



HOTELSTARS.EU



# ÚJ HOTELSTARS KRITÉRIUMOK 2020 - 2025

**MSZÉSZ**  
MAGYAR SZÁLLODÁK  
ÉS ÉTTERMEK SZÖVETSÉGE

**Hotrec**  
Hospitality Europe

2020. március

Lukács Attila

Magyar Szállodák és  
Éttermek Szövetsége



HOTELSTARS.EU

**MSZÉSZ**

MAGYAR SZÁLLODÁK  
ÉS ÉTTERMEK SZÖVETSÉGE

**Cél:**

**A kritériumok korszerűsítése**

- új koncepciók felé nyitottan
- a technológiai fejlődést mutatva
- folyamatos alkalmazkodás a vendégek változó elvárásaihoz





HOTELSTARS.EU

**MSZÉSZ**

MAGYAR SZÁLLODÁK  
ÉS ÉTTERMEK SZÖVETSÉGE

- Hotel Provocateur





HOTELSTARS.EU

**MSZÉSZ**

MAGYAR SZÁLLODÁK  
ÉS ÉTTERMEK SZÖVETSÉGE





**HOTELSTARS.EU**

**MSZÉSZ**

MAGYAR SZÁLLODÁK  
ÉS ÉTTERMEK SZÖVETSÉGE

## **HOTELSTARS kritériumok 2020 – 2025**

**Rugalmas és transzparens rendszer  
a hotelpiac dinamikus változását tükrözi  
az alapvető elvárásoktól a luxus színvonalig**

Publikálás: 2020. március

Bevezetés: 2021. január



HOTELSTARS.EU

**MSZÉSZ**

MAGYAR SZÁLLODÁK  
ÉS ÉTTERMEK SZÖVETSÉGE

## 10 éves a HOTELSTARS UNION

Stratégiai partnerség – szállodai minősítés

### ALAPÍTÁS (2009. december)

**Alapítók - 7 ország** szakmai szövetsége:

Ausztria, Csehország, Hollandia, **Magyarország**, Németország, Svájc,  
Svédország





HOTELSTARS.EU

**MSZÉSZ**

MAGYAR SZÁLLODÁK  
ÉS ÉTTERMEK SZÖVETSÉGE

# HOTELSTARS UNION



Ausztria  
Belgium  
Csehország  
Dánia  
Észtország  
Görögország  
Hollandia  
Lettország  
Lichtenstein  
Litvánia  
Luxemburg  
Magyarország  
Málta  
Németország  
Svájc  
Svédország  
Szlovénia

**17** ország **180 millió**s piac  
**28 ezer** minősített szálloda



## A MINŐSÍTŐ RENDSZER JELLEMZŐI

- Objektív I/N szubjektív módon nem befolyásolható
- Transzparens – a vendégeknek és szállodáknak egyaránt
- Ösztönző
- Rugalmas
- Harmonizált - EU-n belül
- Dinamikus – 5 évente megújul (2020-2025)
- A vendég szemével értékel







## A MINŐSÍTŐ RENDSZER JELLEMZŐI

- Építészet és design: kritériumok nem befolyásolják
  - A befektető/tulajdonos/üzemeltető döntése érvényesülhet
  - Az adott kategória színvonalának kell megfelelni
    - 3\* = emelt komfort, 4\* = első osztály, 5\* = luxus
- Az egyes kritériumok teljesítésére számtalan jó megoldás kínálkozik
- Valamennyi szállodatípusra alkalmazható
  - „M” kritériumok: 1\*-5\* alapvető elvárásai
  - Szabadon választható kritériumok: típushoz igazodva
    - Wellness, konferencia, szabadidő



HOTELSTARS.EU

**MSZÉSZ**

MAGYAR SZÁLLODÁK  
ÉS ÉTTERMEK SZÖVETSÉGE

# HOTELSTARS KRITÉRIUMRENDSZER

- ★ 5 kategória : 1\*- 5\* (superior)
- ★ 270 → **247 kritérium** (kötelező **M**, szabadon választható )
- ★ 940 → **981 pont** szerezhető (1,3,5,7,10 jól mutatják az elvárás szintjét)
- ★ 15-20-25 pont az egyes szolgáltatások ill. fejlesztések ösztönzésére ill. az élőmunka intenzitás értékelésére
- ★ Terméket és szolgáltatást vizsgál - **FUNKCIÓ**
- ★ 1\* - 4\* kategóriában 2 db „M” kiváltható
- ★ Wellness és Családbarát minősítés – Magyarországon





HOTELSTARS.EU

**MSZÉSZ**

MAGYAR SZÁLLODÁK  
ÉS ÉTTERMEK SZÖVETSÉGE

Összesen 247 kritérium:

- ★ Alapvető elvárások
- ★ Recepció és szolgáltatásai
- ★ **Szobák ⇒ 128!**
- ★ Gasztronómia
- ★ Rendezvény- és Szabadidős szolgáltatások
- ★ Minőség és online tevékenység





HOTELSTARS.EU

**MSZÉSZ**

MAGYAR SZÁLLODÁK  
ÉS ÉTTERMEK SZÖVETSÉGE

# Alapvető elvárások

## Minden kategóriában (1\*-5\*)

- Tisztaság / Higiénia
- Karbantartottság
- Általános benyomás





HOTELSTARS.EU

**MSZÉSZ**

MAGYAR SZÁLLODÁK  
ÉS ÉTTERMEK SZÖVETSÉGE

## Alváskomfort

- Az ágy mérete és
- Az ágy szerkezet dönti el elsősorban az alváskomfort minőségét
- Jelentős változás:

**1\*- 4\*-ban NINCS KÖTELEZŐ  
MIN. ÁGYMÉRET**

**SINGLE / DOUBLE BED**

**szélessége és a hosszúság külön  
kritériumok**

**Kötelező feltüntetni a honlapon**





Width of the bed <sup>17</sup>	67.1	Single beds min. width of 0.80m <sup>19</sup>	3	1					
	67.2	Single beds min. width of 0.90m <sup>19</sup>	5						M
	67.3	Single beds min. width of 1.00m <sup>19</sup>	10						
	67.4	Single beds min. width of 1.20m <sup>19</sup>	15						
	68.1	Double beds min. width of 1.40m <sup>19</sup>	1						
	68.2	Double beds min. width of 1.60m <sup>19</sup>	5						
	68.3	Double beds min. width of 1.80m <sup>19</sup>	10						M
	68.4	Double beds min. width of 2.00m <sup>19</sup>	15						
Length of the bed	69.1	Beds min. length of 1.90m	1						
	69.2	Beds min. length of 2.00m	5						M
	69.3	Beds min. length of 2.10m	10						
	69.4	Beds min. length of 2.20m	15						

<sup>17</sup> If a hotel has only single rooms or only double rooms the number of points for the bed width will be doubled.



**HOTELSTARS.EU**

**MSZÉSZ**  
MAGYAR SZÁLLODÁK  
ÉS ÉTTERMEK SZÖVETSÉGE

## **Szükséges és időszerű változások**

**megoldás a nagy láncok pl. Ibis esetében  
mediterrán országok csatlakozása (FR IT E)  
növekszik Európa lefedettsége  
jelentős súly a kontinensek versenyében  
befektetői szempontok, kis alapterület**

**A szobamérethez hasonlóan nincs kötelező „M”**

**(kivétel 5\*)**



HOTELSTARS.EU

**MSZÉSZ**

MAGYAR SZÁLLODÁK  
ÉS ÉTTERMEK SZÖVETSÉGE

## Alváskomfort: szerkezet és méret

- Rugalmas ágykeret (Box-Spring) és korszerű, jó állapotú matrac (együttes vastagság min. 18 cm) ⇒ 3\*- 4\*- 5\*
- Ágyméret 90/180 cm X 200 cm ⇒ **CSAK 5\*-ban „M”**
- Korszerű takaró és párna
- **Párnatisztítás évente „M”**



### Box-Spring Classic

Die klassische Box-Spring Lösung inklusive Bettrahmen  
La solution classique Box-Spring cadre de lit inclus  
The classic Box-Spring solution with bedframe included



Flores/prints/Net





HOTELSTARS.EU

**MSZÉSZ**

MAGYAR SZÁLLODÁK  
ÉS ÉTTERMEK SZÖVETSÉGE

# Alváskomfort

- **Igényes párnaválaszték**

## Pillow Menu





HOTELSTARS.EU

**MSZÉSZ**

MAGYAR SZÁLLODÁK  
ÉS ÉTTERMEK SZÖVETSÉGE

## Alváskomfort

- Új matracok **max. 5 éves**
- Higiénikus matracvédő (encasing)
- Matractisztítás – **korszerű technológia alkalmazása**





## Kritériumok - definíció

- Recepció – új dizájnrá és koncepcióra nyitottan  
*Különálló, kijelölt fogadórész vagy pult, mely megfelelő diszkréciót biztosít*
- Szobai berendezés  
Íróasztal vs *table, desktop or similar work station*
- Szórakoztató elektronika / telekommunikáció  
a technikai fejlődéshez igazodva, utat mutatva  
*TV szolgáltatás a szoba méretéhez igazodó képernyőn*  
*Külső- belső kommunikációra alkalmas eszköz*



HOTELSTARS.EU

**MSZÉSZ**

MAGYAR SZÁLLODÁK  
ÉS ÉTTERMEK SZÖVETSÉGE

**A hagyományos és új koncepciójú szállodák  
egyaránt képesek kielégíteni a  
vendégigényeket és teljesíteni a kritériumokat**



**A vendég elsősorban a csillagszám alapján  
keres ill. választ szállodát, csak ezután nézi a  
véleményeket**



HOTELSTARS.EU

**MSZÉSZ**

MAGYAR SZÁLLODÁK  
ÉS ÉTTERMEK SZÖVETSÉGE



**SUCCESS**

**Követelmények teljesítése  
+ Elvárt színvonal fenntartása  
= GARANTÁLT MINŐSÉG**



HOTELSTARS.EU

# KÖSZÖNÖM A FIGYELMET!

E-mail: [attila.lukacs@hah.hu](mailto:attila.lukacs@hah.hu)

Web: [www.hah.hu](http://www.hah.hu) [www.hotelstars.hu](http://www.hotelstars.hu) [www.hotelstars.eu](http://www.hotelstars.eu)

**MSZÉSZ**  
MAGYAR SZÁLLODÁK  
ÉS ÉTTERMEK SZÖVETSÉGE

  
**Hotrec**  
Hospitality Europe