



A Magyar Szállodaszövetség elnöksége megdöbbenve fogadta a Turizmus Trend 2011. március 21-i on-line kiadásában a „Szállodák és csillagok” című cikket. Az a véleményünk, hogy egy, a turizmus, a szállodaiipar kérdéseivel is foglalkozó szakmai lapban egy ilyen aktuális témáról megjelenő cikk esetében szükséges lett volna a Hotelstars minősítési rendszert működtető Magyar Szállodaszövetséget véleményét is kikérni.

Bár a www.hotelstars.hu honlapon, úgy gondoljuk, minden lényeges információt transzparens módon összefoglaltunk, s bemutatunk a szállodák minősítése iránt érdeklődő vendégeknek, s a rendszerről ismereteket szerezni, vagy ahhoz csatlakozni kívánó szakmabelieknek, mégis az alábbiakban szeretnénk tájékoztatást adni a cikkben felvetett néhány kérdéssel, észrevétellel kapcsolatban.

– **Mi tette lehetővé, és szükségessé a szállodaminősítések új rendszerének bevezetését?**

Az európai jogharmonizáció keretében döntött úgy a Kormány a 239/2009. (X.20.) sz. rendeletében, hogy a kereskedelmi szálláshelyek – panziók, kempingek, falusi szálláshelyek, szállodák, stb. – korábbi kötelező minősítését önkéntessé teszi, s az egyes kereskedelmi szálláshelyek szövetségeit jogosítja fel az adott szálláshelytípus minősítési követelményeinek kidolgozására, a minősítési rendszerek működtetésére. Ennek megfelelően a szállodák minősítési rendszerének kidolgozásával a Magyar Szállodaszövetséget bízta meg a kormányrendelet és Szövetségünk e felhatalmazás birtokában csatlakozott alapító tagként 2009 decemberében a Hotelstars Unionhoz. Ezt követően az új minősítési rendszer előkészítése során az MSZSZ, mint a Hotelstars Union alapító tagja, s Magyarországon kizárólagos képviselője, a Szellemi Termék Nemzeti Hivatalánál kezdeményezte a „szálloda csillaggal Hotelstars - logo” védjegyztetését.

– **Mi a Hotelstars Union?**

Az Európai Unió tagországaiban eltérő követelmények alapján, s eltérő módszerekkel történt évek óta a szállodák minősítése. A tagállamok többségében a nemzeti szállodaszövetségek dolgozták ki általában 1-5*-ig az egyes kategóriák minőségi kritériumait, s végezték az esetek többségében önkéntességen alapuló szállodai osztálybesorolást. Ugyanakkor vannak olyan országok – kisebbségben -, ahol az állam turisztikai hatóságai önállóan, másutt a szakmai szövetségekkel együttműködve határozzák meg az egyes kategóriák besorolásának szempontjait, végzik a tényleges kategorizálást. Miután az EU-ban fogyasztóvédelmi oldalról az utóbbi években egyre inkább erősödik a szállodás szakmával szemben az az igény, hogy az egyes tagországok szállodái minősítése közérthető legyen, a HOTREC (az EU tagországok szálloda- és vendéglátó szövetségeinek ernyőszervezete, amelynek az MSZSZ is tagja) arra ösztönözte tagszövetségeit, hogy harmonizálják a szállodai osztálybesorolási rendszereket. Ilyen előzmények után döntött úgy 7 EU tagország – Ausztria, Csehország, Hollandia, Magyarország, Németország, Svájc, Svédország -, hogy alapvetően a német minősítési rendszer adaptálásával teljesen egységes követelmények, s minősítési eljárás alapján fogják a 7 országban található 17.000 szálloda osztályba sorolását végezni. Ezek a követelmények, az eljárási rend közérthető módon megtalálhatók a www.hotelstars.hu honlapon.



– **Miben különbözik a korábbi hazai szállodai minősítési rendszertől és gyakorlatától a Hotelstars Union rendszere?**

Magyarországon a korábbi szállodai minősítések gyakorlatát az 54/2003. (VIII.29.) GKM rendelet szabályozta. Eszerint csak akkor lehet egy szállodát működtetni, ha elvégezték annak kötelező osztályba sorolását. Ez önértékeléssel történt, olyan formában, hogy a szálloda az adott osztályra vonatkozó követelmények szerint értékelte magát, ezt az önértékelést továbbította a Kereskedelmi Engedélyezési Hivatalnak, ahol erről mindennemű ellenőrzés nélkül egy igazolást kiadtak, amit 5 évente meg kellett ismételni. Ez az eljárás a szálloda részére díjmentes volt. Bár fenti rendelet ellenőrzési jogosultságot biztosított a hotelek osztályba sorolását illetően a területi jegyzőnek és a Fogyasztóvédelmi Hatóságnak, mégis tárgyyszerűen megállapítható, hogy ezzel az érintettek kapacitás és kellő szakmai hozzáértés hiányában, érdemben nem tudtak foglalkozni. Erre utal az is, hogy az elmúlt években számos olyan „... *-os szállodáról” tudunk úgy a Fővárosban, mint vidéken, amikor pl. egy sokemeletes ház egy-kettő lakószintjén lakások átalakításával, vagy egyéb módon alakítottak ki „szállodákat”, amelyek aztán különböző szobafoglalási rendszerekben, mint hotelek jelentek meg, s amelyek közel sem teljesítették az adott kategória követelményeit. Ezzel az egész magyar szállodai ipar, turizmus hírnevének súlyos károkat okoztak.

A Hotelstars Union a vendégek megkérdezése alapján kialakított követelményrendszer szerint minősíti a szállodákat. A csatlakozás önkéntes, a jelentkezés után itt is önértékelésre kerül sor, de a nagy különbség, hogy az MSZSZ gyakorló szakemberekkel leellenőrzi, hogy az önértékelés a valóságnak megfelel-e. Ellenőrzés nélkül tehát csatlakozó szálloda nem használhatja a „csillagokat”. A követelményeket teljesítő szállodával 4 évre szóló ún. „védjegyhasználati szerződés” megkötésére kerül sor, ami tartalmazza a szálloda jogait és kötelezettségeit. Eszerint a szálloda jogosult a besorolást jelző „csillagok” használatára, s felelős a követelmények folyamatos betartásáért a 4 éves időszak alatt. Ezt a minősítési eljárást 4 évente meg kell ismételni, mivel a követelményeket is – a vendégigények, a szállodai technológiák változásával – ilyen időközönként felülvizsgálják. A Hotelstars Unionhoz való csatlakozásnak a szálloda nagyságától és kategóriájától függően kialakított tarifája van, ami tartalmazza a minősítést végzők, a védjegytábla, s az egész rendszer működésének költségeit.

– **Miért előnyös a Hotelstars Union rendszerhez való csatlakozás?**

A Hotelstars Union 2009 decemberi megalakítása óta tagjainak száma 7-ről 11-re emelkedett a Balti országok – Észtország, Lettország, Litvánia és Luxemburg- csatlakozásával, jelezte belépési szándékát Szlovákia is, de érdeklődés mutatkozik az Európai Unió kívülről, pl. Szerbia, Törökország, Izrael részéről is. A már csatlakozott országokban 180 millió fős piac számára harmonizálódik egy fontos fogyasztóvédelmi szempont: a szállodák minőségét meghatározó kritériumrendszer. A Hotelstars Union tagjainak az a szándéka, hogy elsősorban az Európai Unióban kívánják bővíteni tagjaik számát, szeretnék elterjeszteni az egységes szállodai minősítési rendszert. Az MSZSZ álláspontja szerint a hazai csatlakozó szállodák számára ez azért előnyös, mert így a magyar szállodák is a európai nemzetközi szállodaüzemelési,



szolgáltatási trendekhez alkalmazkodnak, így javul minőségük. Emellett a beutazó turizmusunk szempontjából meghatározó piacokról – osztrák, svájci, német, cseh, holland – nagy számban érkező vendégek nyilvánvalóan előnyben részesítik azokat a szállodákat, amelyek az otthon is megszokott minőséget kifejező logóval jelennek meg, tehát a vendég tudja, hogy mire számíthat. Emellett a Hotelstars Union tagjai a csatlakozó szállodákból közös adatbázis hoznak létre, s tárgyalásokat kezdtek a nagyobb on-line travel agentekkel (HRS, Expedia, Tripadvisor, stb.), hogy azok is vegyék át a Hotelstars logo használatát az együttműködő partnerszállodák minősítésének jelzésére. Ez további előnyt jelent szállodáink részére.

Fentiek mellett az MSZSZ felvette a kapcsolatot az MT Zrt-vel, hogy az honlapjain, kiadványaiban ugyancsak megkülönböztetve szerepeltesse a Hotelstars rendszerben minősített szállodákat.

A Hotelstars Union szállodai minősítési rendszer elismertségét igazolja, hogy azt 2011. március 4-én az Európa Parlamentben a rendszer alapítójának lehetősége volt bemutatni az EU képviselőknek, akik azt támogatólag fogadták, s arra ösztönözték a szállodás szakma képviselőit, hogy további EU tagországok is vegyék át ezt a rendszert.

- **Ki kell e dobni prospektusokat, evőeszközöket, törülközőket, ágyneműt stb. a Hotelstars minősítés miatt?**

Ha egy minősítésre jelentkező szálloda megfelel korábbi, s az elérni kívánt kategória követelményeinek, tovább üzemel változatlanul, ugyanazokkal az eszközökkel, anyagokkal. A Hotelstars logóval ellátott új táblát – melynek ára benne van a névjegyhasználati díjban – kell elhelyeznie a szálloda bejáratánál. Mikor az új prospektusait, egyéb nyomtatványait megrendeli - ha a korábbiak kifogynak – akkor ajánlatos a Hotelstars logót azokon, a honlapján, különféle nyomtatványain megjeleníteni, hiszen ez a hotel érdeke, annak marketing értéke van. A cikkben levő azon megjegyzés, amely szerint „evőeszközöket, ágyneműt, a fürdőszobába bekészített szappant stb. ki kellene dobni” – egy szakember, egy gyakorlott szállodaüzemeltető számára – nem életszerű, hozzá nem értésről tanúskodik.

- **Sokba kerül a Hotelstars minősítésben levő részvétel ?**

A korábbi rendszerhez képest, mikor a szállodák osztályba sorolása egy önminősítésen alapuló bejelentés alapján történt, s díjmentes volt, az új rendszerhez való csatlakozás természetesen többbe kerül. Ugyanakkor úgy gondoljuk, hogy a megállapított díjak - melyek kialakításánál figyelemmel voltunk a szállodák minőségére és szobaszámára – nem túlzottak. Különösen, ha azt is figyelembe vesszük, hogy ezek a díjak 4 évre szólnak, hogy a 4 év múlva esedékes 2. minősítésnél a díj már csökken a tábla költségével. Az első minősítésnél a legalacsonyabb díj 145.000.- Ft + ÁFA 4 évre, egy 100 szobánál nem nagyobb 1-3* csillagos szálloda esetében. Tehát egy évre nettó 36.000.- Ft azon szállodáknak, melyek nem tagjai az MSZSZ-nek. A tagszállodák ebből 25 % kedvezményt kapnak.

Véleményünk szerint az eljárási díjak, tekintettel a Hotelstars vázolt előnyeire, az ellenőrzés biztosította minőségi garanciára - nem tekinthetők túlzottnak.



Azt is látni kell, hogy a Magyar Szállodaszövetség a minősítések végzésével egy korábban az állam által ellátott feladatot vállalta át, hogy annak minden előkészítési, jogi, a szükséges informatikai rendszer elkészítésének, karbantartásának, a minősítést végzők utazási és munkabér, az egész minősítési rendszer működtetésének költségeit fedeznie kell. Erre pedig nincs más forrása, mint a szállodák által befizetett minősítési díjak. Álláspontunk szerint a minősítési rendszer transzparens módon működik, amit a Magyar Szállodaszövetség felügyelete biztosít.

Fentiek mellett arról tájékoztatom, hogy 2011. március 25.-ig 159 szálloda regisztrált a Hotelstars minősítési rendszerhez való csatlakozásra, s eddig 21 szálloda minősítése fejeződött be.

Megköszönnénk, ha az MSZSZ fenti állásfoglalását megjelentetnék a Turizmus Trend áprilisi számában és lehetőség szerint már a holnapi Online kiadványban. A legnagyobb örömmel állunk rendelkezésre, hogy a 2011. március 21. „Szállodák és csillagok” cikkben felvetett egyéb kérdésekkel kapcsolatban is elmondjuk véleményünket.

Üdvözlettel,

Dr. Erdei János
elnök