féle masszázsfajta **12 pont** (1 pont/típus)
- minimum 1 termál-vagy gyógyvizes medence **5 pont**
- szaunához kapcsolódik külön pihenők, ahol csend, nyugalom és friss levegő van **3 pont**
- wellness manager szakirányú végzettséggel felügyeli a tevékenységet **5 pont**
- szakorvos van a szállodában, felelős az egészségfejlesztő módszerekért szakorvos van a szállodában, felelős az egészségfejlesztő módszerekért **5 pont**
- dietetikus **3 pont**
- szállodából a wellness részleg közvetlen fedett helyen elérhető **5 pont**

Az elérhető legmagasabb pontszám 153 pont. Három csillagos wellness minősítés esetén a minimum kritériumok összpontszáma 62 pont és ezen felül még 13 pont értékben kell biztosítani a táblázatban foglalt kritériumokból, hogy elérje a minimum ponthatárt. Négy csillagos wellness minősítés esetében ez a pontszám 91 pont minimum és még 19 pont, hogy elérje a 110 pontos ponthatárt. Valamint a lehető legmagasabb wellness minősítés kategóriája, vagyis öt csillag esetén 133+7 pont a 140 pontos határ teljesítéséhez.¹⁵

Íme, néhány szálloda, amely megkapta a wellness védjegytablát a Hotelstarstól:

- siófoki Hotel Azúr
- hévízi LotusTherme
- vecsési Stáció
- mátraházi Lifestyle Hotel Mátra

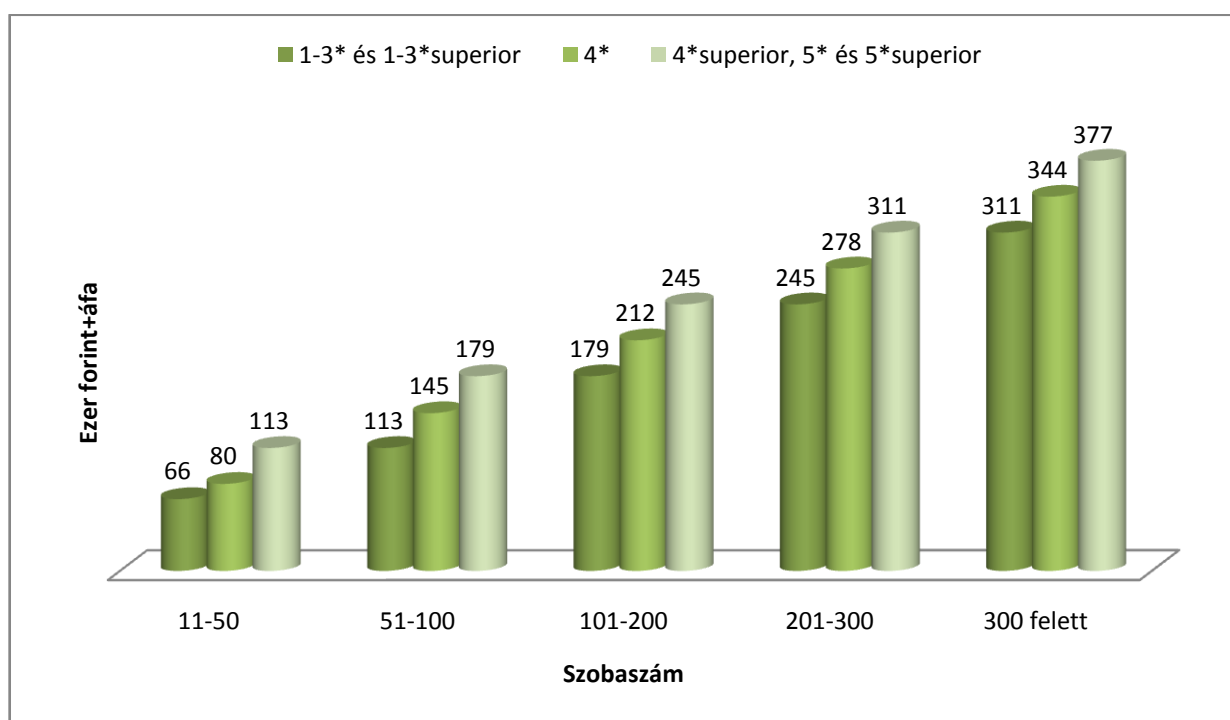
Érdemes elgondolkodni a wellness szállodáknak azon, hogy pályázzák-e meg a Hotelstarstól a wellness minősítést is, hiszen vendégek számára egy pozitív megerősítés lehet, ha egy szálloda viseli a wellness szálloda védjegyet. Tudhatja, hogy azok a wellness szolgáltatások, melyeket egy ilyen szállodában kap minőségi, színvonalas és ellenőrzött szolgáltatások.

¹⁵ <http://www.hotelstars.hu/LinkClick.aspx?fileticket=-ljK6lzUtw0%3d&tabid=86&mid=437> letöltés ideje: 2013.11.18.

3.5. Fizetendő díjak

Ahogy már a minősítés folyamatánál említettem, eljárási díjat kell fizetnie a védjegyhasználatra pályázó szállodának. Az összeg nagysága a szállodai szobák számától és a kategóriáktól függ. A lehetséges legkisebb díj, amit kiszabhatnak, 66.000Ft+ÁFA. Ez az összeg arra a szállodákra érvényes, akik 11-50 szobával rendelkeznek és 1-3* vagy 1-3* superior kategóriákba tartoznak. Ezen felül, ha fémtáblát igényelnek, ez az ár emelkedik 10.000 Forint+ÁFA-val. Ezek a típusú szállodák nagyrészt kis- és esetleg családi vállalkozások, s mivel a díjat 4 évente kell fizetni (a szerződés időtartama miatt), nem jelent különösen megterhelő költséget az üzemeltetőnek. Ennek az ellentéte a 300 szoba feletti 4* superior, 5* és 5* superior szállodák eljárási díja, ami 377.000Ft+ÁFA, azonban egy ekkora kapacitású, és sokkal magasabb árfekvésű szállodának ez a költség szintén nem megterhelő.¹⁶

12. ábra: Eljárási díjak kategória és szobaszám szerinti nagysága



Forrás: <http://www.hotelstars.hu/Default.aspx?tabid=99>, letöltés ideje: 2013. 10.29.

Ám a hazai szállodák gyakran választanak alacsonyabb besorolást annál, mint amit minőségükben elérhetnek. Az egerszalóki Saliris Resort a 4* superior besorolást választotta, amikor megpályázta a Hotelstars Union tanúsító védjegyét, azonban elérhette

¹⁶<http://www.hotelstars.hu/Default.aspx?tabid=99>, letöltés ideje: 2013. 10.29.

volna az 5* is, ha teljesít még egy-két kritériumot- tudtam megy egy ott dolgozó munkatárstól. Nem a Saliris az egyetlen szálloda, ami ezt az utat választja, hogy miért annak több oka is lehet. A legfontosabb oka az „alulminősítésnek”, hogy így az árakat is lent tudják tartani, ezáltal több vendégre számíthatnak. Ugyanakkor ennek súlyos hátránya is lehet, amivel számolnia kell a szállodáknak. Alacsonyabb ár esetén változás következhet be a vendégkörben, mert több vendégnek elérhetővé és megfizethetővé válik a szálloda szolgáltatása, ami akár minőségromláshoz is vezethet az új célcsoporti vendégek magatartása miatt.

A legjobban a 3 és 4 csillagossá érdemes a szállodáknak minősíteni, mivel az összes szállodai vendégforgalom 82,2%-át ezek a szállodák bonyolították le 2012-ben és a korábbi években is ugyanilyen kiemelkedően teljesítettek. Azonban a 4 csillagos szállodák állnak a vezető pozícióban, ők az összes szállodai vendégforgalom 51%-át bonyolították le 2012-ben, 46,8%-át 2011-ben, 45,9%-át 2010-ben és 2009-ben is még elérte a 42%-ot. Ehhez képest az 1 és 2 csillagos szállodák elenyésző vendégforgalmat produkáltak. 2012-ben az egy csillagos szállodák az összes szállodai vendégforgalomból 0,4%-kal vette ki a részét a két csillagos szállodák pedig 2,6%-kal.¹⁷ Épp ezért nincs is olyan 1* és 1*superior szálloda, amely Hotelstars minősítéssel rendelkezik és 2* és 2* superior is összesen csupán 7 db (Hotel E*Stella, Touring Hotel, Hotel Dzsungel, Hotel Lévai, Hotel Oroszlán, Hotel Termál, Öreg-tó Club Hotel és Ifjúsági Tábor).¹⁸

3.6. Magyar Turizmus Minőségi Díj

A Magyar Turizmus Minőségi Díj egy olyan program, amely nyolc éve sikeresen működik hazánkban. Európai minőségirányítási elveken alapul és turisztikai szolgáltatóknak, éttermeknek valamint szállodáknak biztosít magas színvonalú minősítési lehetőséget. „A védjegytulajdonos Magyar Turizmus Zrt. ezzel a pályázattal is segíteni kívánja a szolgáltatókat azáltal, hogy igazodási pontokat kínál a minőségfejlesztéshez, hiszen Magyarország pozitív imázsának építéséhez és a magyar turizmus versenyképességének fenntartásához, növeléséhez nélkülözhetetlen a minőség.”¹⁹ Tehát a piaci pozíció megtartása érdekében a szállodáknak is nagyon fontos a minőséget

¹⁷http://www.ksh.hu/docs/hun/xstadat/xstadat_eves/i_oga003.html, letöltés ideje: 2013.11.08.

¹⁸<http://www.hotelstars.hu/Default.aspx?tabid=102>, letöltés ideje: 2013.11.08

¹⁹<http://www.bah.hu/esemenyek/palyazatok/magyar-turizmus-minosegi-dij-2013-palyazat/> letöltés ideje: 2013.11.19.

fejleszteni, szinten tartani, ebben rejlik minden lehetőség. Többen is csatlakoztak 2006. óta ehhez a nagy lehetőségeket kínáló programhoz. „Az elmúlt 7 évben 121 szálloda és 26 étterem nyerte el a Minőségi Díjat. Az idei esztendőben 88 szolgáltatónak érvényes a Minőségi Díja, így ezen éttermek és szállodák bejáratánál találkozhatunk a kiválóságot jelző Q-táblával.”²⁰

13. ábra: A Q-logó és az EHQ-logó



Forrás: http://www.hunguesthotels.hu/media/Image/grandhotel_galya/MTMD%20&%20EHQ%20-%20jpg%20800%20pix.jpg letöltés ideje: 2013.11.19.

Erre a minőségi díjra pályázni szükséges, melynek elnyerése esetén három évig érvényes és használhatja a Q-logót és az EHQ-logót (a 2. ábrán látható). Ezen felül használhatja még a Magyar Turizmus Zrt. kiemelt együttműködési ajánlatait. Ebből a pályázati lehetőségéből is igen erősen tükrözik, hogy a Magyar Turizmus Zrt. a minőségfejlesztésen keresztül kívánja építeni hazánk turisztikai imázsát, illetve szerepét a nemzetgazdaságban. Főleg Európa más országaiból érkező utazókban válthat ki bizalmat és nagy szerepe lehet a döntésében, ha egy szálloda rendelkezik ezzel a minőségi díjjal, hiszen ezt a végjegyet többen is ismerik szerte Európában. „Mindemellett a Magyar Turizmus Minőségi Díjon keresztül lehet csatlakozni a 2014-től bevezetni tervezett Európai Turisztikai Minőségi Címkéhez (European Tourism Quality Label), melynek kidolgozása jelenleg folyik az Európai Bizottságnál.”²¹

²⁰<http://minosegidij.itthon.hu/utazzon-a-minosegre> letöltés ideje: 2013.11.19.

²¹<http://www.hah.hu/esemenyek/palyazatok/magyar-turizmus-minosegi-dij-2013-palyazat/> letöltés ideje: 2013.11.29.

Néhány szálloda, aki rendelkezik Magyar Turizmus Minőségi Díjjal:

- Andrásy Rezidencia Wine&Spa
- Continental Hotel Budapest
- Park Inn byRadisson Sárvár
- Diamant Hotel SzigetközConference, Spa&FamilyResort
- Hotel Aquarell
- Hilton Budapest
- Hotel Azúr Wellness és Konferencia Szálloda
- Hotel Lycium Debrecen
- Kolping Hotel Spa&FamilyResort
- La PrimaFashion Hotel.²²

4. A SZAKMA VÉLEMÉNYE A VÁLTOZÁSOKRÓL ÉS REAKCIÓJA A SZÁLLODAI MINŐSÍTÉSI RENDSZER ÁTALAKÍTÁSÁRA

A változás hatására a szállodai szakmában és a szállodaiparban dolgozóknak kialakult egy kép az új rendszerről. Ez a kép egyaránt lehet pozitív hangvételű, negatív vagy akár semleges is. A változásról a megjelent cikkekben és az azokra reagáló szakmai állásfoglalásokból lehet következtetni. A rendelet hatálybalépését követő hónapokban több cikk is megjelent szakmai lapokban és a szakmai internetes felületeken. Boncolgatták, hogy a változás előnyös, avagy sem a piac számára és a szállodáknak.

A változások általános megítélése mellett azt is kutattam, vajon mennyi szálloda pályázott a Hotelstars védjegy elnyerésére. Vajon a szállodák többsége átesett-e már az új minősítésen, és mennyire népszerű a Hotelstars minősítési rendszer a hotelek körében.

Annak érdekében, hogy minél jobban vizsgálni tudjam az új rendszer kínálati piaci megítélését, két hipotézist fogalmaztam meg.

Hipotézisek:

1. A szakma támadta a változtatást, nem fogadták teljes mértékben pozitívan.
2. A magyar szállodák több mint a fele már csatlakozott a Hotelstars minősítő rendszerhez, mert a piaci körülmények ezt szükségessé tették.

²² <http://minosegidij.itthon.hu/dijazott-szallodak-es-ettermek> letöltés dátuma: 2013.11.19.

4.1. Az első hipotézis vizsgálata

2011 februárjában és márciusában több cikk is megjelent a turizmusonline.hu webes felületen a Hotelstars Unionnal és a kormányrendelet változásával kapcsolatban. Ezek a cikkek inkább negatív hangvételűek, főként a költségek miatt támadták az új rendszert. „Százmilliós nagyságrendű kiadásra számíthatnak a hazai szállodák a következő hónapokban, ha igazak azok az állítások, hogy a jövőben az eddig általánosan használt csillagokat csak jelentős összegért lefolytatott eljárás alapján lehet a szálláshely minőségének jelzésére használni.”²³ A bevezetés kezdetén sokan úgy vélték a rendszer drága, bonyolult és felesleges, ahogyan ezt olvashatjuk a Szállodák és csillagok című cikkben a www.turizmusonline.hu weboldalon. Holott, ez nem így van. Százmilliós tételekről szó sincs, ahogyan azt már említettem egy korábbi fejezetben, a lehető legmagasabb kiszabható eljárási díj 377.000 Ft + áfa/4 év.

Egy másik cikkben ezt olvashatjuk: „Ha az érintettek számát felszorozzuk a rájuk vonatkozó minősítési költségekkel, kiderül, hogy milliárdos kiadásba üzik bele az amúgy is kizsigerelt vállalkozásokat, áll a közleményben. Ha az osztályba sorolási eljárást nem is fogja mindenki kérni, a várható összes bekerülési költség akkor is el fogja érni a másfél milliárd forintot.”²⁴ Természetesen az MSZÉSZ, a Magyar Szállodák és Éttermek Szövetsége nem hagyta, hogy pontatlan információk keringjenek az interneten az új rendszerről. A fenn említett cikk hatására megjelent A Magyar Szállodaszövetség szakmai állásfoglalása „A Jobbik a szállodák csillagozásáról” című cikkben megjelent, a szállodai minősítések várható bevételeinek téves becslésével kapcsolatban című cikk a www.hah.hu oldalon, az MSZÉSZ hivatalos weboldalán. A cikk első mondatából igen erősen lehet érezni, hogy a rendszert ért vádak alaptalanok. „A Magyar Szállodaszövetség sajnálattal állapítja meg, hogy az elmúlt napokban ismételten olyan újságcikkek, nyilatkozatok jelennek meg a médiában egyes újságírók, politikusok részéről, melyek hibás adatokat, félreértéseket tartalmaznak, melyek alapján téves következtetések vonhatók le.”²⁵

2011-ben, amikor a gazdasági válság tetőzött és erősen érintette a szállodaipar helyzetét is, egy ilyen komoly változtatás igencsak felborzolta a kedélyeket, de megalapozatlan

²³http://www.turizmusonline.hu/cikk/szallodak_es_csillagok?forceBlockGeneration=1 letöltés dátuma: 2013. 11.14.

²⁴http://www.turizmusonline.hu/aktualis/cikk/a_jobbik_a_szallodak_csillagozasarol letöltés ideje: 2013. 11.14.

²⁵<http://www.hah.hu/aktualitasok/allasfoglalasok/allasfoglalasok-2011-archiv/a-magyar-szallodaszovetseg-szakmai-llsfoglalsa-a-jobbik-a-szllod/> letöltés ideje: 2013.11.14.

vádakkal illeték az MSZÉSZ-t és a Hotelstars Union újonnan bevezetett minősítési rendszerét. Úgy gondolták, az új rendszer felesleges kiadásokkal jár. Érthető, hogy egy változás, ami költségekkel terheli az embereket, vállalkozásokat egy olyan szolgáltatásért és folyamatért, ami eddig ingyenes volt, elégedetlenséget vált ki. Tehát az a feltevés, hogy nem teljes mértékben pozitívan fogadták és támadták az új rendszert igaz.

Az első számú hipotézist helytálló.

4.2. A második hipotézis vizsgálata

Miután lecsillapodtak a kedélyek, és a szállodai szolgáltatók elfogadták a változást és a Hotelstars Union új minősítő rendszerét, egyre több szálloda pályázta meg a tanúsító védjegyet. A legelső szálloda, amely Magyarországon megkapta a Hotelstars tanúsító védjegyet, a tapolcai Hotel Pelion, a Hunguest ház egyik tagszállodája volt. 2011 áprilisára már a 758 magyar szálloda közül 188 regisztrált a rendszerbe, 28 szálloda esetében pedig már be is fejeződött az eljárás, és megkapta a védjegyet. Nem lehet azonban elfedni a tény, hogy igen döcögősnek számít ez a kezdés, mert ez a 28 szálloda még a 4%-át sem éri el az összes hazai szállodakapacitásnak.

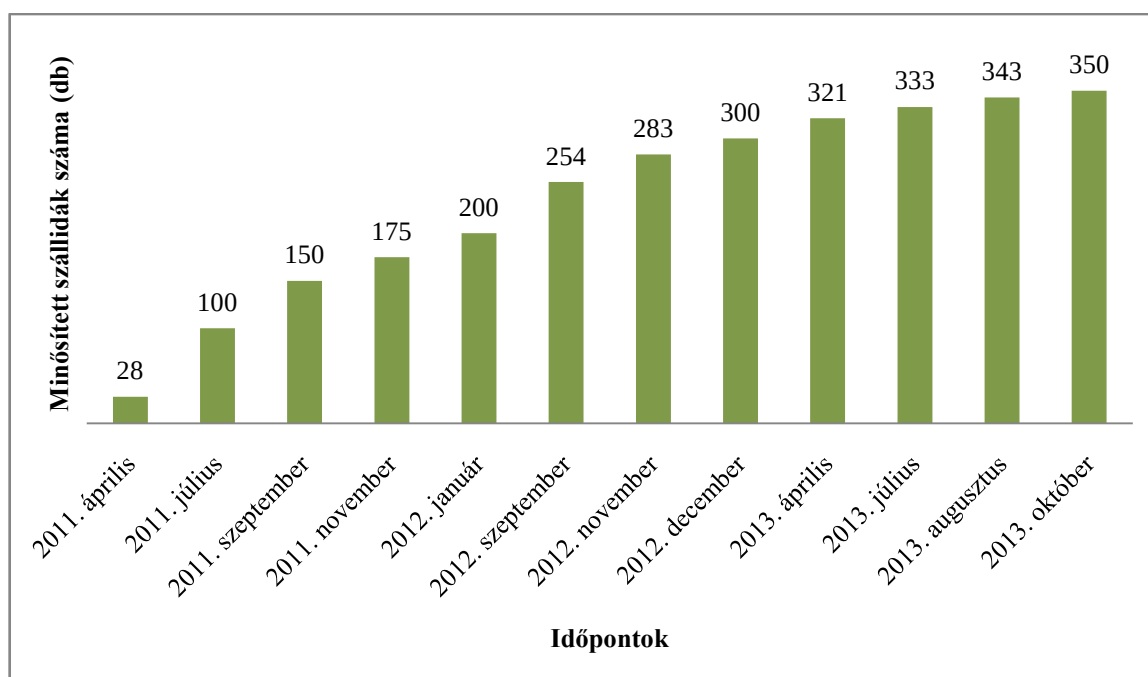
Az első 5 csillagos minősítést kapott szálloda a Kempinski Hotel Corvinus Budapest volt 2011 júniusában. Szintén ebben a hónapban került ki az elő 5 csillag superior kategóriás szálloda is, a Hertelendy Kastélyszálló. Júliusban a Corinthia Hotel Budapest az országban a második, a fővárosban az első 5 csillag superior minősítésű szálloda. 2011. június hó végén a minősített szállodák száma elérte a 100-at. A 100., aki átvehette a Hotelstars tanúsító védjegyet, a Hotel Lyceum Debrecen. Két hónappal később, 2011 szeptemberében a Boscolo Budapest csatlakozásával a Hotelstars védjeggyel rendelkező szállodák száma 150-re nőtt. Ezen felül a Boscolo a 4. olyan szálloda, amely 5 csillag superior besorolást kapott. Az utolsó 2011-es adat novemberi, ekkor 175-re nőtt a minősített szállodák száma az Orchidea Hotellel.

A minősített szállodák száma 2012 januárjában érte el a 200-as határt. A 200. szálloda a GlobalFootball Park & Sporthotel volt. Szeptemberben 457 szálloda regisztrált a rendszerben és 254 szálloda szerezte meg a védjegyet, ami az összes hazai szállodai kapacitás 40%-a. Szintén ezen év novemberében már közelített a 300 felé, a 481 regisztrált szállodából 283 egység teljesített és kapott védjegyet. Ez még mindig csak 40% körüli arány. A 300. szálloda a hajdúszoboszlói Hunguest Hotel Aqua-Sol volt,

vagyis a legelső és a 300. szálloda, ami Hotelstars minősítő rendszerben minősítésre került, a magyar Hunguest Szállodalánc tagszállodája.

Ez év (2013) áprilisban érte el a 45%-ot a minősített szállodák aránya az összes magyar szállodai kapacitásból. Ekkor ugyanis 522 regisztrált szállodából 321 szálloda volt már minősített. Júliusra 12 egységgel nőtt 333-ra, és augusztusban már 343 minősített szálloda volt a piacon. Október elején érte el a minősített szállodák száma a 350-et, amikor csatlakozott a Lifestyle Hotel Mátra.

14. ábra: Minősített szállodák számának növekedése



Forrás: <http://www.turizmusonline.hu/kereses.php?searchSection=&search=1&pagingActualHit=0&searchString=hotelstars&searchType=article&searchLogic=1&searchFullWord=0&searchNewspaperPaper=0&searchNewspaperIssue=0&searchPublishedDateFrom=&searchPublishedDateTo=&searchSection=0&searchOrder=2&searchSubLevelOptions=0&searchDbCompanyName=0> letöltés dátuma: 2013. 11.16.

A fenti diagramból látható, hogy milyen ütemben csatlakoztak a szállodák a Hotelstars minősítési rendszerhez. Érzékelhető, hogy 2011 áprilisától 2012 januárjáig nagyobb ütemben növekedett, mint azt ezt követő időszakban. Az elmúlt fél évben pedig már alig növekedett a minősített szállodák száma. Ez abból fakad, hogy a legtöbb szálloda, aki szükségesnek tartotta a minősítést, már 2011-ben megpályázta a tanúsító védjegyet. A későbbi időszakokban már kevesebben döntenek így, vagy kevesebben változtatták meg az álláspontjukat az új rendszerrel kapcsolatban.

„a hazai hotelek szobaszámot tekintve 47,5 százaléka már a Hotelstars Union (HU) védjegy tulajdonos, így az összférfőhelyszám 46 százaléka a harmonizált európai minősítő rendszer tagja. A statisztika alapján az is kiderült, hogy a hazai szállodákba foglalo vendégek 57,9 százalékának számít és nézi, hogy az adott hotel tagja-e a HU-nak, a hazai szállodák összes bruttó árbevételének 58,8 százalékát a védjeggyel rendelkező szállodák tudhatják magukénak.”²⁶ - nyilatkozta Dr. Horváth Viktória, az NGM turizmusért felelős helyettes államtitkára a 350. Hotelstars védjegy átadása alkalmával, Mátraházán.

Ugyanakkor, még annak ellenére is, hogy egyre kisebb ütemben, de még mindig növekvő tendenciát mutat a csatlakozók száma. Emellett az árbevételek nagyobb részét a Hotelstars rendszerben minősített szállodák produkálják. Ám az összes hazai szállodai kapacitás 46%-át teszik csak ki a minősített szállodák, így **cáfolom azt a feltevést, hogy a magyar szállodák több mint a fele már csatlakozott a Hotelstars rendszeréhez.** Bár ha a csatlakozottak száma továbbra is ilyen ütemben nő, akkor ez pár hónap esetleg egy év múlva meg fog változni, hiszen csak 4% a lemaradás. A szállodák növekvő minősítési üteme egyben azt sugallja, hogy a keresleti igények szükségessé teszik a minősítést, hiszen egy explicit minőségi jelző jó iránymutatást ad az elvárható szolgáltatásokról, ezáltal csökkenti a foglaláskori bizonytalanságot a turistában.

Ám felmerülhet bennünk az a kérdés, hogy mi történik azokkal a szállodákkal, akik nem pályázzák meg a tanúsító védjegyet és nem csatlakoznak a Hotelstars Union új szállodai minősítési rendszeréhez. Ezek a szállodák nem használhatják a minőségük kommunikálására a csillagokat, nekik más módon kell bemutatni a szolgáltatásaik színvonalát, például azok részletes leírásával. Ha a vendégeknek kétsége támad, hogy egy adott szálloda vajon jogosan használja-e a csillagokat, könnyen ellenőrizheti a www.hotelstars.hu weboldalon. Itt rákereshet a-z-ig, régióként és kategóriánként a Hotelstars csillagos szállodákra.

Érdemes erre oda figyelni, ugyanis a jogosulatlan védjegyhasználat büntetendő. *„A fogyasztók és a védjegyrendszerhez csatlakozott szálláshely-szolgáltatók közös érdeke, hogy a védjegyet kizárólag a minősített szolgáltatók használják. A szálláshelyi adatbázisokban és a kereskedelmi kommunikációban sajnos előfordul, hogy olyan*

²⁶http://www.turizmusonline.hu/aktualis/cikk/a_hotelstars_egyre_novekvo_szerepe
2013.11.17.

létesítmények is használnak minőségi kategóriára vonatkozó besorolást, akik erre nem lennének jogosultak, mivel nem kérték a védjegyrendszerben történő minősítésüket.”²⁷

A háromszázadik átadásnál elfogyott a türelem címmel jelent meg a közelmúltban egy cikk a www.turizmusonline.hu webes felületen. Ugyanis a 300. Hotelstars tanúsító védjegy ünnepélyes átadásakor jelentette be Dr. Horváth Viktória az ágazatért felelős szakember, hogy ezen túl senki sem használhatja a csillagokat jogosulatlanul, melyet nem büntetnének. *„Majd kifejtette, hogy hamarosan leülnek a fogyasztóvédelmi hatóság vezetőivel egyeztetni: miképp is történjék a csillaghasználat jogos vs. jogtalan használatának ellenőrzése? Hülvely István, a Hunguest Hotels Zrt. vezérigazgatója a védjegytábla ünnepélyes átvételét követően ennek kapcsán megjegyezte, egyszerű a megoldás, hiszen nem kell más majd az ellenőrzéshez, mint egy szék és egy komputer világhálóval – ugyanis minden hazai szálloda jelzi honlapján, ha HU minősítési védjeggel rendelkezik.”²⁸*

Ahogy ezek után várható volt, megjelentek az első cikkek az első botrányról. Kártérítési pert indított az Origo ellen Széles Gábor szállodatulajdonos. *„A per megindításáról Széles Gábor közleményben tájékoztatta az MTI-t. A hírportál azt írta: honlapján, Facebook-oldalán és a friss képek tanúsága szerint a homlokzatán is négycsillagos hotelként hirdeti magát Széles Gábor nagyvállalkozó zalacsányiwellnesshotele, a Batthyány Kastélyszálló. A szálloda azonban sohasem szerezte meg az ehhez szükséges minősítést - tette hozzá.”²⁹*

Ilyen és hasonló perekre a jövőben is lehet számítani, hiszen a vendégek és a szállodák érdeke is az, hogy kiszűrjék a jogosulatlan Hotelstars védjegy használókat, sok szolgáltató viszont nem fogadja el a változást és úgy érzi neki továbbra is joga a csillagokat használni a szállodája bejáratán.

5. A VENDÉGEK VÉLEMÉNYE A SZÁLLODAI MINŐSÍTÉSRŐL

Kérdőíves módszerrel vizsgáltam, hogy a vendégek mit tudnak a jelenlegi szállodai minősítésről és a Hotelstars Unionról. A kérdőíves módszerrel vett minta nagysága 126 fő. A legtöbb kérdőívkitöltő évente egyszer száll meg szállodában (79%), 18 és 24 év

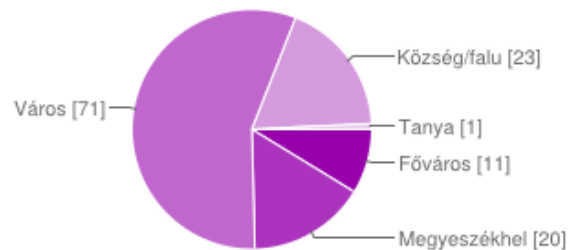
²⁷http://www.turizmusonline.hu/uzlet/cikk/a_jogosulatlan_vedjegyhasznalat_buntetendo letöltés ideje: 2013.11.17.

²⁸http://www.turizmusonline.hu/hotel-szalloda/cikk/a_haromszazadik_atadasanal_elfogyott_a_turelem letöltés ideje: 2013.11.17.

²⁹http://www.turizmusonline.hu/hotel-szalloda/cikk/csillagok_haboruja letöltés ideje: 2013.11.17.

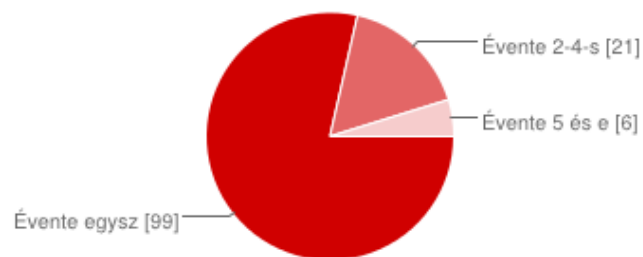
közötti életkorú (75%) valamit városi lakos (56%). A nemek szerinti megoszlás 66%-34%-ban a nők töltötték ki többen a kérdőívet. Az következő ábrákon a minta jellemzői láthatóak.

15. ábra: Lakóhely szerinti megoszlás



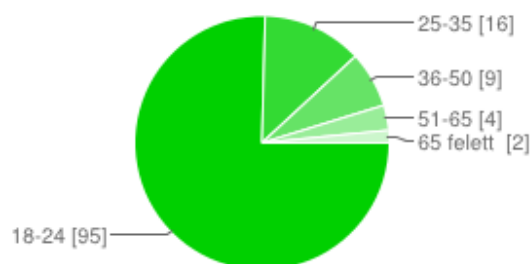
Forrás: a kutatás eredményei alapján saját szerkesztés

16. ábra: Szállodalátogatás gyakorisága szerinti megoszlás



Forrás: a kutatás eredményei alapján saját szerkesztés

17. ábra: Korcsoportok szerinti megoszlás



Forrás: a kutatás eredményei alapján saját szerkesztés

A kutatás eredményes értékelése érdekében három hipotézist állítottam fel, melyeket a későbbiekben elfogadok vagy megcáfolok a kérdőív kitöltők válaszai alapján.

A vizsgálandó hipotézisek az alábbiak:

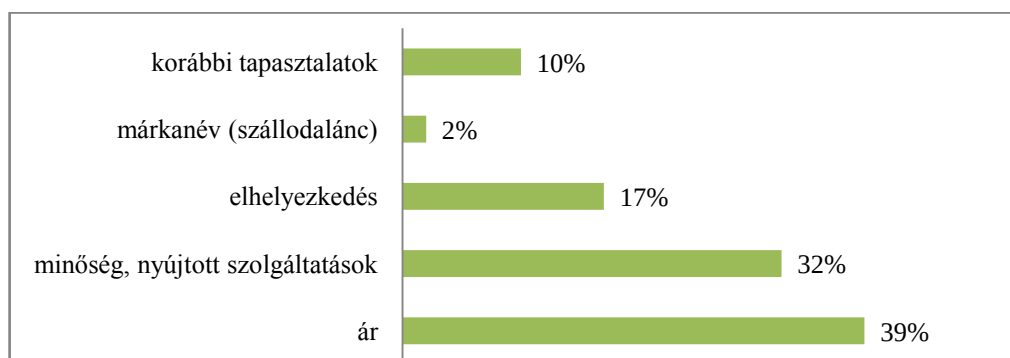
3. A vendégeknek fontos szempont a minőség a szállodaválasztás során.
4. A vendégek tisztában vannak a szállodai osztályba sorolási rendszer változásával.
5. A vendégek ismerik a „Hotelstars” kifejezés mögötti tartalmát.

A harmadik számú hipotézissel azt kívánom vizsgálni, hogy a vendégeknek fontos-e a minőség vagy más tényező jobban befolyásolja-e a szállodaválasztást utazásaik alkalmával. A negyedik számú hipotézissel arra szeretnék választ kapni, hogy a vendégek egyáltalán tisztában vannak-e azzal a ténnyel, hogy a szállodai osztályba sorolás megváltozott a 239/2009 (X.20.) kormányrendelettel. Végül az ötös számú hipotézissel abba szeretnék betekintést nyerni, hogy a vendégek mit értenek a „Hotelstars” kifejezésen.

5.1. A harmadik hipotézis vizsgálata

Kérdőívem alapján kiderült, hogy a megkérdezettek között a szállodaválasztást nagymértékben befolyásolja az ár és a minőség.

18. ábra: A szállodaválasztást befolyásoló tényezők megoszlása



Forrás: a kutatás eredményei alapján saját szerkesztés

A vendégek olyan szállodát keresnek, ahol a lehető legkedvezőbb áron a lehető legjobb minőséget és szolgáltatásokat kapják. Az ár-érték arány alapján nagymértékben befolyásolja a mai fogyasztói szokásokat, nemcsak a szállodai szolgáltatások estében, hanem a más turisztikai termékeknél is. Ebből következik, hogy az ár érdekében nem szorítják vissza a minőséget, hiszen fontos a vendégeknek a színvonalas szolgáltatás, ha utazásuk során szállodát választanak. Tovább az is fontos, hogy a szálloda szinte azonnal

kommunikálja a minőségét a potenciális vendégeik felé. Erre talán nincs is alkalmasabb eszköz, mint a csillagokban történő kifejezés. A megkérdezettek körében 34% tartja nagyon fontosnak és 27% fontosnak, hogy a szállodai csillagok számban tükröződjön a minőség. Tehát a vendégek elvárják, hogy a csillagok ott legyenek a bejárat felett, a szálloda honlapján, prospektusokban és egyéb kommunikációs felületeken.

Közepesen befolyásoló tényező az elhelyezkedés és a korábbi tapasztalatok. A szálloda elhelyezkedése nagyon fontos, mivel elsősorban desztinációt választ a turista, utána ott keres egy számára megfelelő szálláshelyet. Természetesen előfordulhat az is, hogy úti célt változtat, ha egy adott helyen nem kedvezők számára a feltételek, vagy eleve egy adott szálloda miatt utazik, de ez kisebb százalékban jellemző. A korábbi tapasztalat lehet akár saját tapasztalat vagy ismerősök véleménye, mindenesetre nagyon fontos döntési szempont. Senki sem szívesen száll meg olyan szállodában, melyről rossz emlékei vannak, vagy negatív kritikát hallott róla. Valamint a visszatérő vendégek elsődleges szempontja lehet a korábbi pozitív tapasztalat a szállodával kapcsolatban, új vendégek esetén pedig gyakran előfordul, hogy ajánlották neki az adott hotelt.

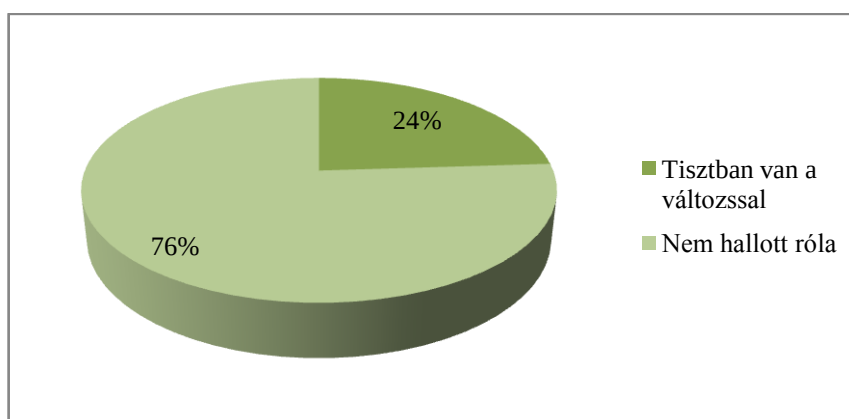
A legkevésbé befolyásoló tényező a márkanévek, szállodai szolgáltatások esetében a szállodalánci márkázás. Ez a tényező inkább az üzleti utazókat befolyásolja, hiszen ők, ha megbíznak egy adott szállodaláncban, előszeretettel választják azt, ha olyan városban, országban járnak, ahol az megtalálható. Ám a kérdőív kitöltői javarészt egyéni utazók, akiket jobban érdekelnek az újdonságok, akik utazásuk alkalmával szeretnének mindig valami mást kipróbálni. Ehhez nagyrészt hozzájárul az is, hogy az egyéni turisták sokkal kevesebb alkalommal szállnak meg hotelekben. A kérdőív kitöltőinek 79%-a évente csupán egyszer vesz igénybe szállodai szolgáltatásokat, 17% évente 2-4 alkalommal és végül mindössze 5% aki évente több mint 5 alkalommal (a beérkező 126 válaszból csak 6 fő).

Mindezek alapján kijelenthetjük, hogy a vendégeknek fontos a minőség, mikor szállodát választ. Tehát, a kérdőív kitöltőinek válasza alapján **a hármas számú hipotézisem beigazolódott.**

5.2. A negyedik hipotézis vizsgálata

A 4. számú hipotézisem, mely arról szól, hogy a vendégek tisztában vannak a szállodai minősítési rendszer megváltozásával, megdőlni látszik.

19. ábra: Vendégek ismeretének megoszlása a megváltozott szállodai minősítési rendszerről



Forrás: a kutatás eredményei alapján saját szerkesztés

A megkérdezettek 76%-a nem tudta, hogy a 2009-es jogszabályváltozás miatt már nem kötelező a szállodák osztályba sorolása. 24%-ot tesz ki a megkérdezettek között az arány, aki tisztában van azzal, hogy a kategorizálás mára már önkéntessé vált, és az ezzel együtt már nem minden szálloda homlokzatán találhatja meg a jól megszokott csillagokat. Ez problémát jelet, hiszen a vendég, aki nem tud a változsról, várja a csillagokat és esetleg csalódás érheti őt mikor szembesül, hogy azokban a szállodákban, ahol nem pályázták meg a tanúsító végjegyet, nem használhatják a csillagokat minőségük kommunikációjára. Ezen ténnyel is a megkérdezettek 32%-a volt csak tisztában. A fennmaradó 68% nem tudta, hogy csak az a szálloda használhatja a csillagokat, aki elnyerte a Hotelstars tanúsító védjegyet.

Mivel sem azzal, hogy megváltozott a szállodai minősítési rendszer, sem azzal, hogy a tanúsító védjegy a feltétele a csillagok használatának a válaszadók több mint a fele a mintának (76% és 68%-a) nem volt tisztában, **cáfolom azt a feltételezést, hogy a vendégek tisztában vannak a szállodai osztályba sorolási rendszer változásával.** Tehát a négyes számú hipotézis megdőlt.

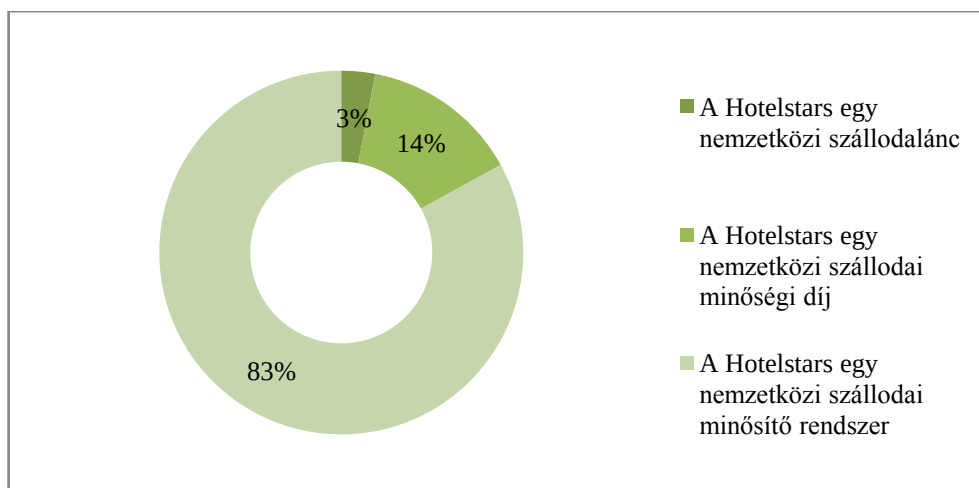
Ám azok között, akik mégis tisztában voltak a változással, azt kutattam, hogy mi a véleményük az új minősítési rendszerről. 53% válaszolta azt, hogy az új minősítés

hatására némi szolgáltatás-javulást tapasztalt azonos csillagszámon. 37% szerint nem változott a minőség, 9% érezte, hogy jelentős minőségjavulás ment végbe a változás során. A válaszadók több mint a fele azért érezhetett némi javulást a minőségben, mert az osztályba sorolás ellenőrzött. Emiatt nem fordulhat elő, hogy érezhető minőségbeli különbség adódhat azonos kategóriájú szállodák között, tehát a vendégek érezhetnek minőségbeli javulást a szállodai szolgáltatások tekintetében.

5.3. Az ötödik hipotézis vizsgálata

Ötös számú hipotézisem, mely arra keresi a választ, hogy a vendégek tisztában vannak-e a „Hotelstars” kifejezés mögöttes tartalmával, már összetettebb. Ez abból fakad, hogy a négyes számú hipotézist megcáfoltam, azaz a vendégek nincsenek tisztában a szállodai minősítési rendszer változásával, mely szorosan összefügg a Hotelstars Unionnal. Ezért négy különböző kérdés elemzésével szeretném tisztázni ezt a problémát. Első elemezendő kérdésem egyértelműen rákérdez arra, hogy mit ért a kitöltő a „Hotelstars” kifejezés alatt. Három válaszlehetőség megadása mellett a válaszadók 83% tudta a helyes definíciót, miszerint a Hotelstars egy nemzetközi szállodai minősítő rendszer.

20. ábra: Vendégek ismeretének megoszlása a Hotelstars fogalmáról



Forrás: a kutatás eredményei alapján saját szerkesztés

Ez a magas százalék azonban nem feltétlenül jelenti azt, hogy maguktól is meg tudták volna fogalmazni a Hotelstars jelentését, ami azt jelenti, hogy ezen egy kérdéssel nem igazolhatom hipotézisem helyességét.

Következő kérdéssel azt vizsgáltam, hogy a kérdőív kitöltőinek körében szükségesnek tartják-e a vendégek az országok közötti minőségharmonizációt. Mint kiderül igen, mert 90%-uk gondolja úgy, hogy célszerű országok között egységesíteni, harmonizálni a szállodai szolgáltatások minőségét általában és egyes kategóriák szintjén is. Tehát, a vendégek bár nem teljes mértékben vannak tisztában a Hotelstars Union funkciójával, feladatkörével és kialakulásának szükségességével - ami nem más, mint a minőségharmonizálás, egységesítés -ám a folyamattal egyetértenek. A minőségharmonizáció elsősorban a vendégeknek kedvez, mivel könnyebben tájékozódhatnak és megkönnyíti döntésüket szállodaválasztás során, ha tudják, hogy ott pontosan milyen színvonalú szolgáltatásokat vehetnek igénybe, illetve milyen széles skáláról választhatnak szolgáltatásokat. Ugyanakkor az egységes, harmonizált minőség a szállodák számára is előnyös lehet, például versenytárs-elemzés esetén. A szállodák esetében eddig talán csak a szállodaláncokhoz tartozó egységekben lehetett találkozni egységes minőséggel. Ez megváltozott a Hotelstars Union megalakulásával, ami által a szállodák nemzetközi együttműködése könnyebbé és egyszerűbbé vált. A globalizálódó világban a nemzetközi kapcsolatok nagyon fontosak a szállodák számára is, hiszen ez vendégközvetítést jelenthet. Ezen felül, a kölcsönösen hasznos együttműködések során a szállodák cserélhetnek egymással technológiákat, promóciós és értékesítési módokat, sok más a szállodai sikeres működéshez szükséges információkat vagy dolgozókat. Mindent összevetve a minőségharmonizáció nagyon fontos és kifizetődő, mind kínálati (szállodák), mind a keresleti (vendégek) oldaláról a piacnak.

Az ötödik hipotézisemhez kapcsolódó harmadik kérdésem azt vizsgálja a kitöltők körében, hogy tudnak-e esetleg olyan országokat említeni, ahol hazánkhoz hasonlóan Hotelstars minősítési rendszer működik. A 126 kérdőívkitöltő közül 25-en válaszolt erre a kérdésre, tehát csak 19,8% nevezett meg valamilyen országot ennél a kérdésnél. A legtöbbször Németországot említették meg a válaszok között, ami helyes, mert Németország tagja a Hotelstars Unionnak, sőt az egyik alapító tagja, így természetes, hogy a német szállodákat Hotelstars-rendszerben minősítik. A második legtöbb alkalommal említett ország Svájc, Ausztria és Olaszország, melyek közül csak Olaszország nem tagja a Hotelstars Unionnak. Olaszországot azért gondolhatták többen is megemlíteni, mert közkedvelt és népszerű célország a magyar turisták körében. Azonban a három fő alapítót és fő pillér országát, Németországot, Ausztriát és Svájcot helyesen megnevezték a kérdésre válaszolók többsége. Habár ez csak kis százalék az összes

kitöltőből, bizakodással tölthet el, hogy a Hotelstars rendszer ismerete talán kezd elterjedni a rendszeresen utazók körében.

Ötödik hipotézisemhez kötődő negyedik kérdés esetében azt vizsgáltam, hogy a válaszadók külföldi utazásaik esetében keresik-e a Hotelstars-minősítéssel rendelkező szállodákat. A válaszadók 87%-a nem keresi ezeket az egységeket, ugyanakkor sokan nem tudják azonosítani a Hotelstars-minősítést a csillagokkal, melyeket igen is figyelembe vesznek a vendégek, mint az már kutatásom során korábban kiderült. Azok közül, akik arra a kérdésre, hogy tudta-e, hogy csak azon szálloda használhatja a csillagokat, aki Hotelstars-rendszerben minősítést kapott, igennel válaszolt, csupán 9-en (a minta 7,1%-a) keresik külföldi utazásuk alkalmával az ilyen védjeggyel rendelkező egységeket. Közülük 7-en évente egyszer, illetve 1 fő évente 2-4 alkalommal és 1 fő évente 5 alkalommal vagy annál többször száll meg szállodában.

Mindent összevetve **cáfolom, hogy a vendégek tisztában vannak a „Hotelstars” kifejezés mögöttes tartalmával.**

Ennek okai a következők:

- A többség tudta ugyan, hogy mit jelent a Hotelstars, de három opcióból kiválasztva, nem saját megfogalmazással.
- Kevesen tudtak, olyan országokat megnevezni, ahol Hotelstars-rendszer működik és még kevesebben tudtak, olyan országok felsorolni, ahol ténylegesen ezen rendszer él.
- Elenyésző százalék keresi az ilyen szállodákat.
- Nagyon kevesen tudják, hogy ma már a Hotelstars-minősítés megegyezik a csillagok használatával.

Több következtetés is levonható ezekből a primer kutatási eredményekből. Többek között világosan érezhető, hogy a vendégeket erősen befolyásolja az ár-érték arány a szálloda kiválasztása során. Így a szállodáknak törekednie kell a minőség magas színvonalon tartására és ezt elérhető áron kell kínálniuk a potenciális szállodai vendégeknek. A vendégek szeretnek minél több és minél jobb szolgáltatásokat kapni a pénzükért, amit hajlandóak elkölteni utazásaik alkalmával. A minőség fontosságából következik az is, hogy a szállodáknak egyértelműen és azonnal kommunikálni kell a nagyközönség felé a

minőségük szintjét. Ahogyan már korábban is említettem, erre az egyik legjobb eszköz a csillagozás, amelyet ma a szállodák már csak a Hotelstars minősítő védjegy elnyerése mellett használhatnak. Vagyis ebből következik az, hogy a hoteleknek érdemes alávetni magukat a minősítő folyamatnak, hogy elnyerjék a védjegyhasználati szerződést és az ezzel járó előnyöket.

Egy másik fontos következtetés, hogy a vendégek nincsenek tisztában a változással. Ebből kiindulva a szállodai szakmának illetve a védjegy kezelőjének jobban el kellene terjeszteni a változással kapcsolatos fontos tudnivalókat a vendégek körében, ebben szükségesnek látom a Magyar Turizmus Zrt. közreműködését is. A promóció fontos tényező, ha növelni kívánják a vendégforgalmat Hotelstars-minősítésű szállodák. Természetesen nemcsak a forgalom növelése fontos, sőt talán fontosabb is a vendégek bizalmának kiépítése és fenntartása az új rendszer iránt. Meg kell bennük erősíteni azt a tényt is, hogy maga a változás fogyasztóvédelmi okokból jött létre, s e cél miatt alakult meg a Hotelstars Union. Mindenképp vonzó számukra, ha valamit értük hoznak létre és esetleg kialakulhat egy hűség az ilyen szállodák felé.

6. ÖSSZEGZÉS

Mindent összevetve a változás jelenleg még nagyon friss. Keresleti oldalról a vendégek nagy része még egyáltalán nem ismeri a Hotelstars Uniont és az új szállodai minősítési rendszert. Kínálati oldalról a szállodák fele még nem vetette magát alá a minősítési folyamatnak, vagyis nem pályázta meg a Hotelstars tanúsító védjegyét, hogy továbbra is használhassa a csillagokat minőségük kommunikálására. A promóció szerepe így még fontosabb, hogy a vendégek között is elterjedjen a változtatás. Ehhez szükség lehet a Magyar Turizmus Zrt. marketingkommunikációs tevékenységéhez is és a szolgáltatók PR-tevékenységéhez, hogy kialakítsák a vendégekben a bizalmat a Hotelstars Union iránt.

Az öt hipotézis és eredményei:

1. A szakma támadta a változtatást, nem fogadták teljes mértékben pozitívan. – **helyes feltevés**
2. A magyar szállodák több mint a fele már csatlakozott a Hotelstars minősítő rendszerhez. – **cáfolt feltevés**

3. A vendégeknek fontos szempont a minőség a szállodaválasztás során. – **helyes feltevés**
4. A vendégek tisztában vannak a szállodai osztályba sorolási rendszer változásával. – **cáfolt feltevés**
5. A vendégek ismerik a „Hotelstars” kifejezés mögötti tartalmát. - **cáfolt feltevés**

Egyértelműen kijelenthető az a tény hogy a minőség nagyon fontos szempont a turisztikai és a szállodaipari szektor fejlesztése terén. Mint ahogyan az ki derült a primer kutatásom során, a vendégek nem szorítják háttérbe a minőséget az ár ellenében. Hangsúlyos az ár-érték arány a szálloda kiválasztás során, így a szállodai szolgáltatóknak a lehető legszínvonalasabb szolgáltatásokat kell biztosítaniuk a vendégek számára a lehető legkedvezőbb áron. Természetesen egy olyan árat érdemes kialakítani, ami megfelelő a vendégek számára is, és biztosítja az elvárható profitot a szálloda számára is.

A Hotelstars Union megoldást adhat a turisztikai piac évtizedes diverzifikált sajátosságaiból fakadó problémára is. Ausztria, Csehország, Németország, Magyarország, Hollandia, Svédország és Svájc alapító tagok mellett Észtország, Lettország, Litvánia, Luxemburg, Málta, Belgium, Dánia és Görögország is csatlakozott már a nagy „családhoz”, hiszen felismerték, hogy a fő küldő országok piacain ismert és elismert minősítési rendszer segíti a fogadó országokba érkező vendégek orientációját, ezzel nagyobb bizalommal foglalnak az adott desztinációban ismert minőségű szálláshelyet.

Olaszország és Franciaország, mint a világ top desztinációi jelenleg megfigyelő státuszban értékelik a tagországok tapasztalatait, hiszen a globalizált turisztikai piac kihívásai a legnagyobbakat is arra sarkallják, hogy minden eszközt megragadjanak az adott országok turisztikai szempontból vonzóbbá tételéért.

FORRÁSJEGYZÉK

- Kóródi Ferencné (2002): Szálláshely-szolgáltatási alapismeretek, Szolnoki Főiskola, Szolnok, p. 54.
- Georg Seitz (2000): Hotelmenedzsment, Springer, Budapest, p. 23-24.
- M.M., (2013), Küzdelmek és részsikerek, Turizmus Panoráma XIII. Évfolyam 5. szám, p.38.
- Német Andrea (2012): Hotelstars csillagvizsgáló Business Traveller- Üzleti Utazó 2012/4, p. 28.
- 2. számú melléklet a 45/1998. (VI.24.) IKIM rendelethez, I. A szállodák osztálybesorolási feltételei
- 2. számú melléklet a 45/1998. (VI. 24.) IKIM rendelethez, I. A szállodák osztálybesorolási feltételei, F pont
- 45/1998 (VI. 24.) IKIM rendelet; 239/2009 (x.20.) Kormányrendelet
- http://ec.europa.eu/consumers/ecc/docs/hotel_establishment_classification_EU_en.pdf, p.13,14,24,31 letöltés ideje: 213. 10.19.
- http://www.nyme.hu/fileadmin/dokumentumok/atfk/apaczainapok/2010/Apaczai_napok_2010_Tanulmanykotet20111017.pdf, p. 269, letöltés ideje: 2013.10.21.
- http://www.nyme.hu/fileadmin/dokumentumok/atfk/apaczainapok/2010/Apaczai_napok_2010_Tanulmanykotet20111017.pdf, p. 270-279. letöltés ideje:2013.10.21
- http://www.waldenhotel.hu/inc/filemanager/files/hotelstar_logo.jpg letöltés ideje: 2013.11.19.
- http://www.nyme.hu/fileadmin/dokumentumok/atfk/apaczainapok/2010/Apaczai_napok_2010_Tanulmanykotet20111017.pdf, p. 280-281, letöltés ideje:2013.10.21.
- <http://www.hotelstars.hu/Default.aspx?tabid=90>, letöltés ideje: 2013.10.25.
- <http://www.hotelstars.hu/Default.aspx?tabid=160> letöltés ideje:2013.10.26.
- <http://www.hotelstars.hu/Default.aspx?tabid=160>, letöltés ideje: 2013.10.25.
- <http://www.hotelstars.hu/Default.aspx?tabid=154>, letöltés ideje: 2013.10.29.

- <http://www.hotelstars.hu/LinkClick.aspx?fileticket=-ljK6lzUtw0%3d&tabid=86&mid=437> letöltés ideje: 2013.11.18.
- <http://www.hotelstars.hu/Default.aspx?tabid=99>, letöltés ideje: 2013. 10.29.
- http://www.ksh.hu/docs/hun/xstadat/xstadat_eves/i_oga003.html, letöltés ideje: 2013.11.08.
- <http://www.hotelstars.hu/Default.aspx?tabid=102>, letöltés ideje: 2013.11.08
- <http://www.hah.hu/esemenyek/palyazatok/magyar-turizmus-minosegi-dij-2013-palyazat/> letöltés ideje: 2013.11.19.
- http://www.hunguesthotels.hu/media/Image/grandhotel_galya/MTMD%20%20EHQ%20-%20jpg%20800%20pix.jpg letöltés ideje: 2013.11.19.
- <http://minosegidij.itthon.hu/utazzon-a-minosegre> letöltés ideje: 2013.11.19.
- <http://www.hah.hu/esemenyek/palyazatok/magyar-turizmus-minosegi-dij-2013-palyazat/> letöltés ideje: 2013.11.29.
- <http://minosegidij.itthon.hu/dijazott-szallodak-es-ettermek> letöltés dátuma: 2013.11.19.
- http://www.turizmusonline.hu/cikk/szallodak_es_csillagok?forceBlockGeneration=1 letöltés dátuma: 2013. 11.14.
- http://www.turizmusonline.hu/aktualis/cikk/a_jobbik_a_szallodak_csillagozasarol letöltés ideje: 2013. 11.14.
- <http://www.hah.hu/aktualitasok/allasfoglalasok/allasfoglalasok-2011-archiv/a-magyar-szllodaszoevetseg-szakmai-llsfoglalsa-a-jobbik-a-szllod/> letöltés ideje: 2013.11.14.
- <http://www.turizmusonline.hu/kereses.php?searchSection=&search=1&pagingActualHit=0&searchString=hotelstars&searchType=article&searchLogic=1&searchFullWord=0&searchNewspaperPaper=0&searchNewspaperIssue=0&searchPublishedDateFrom=&searchPublishedDateTo=&searchSection=0&searchOrder=2&searchSubLevelOptions=0&searchDbCompanyName=0> letöltés dátuma: 2013. 11.16.
- ¹http://www.turizmusonline.hu/aktualis/cikk/a_hotelstars_egyre_novekvo_szerepe letöltés ideje: 2013.11.17.
- http://www.turizmusonline.hu/uzlet/cikk/a_jogosulatlan_vedjegyhasznalat_buntendo letöltés ideje: 2013.11.17.
- http://www.turizmusonline.hu/hotel-szalloda/cikk/a_haromszazadik_atadasanal_elfogyott_a_turelem letöltés ideje: 2013.11.17.
- http://www.turizmusonline.hu/hotel-szalloda/cikk/csillagok_haboruja letöltés ideje: 2013.11.17.