

# MEG VAN ÍRVA A CSILLAGOKBAN



*270 feltétel – termék és szolgáltatás – teljesítését vizsgálja a Hotelstars Szállodai Minősítő Rendszer, amikor egy hotel esetében meghatározza a csillagok számát. Ez a típusú szállodaminősítés világszerte a legösszefogottabb osztályba sorolási rendszer. Erről beszélgettünk Lukács Attilával, a Magyar Szállodák és Éttermek Szövetségének szakmai titkárával. Az interjút Újvári Miklós készítette.*

*Mi a döntő tényező egy szálloda minősítésében, a „hardware” vagy a „software”, azaz az épület, vagy a kiszolgálás színvonala?*

Egy szálloda minőségét az általa kínált „hardware” – az épület maga, a szobák mérete, berendezése, a szolgáltatóhelyek, pl. vendéglátóüzletek, konferenciatermek, fitnesscenter stb. választéka, kialakítása, az azoknál felhasznált anyagok minősége, felszereltsége – és a „software”, azaz a hotel működtetése, üzemeltetése, a személyzet létszáma, felkészültsége, udvariassága stb. együttesen határozzák meg. A vendég elsősorban lakni, aludni megy egy szállodába, ez az alapvető szempont meghatározó kell hogy legyen a termék-szolgáltatás együttes kialakításánál. Az EU-országok többségében alkalmazott Hotelstars egységes szállodaminősítési rendszer követelményei egyaránt vonatkoznak a szállodai termékekre és szolgáltatásokra, amelyeknek meg kell felelniük az adott kategória (1\*-5\*) színvonalának. Valamennyi kategória alapfeltétele a tisztaság és a berendezések kifogástalan állapota. A kategóriák közötti különbség tekintetében az általános benyomás is egyértelműen meghatározható, az 1\* egyszerű, a 2\* közepes, a 3\* emelt szintű, a 4\* első osztályú, az 5\* luxusminőséget jelent. Ez a laikus számára is jól érzékelhető különbség, de természetesen a pontos definíció is szerepel a kategóriák meghatározásánál.

A szállodák osztályba sorolása megfelelő iránymutatást ad a vendégeknek döntéseik meghozatalában. A döntéseket még a szállodáról kiadott információk, a honlap, valamint a vendégvélemények is segítik.

*Számít-e a minősítés megítélésében a szálloda mérete? Lehet-e ötcillagos egy tíz-tizenöt szobás hotel is?*

A méretet illetően a jelenlegi hazai szabályozás szerint a szálláshelyek közül a szálloda legalább 11 szobával kell hogy rendelkezzen. Természetesen kis méretű szálloda is képviselheti a legmagasabb minőséget, azonban az 5\*-os kategóriában meglehetősen széles körű szolgáltatásokat szükséges nyújtani luxusszínvonalon, különösen a vendégszobák felszereltsége, a napi szolgáltatások és a saját à la carte étterem vonatkozásában.

*Lehet-e ötcillagos egy csúnya vagy ízléstelen szálloda? Mennyire szubjektív a minősítés?*

Az 5\*-os kategória alapkövetelménye a luxusszínvonalú berendezés és felszerelés, ahol az összehatást a jó minőségű anyagok, színek, formák harmóniája jellemzi. Ebből következően egy átgondolatlan belsőépítészettel rendelkező szálloda nem lehet 5\*-os minősítésű. A Hotelstars objektív, ösztönző, transzparens és dinamikus rendszer. Objektív, mert valamennyi kritérium teljesülésére egyér-



telmű IGEN vagy NEM választ lehet adni. Ösztönző, mert a magasabb színvonalon teljesülő kritériumokat magasabb pontszámmal honorálja a rendszer, transzparens, mert követelményei mindenki számára elérhetőek, és dinamikus, mert 5 évente megújul a változó vendégigényeket figyelembe véve.

*Milyen eltérések vannak egyes országok minősítési rendszerei között? Sokszor mondják, hogy egy török ötcsillagos és egy norvég háromcsillagos szálloda akár ugyanolyan színvonalú is lehet.*

Hangsúlyozni kell, hogy az európai egységes rendszer, a Hotelstars a részt vevő szállodák számára az alapértékeket kötelezően írja elő. Ugyanakkor valóban tapasztalható, hogy azonos kategóriájú – csillagszámú – szállodák között gyakran a nemzeti sajátosságok alapján többször különbségek mutatkoznak. Ennek oka, hogy a szállodák minősítési követelményeiben, a minősítés gyakorlatában országonként eltérések vannak. Egyes országokban a szállodák minősítése kötelező, másutt ez önkéntes alapon történik. Természetesen az egyes országok azonos kategóriájú szállodái közötti eltérésekben nagy szerepük van





a földrajzi, éghajlati, kulturális különbségeknek is. Olaszországban, Spanyolországban például a követelmények régióként is eltérők. Dél-Európában a vendégek kisebb méretű ágyat is elfogadnak a szállodai szobában, mint Észak-Európában. A sűrűn lakott Tokióban még egy 5\*-os szálloda esetében is a szoba, a fürdőszoba kisebb, mint ugyanaz egy közepes színvonalú hotelben az Egyesült Államokban. Az olasz vendégek elvárják, hogy a fürdőszoba tartozéka legyen egy bidé, míg az amerikai szállodákkal szemben elvárás, hogy minden emeleten jéggép álljon a vendégek rendelkezésére. A skandináv országok szállodáiban szinte mindenütt lehet szaunázni, ami viszont kevésbé jellemző a mediterrán térségben. Ezek elsősorban pozitív jegyek, amelyeket legtöbbször érdemes megtartani, hiszen a szolgáltatások világa nem az unalmas tipizálás, hanem a diverzifikált szolgáltatások irányába mozdul – anélkül, hogy az alapértékekben kompromisszumot kelljen tenni. Erre ad megoldást a Hotelstars, amely egy harmonizált európai minősítési rendszer.

***A konferenciaszervezők szempontjait mennyire veszi figyelembe az egységes európai minősítési rendszer? Kell-e biztosítani bizonyos csillagszám feletti konferenciatermeket, szekciótermeket, tágasabb előcsarnokokat, buszparkolókat, konferenciaszervezéshez szükséges egyéb infrastruktúrát?***

A Hotelstars-minősítés valamennyi szállodatípusra alkalmazható, mivel a kötelező kritériumok teljesítése mellett a szabadon választható kritériumok között a konferencia-, illetve wellness-szolgáltatásokra vonatkozó előírások is megtalálhatók. Érdekes, hogy gyakran a még nem csatlakozott országok, azok szállodái is alkalmazzák, használják a Hotelstars rendszert, különösen szállodák tervezésekor.

***Mi az a Hotelstars-szövetség, miért volt szükség a létrehozására, és miért éppen ez a tizenhét ország a tagja? Nem lenne jobb egy központi uniós jogszabály a szállodák minősítésének egységesítésére?***

A Hotelstars Union (HSU) egy stratégiai partnerség, amelyet 7 EU-tagország – köztük Magyarország – szállodászövetsége alapított 2009-ben a szállodák egységes minősítésére Európán belül. A HSU alkotta meg az egységes szállodaminősítési rendszert, a Hotelstarst, amely – többek között – a vendégek körében végzett felméréseken alapszik. A HSU napjainkban már 17 tagországot számlál, és folyamatosan bővül, további 4-5 ország a csatlakozás küszöbén áll. A HSU létrehozását az indokolta, hogy a Hotelstars révén – ami garancia a vendégek egyértelmű tájékoztatására a szállodai minőség meghatározásában – hozzájáruljon Európa vezető szerepének megőrzéséhez a globális piaci versenyben a turizmus, illetve a szállodaiipar területén. Az ENSZ turisztikai világszervezete, az UNWTO is a Hotelstars rendszert tartja világszerte a legösszefogottabb osztálybasorolási rendszernek. A HSU-nak különös jelentősége, hogy egy úgynevezett alulról jövő, iparági kezdeményezés, amely a szakmai szervezetek által jött létre, és nem központi szabályozás – esetenként állami akarat – eredményeként. Mindez a HOTREC patronálásával történt, amikor néhány éve elkezdett foglalkozni az egyes tagországokban kialakított szállodai minősítési rendszerek egymáshoz való közelítésének előkészítésével, aminek eredményeként megtörtént a Hotelstars Union megalapítása. A Hotelstars Unionban együttműködő szállodászövetségek ezzel a lépéssel hozzájárulnak országukban a szállodák színvonalának emeléséhez, s egyúttal a vendégek számára átláthatóbbá teszik a hotelek osztályba sorolását, egyértelművé teszik a

várható szolgáltatások mértékét, tartalmát és színvonalát, elősegítik a hatékonyabb marketingmunkát.

### ***Mi az a HOTREC, miért csatlakozott hozzá Magyarország?***

A HOTREC (Hotels, Restaurants & Cafés in Europe) az Európai Unió tagországi szállodai, éttermi és kávéházi szövetségeinek brüsszeli székhelyű konföderációja. A HOTREC célja a szállodák, éttermek, kávéházak és más vendéglátóüzletek érdekeinek képviselete és védelme, különös tekintettel az európai uniós intézmények ezen tevékenységekre vonatkozó szabályozásaira. Emellett igyekszik elősegíteni a nemzeti szakmai szövetségek közötti együttműködést, különösen a legjobb szakmai gyakorlatok megosztásával. Fenti célkitűzések megvalósítására a HOTREC folyamatosan figyelemmel kíséri a szállodai és vendéglátó-ágazatot érintő szabályozási folyamatot, adatokat gyűjt ezekről, s a tagjaival együttműködve elősegíti azok nemzeti lobbitevékenységét, illetve maga is lobbitevékenységet folytat Brüsszelben, és részt vesz az ágazatot érintő szabályok véleményezésében. A HOTREC az Európai Unió tagországaiban alkalmazott szállodai minősítési rendszerek harmonizálása érdekében dolgozott ki ajánlásokat azzal a céllal, hogy az Európai Unióban a vendégek, a fogyasztók részére a szállodák kategorizálása azonos alapelvek alapján, közérthető módon valósuljon meg. A Magyar Szállodák és Éttermek Szövetsége (MSZÉSZ) Magyarországról egyedüli képviselőként tagja a HOTREC-nek. A szövetség tevékenysége szakmai érdekképviselet, lobbizás a szállodákat érintő kérdésekben, ezért az MSZÉSZ számára igen fontosak és hasznosak a HOTREC-tapasztalatok, kutatási eredmények, ajánlások és a legjobb gyakorlati alkalmazások ismerete.

### ***Hogyan történik a szállodák minősítése Magyarországon? Vannak-e még titkos ellenőrök, akik inkognitóban vizsgálják a szállodák színvonalát?***

Magyarországon a szállodák minősítését az MSZÉSZ végzi a Hotelstars rendszert alkalmazva, amely egyben Nemzeti Szállodai Tanúsító Védjegy is. A szállodák minőségét tanúsító védjegy elősegíti a szolgáltatási színvonal növelését, magas szinten tartását, a fogyasztók tájékoztatását, védelmét, ezáltal hozzájárul a turisztikai piac kiegyensúlyozott fejlődéséhez. A minősítési folyamat három lépésből áll: önminősítés, helyszíni audit és bírálat. A minősítés online történik, a részletes leírás a [www.hotelstars.hu](http://www.hotelstars.hu) honlapon található. A Hotelstars Szállodai Minősítő Rendszer összesen 270 feltétel – termék és szolgáltatás – teljesítésén alapul. Ezeket – többek között – a vendégek körében végzett felmérések alapján dol-

gozták ki, így megfelelnek a mai kor igényeinek, a vendégek elvárásainak. A követelmények nagy hangsúlyt helyeznek a szállodák magas minőségű szolgáltatásaira, mindenekelőtt a kifogástalan alváskomfortra, a korszerű kommunikációra (IT), wellnessre. A 270 kritériumból maximum 940 pont szerezhető. Minden kategóriában (1\*-5\*) meghatározásra került a minimálisan elerendő kritériumok száma és a minimumpontszám is, pl. 4\* esetén 101 kritérium és 400 pont. A titkos ellenőrök végzik a mystery shopping vizsgálatot, amely a 4\* superior kategóriától kötelező kritérium. Ez úgy történik, hogy egy erre a célra szakosodott projekt cég szervezett próbavásárlást végez a szállodában, magának a szállodának a megbízásából. Ennek során külső szakértők anonim módon ellenőrzik és dokumentálják, hogy a szálloda szolgáltatásai a kategóriájában elvárt követelményeket mennyire teljesítik (pl. szobafoglalás bonyolítása, a szálloda tisztasága, a szoba felszereltsége, a kiszolgálás minősége, a személyzet felkészültsége, attitűdje stb.). A nemzetközi láncokhoz tartozó szállodáknál kötelezően és rendszeresen végeznek mystery shopping vizsgálatokat, de a módszer ajánlott az önálló, középkategóriás, kis- és közepes szállodák számára is.

### ***Ha a csillagok száma egytől ötig terjedhet, miért van szükség a superior minősítésekre, amivel végül tízfokozatú lett a skála?***



A superior jelző egy kategórián belül a kiemelkedő színvonalú szállodákat jelenti, melyek már megjelenésükkel is magasan a kategória átlaga felett vannak – a közös helyiségek és vendégszobák kialakítása, berendezése magasabb színvonalat tükröz, mint ami az adott kategóriára vonatkozik. Ezenkívül magas szintű

és széles körű szolgáltatásokat biztosítva jóval magasabb pontszámot teljesít az elégséges pontok felett. A „superior” szint minden kategóriában elérhető.

**Mit tudnak a világ legdrágább luxusszállói, és milyen elv szerint minősítik magukat hat- vagy hétsillagosnak?**

Ez egy túlzó, de hatásos marketingfogás. A tapasztalt utazó számára közismert, hogy a szállodák minőségét a világon 1\*-5\*-gal jelölik.

**Mi történik azzal a szállodával, amely önkényesen négy- vagy ötsillagosnak minősíti magát, és ezt feltűnő a bejáratánál vagy az interneten?**

Ezt az MSZÉSZ egyértelműen a vendégek megtévesztésének tartja, ami a Fogyasztóvédelmi Hatóság

a minősítés során elnyert kategória követelményeit, azaz legalább a minősítéskor mutatott színvonalat megőrzi. Vendégpanasz esetén megismételt helyszíni ellenőrzésre kerül sor, s az MSZÉSZ – indokolt esetben – felszólítást küld a szállodának a hiányosságok megszüntetésére. Ha ennek rövid határidőn belül a szálloda nem tesz eleget, akkor a védjegy visszavonásra kerül.

**Bizonyos vonzó elnevezések elterjedtek a szállodaiparban. De van-e szabály rá, melyik ház nevezheti magát wellness-szállodának, residence-nek, klubhotelnek, resort and spának?**

Bármilyen, a szálloda típusára, tematikájára vonatkozó nevet lehet adni egy szállodának, de optimális esetben pl. a wellness nemcsak egy csalogató jelző, hanem egyértelműen kifejezi a hotel típusát, mutatja a fő tevékenység irányát, és mindezt alátámasztják az ott nyújtott színvonalas szolgáltatások.

**A Hotelstars minősítései szerint Magyarországon összesen kilenc darab ötsillagos vagy öt\*superior minősítésű szálloda van. Mit gondol, nagy nemzetközi konferenciák vonzására elegendő ez a kínálat?**

A nagy konferenciák résztvevőinek fogadására a minősített 5\*-os szállodákon kívül ott vannak még a nagy külföldi láncok úgynevezett „branded” szállodái, továbbá számos 3\*-os, 3\*superior, 4\*-os, illetve 4\*superior minősítéssel rendelkező ház. A vonzáshoz leginkább a régóta ígért, nagy befogadóképességű konferenciaközpont hiányzik Budapesten, amelynek elkészültére talán már nem kell sokat várni.

**Van-e folyamatban olyan pályázat, ahol egy négy-sillagos szálloda erőfeszítéseket tesz az ötsillagosná válásra?**

A közelmúltban került meghirdetésre a Kisfaludy Turisztikai Fejlesztési Program. Az ehhez kapcsolódó pályázatok megjelenésével a vidéki szállodák egy jelentős része kap lehetőséget arra, hogy állami támogatással valósítson meg szolgáltatásfejlesztést, illetve érjen el színvonal-emelkedést. E program keretében néhány esetben minden bizonnyal megvalósulhat a 4\*-ból a luxuskategória irányába történő minőségi fejlődés is.

intézkedési körébe tartozik. Ezek a szállodák először általában figyelmeztetést kapnak, de ismételt esetben előfordult, hogy komoly pénzbüntetést kellett fizetniük. Nyilvánvaló, hogy csak azok a szállodák használhatják a csillagjelölést, amelyek egy megalapozott minősítési rendszer alapján – független szakértők által ellenőrizve – lettek hivatalosan minősítve, és ezáltal szereztek jogot a csillaghasználatra.

**Mi történik akkor, ha egy szálloda csak éppen a minősítés idejére „turbózza fel magát”, majd később, a csillagok birtokában már enged a színvonalból?**

A minősítés 3 évre szól, és a szálloda szerződésben vállalja, hogy ez időtartam alatt mindenkor teljesíti

