

Itthon is startol a Hotelstars Union

2010.11.17. 15:14 | Turizmus Panoráma Bulletin

Az elmúlt egy év során számos hír jelent meg a Hotelstars Union szállodaminősítési rendszerről, melynek a Magyar Szállodaszövetség az egyik alapítója. A közel egy éves előkészületek után a napokban kezdődött meg a rendszer hazai működtetése, ezért a szállodaszövetség szükségesnek tartja, hogy az előzményekről, az alapítás céljairól, várt előnyeiről tájékoztassák a szakmát és a közvéleményt.

A Magyar Szállodaszövetség összefoglalója teljes terjedelmében, változtatás nélkül letölthető [IDE kattintva](#).

Kapcsolódó híreink:

[MSZSZ szakmai állásfoglalás a szállodák besorolásáról](#)

[Szálláshelyek minősítése: A bizalom jelei](#)

[Jól halad az új csillagozás előkészítése](#)

[Budapesten ülésezik Európa szállodai, éttermi és kávéházi szervezete](#)

[Mevannak az Év Szállodása cím jelöltjei](#)

[Balti országok, Törökország és Izrael is átvonnák a Hotelstars Union rendszert](#)

[Jól halad az új csillagozás előkészítése](#)

[Szálláshelyek minősítése: A bizalom jelei](#)

[Balti országok, Törökország és Izrael is átvonnák a Hotelstars Union rendszert](#)

Startol a Hotelstars Union szállodaminősítési rendszer Magyarországon

Az elmúlt egy év során számos hír jelent meg a Hotelstars Union szállodaminősítési rendszerről, melynek a Magyar Szállodaszövetség az egyik alapítója. A közel egy éves előkészületek után a napokban kezdődött meg ennek hazai működtetése, ezért szükségesnek tartjuk, hogy annak előzményeiről, alapításának céljairól, várt előnyeiről úgy a szakmai, mint a téma iránt egyéb érdeklődőket tájékoztassuk.

A XXI. Században az utazás az emberek életformájává vált. Évente milliók kelnek útra bel és külföldre különféle motivációval. Van, aki pihenés, kikapcsolódás, sportolás céljából tölt egy-két hetet a Földközi tenger mellett, mások sízni utaznak az Alpokba. Sokan kulturális érdeklődésük miatt töltenek el néhány napot, egy hosszú hétvégét Európa nagyvárosaiban, vagy éppen egy hazai wellness szállodában pihenik ki fáradalmaikat, igyekeznek testileg, lelkileg megújulni. Vannak, akiket munkájuk szólít vidékre, külföldre, mikor üzleti úton, továbbképzésen, vagy konferencián, nemzetközi kongresszuson vesznek részt.

Az utazók jelentős része szállodában száll meg, s szállodáját annak megfelelően választja ki, mik az igényei, azoknak mely szállodák, milyen áron felelnek meg. A tapasztalt utazó arra is figyel a szobafoglalásnál, hogy a különféle szállodák milyen szolgáltatásokat nyújtanak, milyen minőséget képviselnek, milyen kategóriába vannak sorolva.

Mit jelent a szálloda minősége ?

A szálloda minőségét – kissé leegyszerűsítve – az általa kínált „hardware” – a helyszín, az épület maga, a szobák mérete, berendezése, felszereltsége, a szolgáltató helyek pl. a vendéglátó üzletek, business center, konferencia termek, fitness center, garázs stb. sokfélesége, azok kialakítása, a beépített anyagok minősége, azok összhangja - és a „software”, azaz a hotel működtetése,

üzemeltetése, a személyzet létszáma, felkészültsége, udvariassága, a „ház szervezettsége” stb. határozzák meg.

A tapasztalt utazó számára közismert, hogy a szállodák minőségét a világon általában csillagokkal jelölik, 1* a legalacsonyabb, 5* a legmagasabb kategóriát jelöli. Ugyanakkor az is tapasztalható, hogy az azonos kategóriájú – csillag számú – szállodák között sokszor lényeges különbségek mutatkoznak. Ennek oka, hogy a szállodák minősítési követelményeiben, a minősítés gyakorlatában országonként eltérések vannak. Egyes országokban a szállodák minősítése kötelező, s azt az állam turisztikai szervezetei, vagy szakmai szövetségek végzik. Másutt a szállodák minősítése önkéntes alapon történik. Az EU-ban pl. Finnországban nem dolgoztak ki szállodai minősítési rendszert, Olaszországban és Spanyolországban régióként is eltérőek az egyes szállodai kategóriák követelményei.

Természetesen az egyes országok azonos kategóriájú szállodái közötti eltérésekben meghatározó szerepe van a földrajzi, éghajlati, kulturális különbségeknek. Dél-Európában a vendégek kisebb ágyat is elfogadnak a szállodai szobákban, mint Skandináviában, a sűrűn lakott Tokióban sokszor még egy 5* szállodai szoba, fürdőszoba is kisebb, mint ugyanaz egy közepes színvonalú motelben az Egyesült Államokban. A franciaországi szállodáknál a fürdőszoba elvárt tartozéka a bidet, míg az amerikai hoteleknél minden emeleten szükséges az étjég gép elhelyezése. Észak-Európa szállodáiban szinte mindenütt lehet szaunázni, ami viszont kevésbé jellemző a mediterrán térségre.

Ez a helyzet természetesen az utazó, a vendég számára nem kedvező, hiszen nem világos számára, pontosan mit várhat egy 3-4*-os, vagy más kategóriájú szállodától a Közel-Keleten, Ázsiában, az Egyesült Államokban, de akár az Európai Unión belül.

A tisztán látást tovább nehezíti, hogy sok nagy nemzetközi tour operátor a katalógusaiban, vagy a globális internetes szobafoglalási rendszerek a honlapjaikon a nemzeti szállodai minősítési rendszerektől eltérő szimbólumokkal jelölik az általuk kínált hotelek kategóriáját.

Az Európai Unió lépni kíván

Az elmúlt években az Európai Unión belül elsősorban fogyasztóvédelmi oldalról ismételten felmerült, hogy ez a helyzet tarthatatlan, változtatni kell a kialakult gyakorlaton, hogy olyan harmonizált szállodai minősítési rendszerekre lenne szükség a tagországokban, melyek megkönnyítik az utazók eligazodását, tájékozódását utazási döntéseiknél, a szállodák kiválasztásánál.

Ez a felismerés vezette az Európai Unió szálloda és vendéglátó szövetségeinek ernyő szervezetét, a HOTREC-et, amikor néhány éve elkezdett foglalkozni az egyes tagországokban kialakított szállodai minősítési rendszerek egymáshoz való közelítésének, harmonizálásának előkészítésével.

Ezen munkák keretében kidolgozták azokat az elveket, melyek alapján a tagszövetségektől elvárták, hogy minősítési rendszereiket kialakítsák, s létrehozták a www.hotelstars.eu honlapot, melyen megtalálhatók az összes EU tagország szállodai minősítési rendszerének kritériumai.

Az együttműködés további lépcsője volt, mikor 2007-ben a Német, az Osztrák és a Svájci Szállodaszövetség megállapodott, hogy szálloda minősítési rendszereiket fokozatosan összhangba hozzák.

Ezt követően 2009 decemberében Prágában hét EU tagország – Ausztria, Csehország, Hollandia, Magyarország, Németország, Svájc és Svédország – megalapították a közös szállodai minősítési rendszert működtető Hotelstars Union-t.

Ennek célja, hogy a vendégek tájékozódásának megkönnyítése céljából azonos követelmények alapján minősítsék a hét országban jelenleg levő kb. 17.000 szállodát, hogy ezeket a szállodákat azonos védjeggyel, emblémával lássák el, hogy közös marketing tevékenységet folytassanak a védjegynek a széleskörű megismertetésére.

A Hotelstars Union tagjainak terveit között szerepel, hogy az utazási szakmával, a tour operátorokkal, az un. on line travel agent-ekkel / internetes utazási portálokkal / is elfogadtassák a Hotelstars Union kategorizálás átvételét. Az erre vonatkozó egyeztetések, megbeszélések már megkezdődtek a pl. az expedia-val, a booking.com-mal, a Tripadvisor-ral, a HRS-sel stb.

A Hotelstars Union alapítóinak az a szándéka, hogy a többi EU tagország szálloda szövetségét is rábíráják a csatlakozásra.

A 2010 októberében Budapesten megrendezett HOTREC Közgyűlés keretében sorra került Hotelstars Union ülésen Szlovákia, Észtország, Lettország, Litvánia és Luxemburg is kifejezte csatlakozási szándékát. Felvételükre várhatóan 2011-ben kerül sor. Érdekes, hogy olyan EU-n kívüli országok, mint Izrael, Törökország – melyeknek képviselői jelen voltak a budapesti ülésen – ugyancsak érdeklődést mutattak az egységes szállodai minősítési rendszer iránt.

A Hotelstars Union Magyarországon

Amint köztudott a Magyar Szállodaszövetség a Hotelstars Union egyik alapító tagja. Ezt az tette lehetővé, hogy a múlt évben megjelent 239/2009/X.20./ Kormányrendelet újra szabályozta a kereskedelmi szálláshelyek üzemeltetését, megszüntette azok kötelező minősítését, s egyben a szakmai szövetségekre bízta a különböző kereskedelmi szálláshelyek minősítését. Ennek megfelelően a szállodák minősítését az MSZSZ vállalta fel, amely mint a Hotelstars Union alapító tagja – s Magyarországon annak kizárólagos képviselője – a hét országban bevezetésre kerülő egységes minősítési rendszert kívánja itthon is alkalmazni.

Ennek érdekében a Hotelstars logót, mint védjegyet az MSZSZ bejegyeztette a Szabadalmi Hivatalnál, kidolgozta az új szállodai minősítési rendszer működtetésének hazai modelljét, tarifáit, elkészítette a hamarosan működésbe lépő, szállodai minősítést támogató informatikai rendszert – www.hotelstars.hu - kiválasztotta a minősítést végző szakembereket, megkezdte azok felkészítését az új követelmény rendszer alapján történő minősítési eljárások elvégzésére, s megalapította a Magyar Szállodaszövetség Szolgáltató kft.-t, amely a minősítések technikai bonyolítását fogja végezni.

Hogyan fog működni a Hotelstars Union ?

A Hotelstars Union minősítési rendszer a szállodákat 1-5*, illetve 1-5* szuperior kategóriákba sorolja. Ahhoz, hogy egy szálloda adott kategóriába kerüljön, bizonyos minimum követelményeket teljesíteni kell, illetve a kategóriánként meghatározott pontszámokat el kell érni.

Az előírt pontszámok elérését összesen 270 kritérium teljesítése alapján vizsgálják.

A kritériumok kialakítása vendégek között végzett felméréseken alapul, mely felmérések arra irányulnak, mit tart fontosnak a vendég egy szállodában. A felmérések eredményei alapján az új minősítési rendszer nagy hangsúlyt fordít arra, hogy pl. az adott szálloda biztosítja e a megfelelő alváskomfortot, a mai kornak megfelelő kommunikációs lehetőségeket, vagy kínál e fizikai és lelki regenerálódást elősegítő wellness szolgáltatásokat stb .

A Hotelstars Union követelményeit 4 évente felülvizsgálják, hogy azokat a változó vendégigények szerint módosítsák.

A Hotelstars Unionhoz való csatlakozás önkéntes, az nyitva áll minden Magyarországon működő szálloda előtt, akár tagja az MSZSZ-nek, akár nem.

Az új minősítési rendszerbe lépni kívánó szállodák a Hotelstars Unionhoz való csatlakozás részleteiről, az egyes kategóriák követelményeiről, a minősítési, védjegyhasználati díjakról a hamarosan induló www.hotelstars.hu honlapon kaphatnak részletes tájékoztatást. Ezen lehet – online – csatlakozni a rendszerhez, s a regisztráció, a minősítési díj kifizetése után ugyancsak ezen, online formában történik a szálloda önminősítése. Az önminősítés után a szálloda értesítést kap az MSZSZ Szolgáltató kft.-től, hogy annak 2 szakértője mikor fog a szállodában helyszíni ellenőrzést tartani, amikor részleteiben megvizsgálják, hogy az önminősítést megfelel e a valóságnak, azaz a hotel teljesíti e a kategória követelményeit. Ha ez rendben van, a szállodával egy 4 évre szóló védjegyhasználati szerződés megkötésére kerül sor.

A szerződéssel a szálloda vállalja, hogy annak érvényessége idején a kategóriára előírt követelményeket folyamatosan teljesíti, s egyben jogosulttá válik a védjegyábrára, a Hotelstars Union logo használatára a honlapján, a különféle nyomtatványain, marketingjében. Az MSZSZ jogosult a 4

év során a hotel minőségének ellenőrzésére. A védjegyhasználati szerződést négy évente meg kell újítani.

Miért előnyös a csatlakozás a szállodák részére ?

A Hotelstars Union rendszerhez való csatlakozással a szállodák egy olyan minősítési rendszer tagjai lesznek, amely jelenleg a fenti hét országban egy 150 milliós – majd később egyre bővülő - piacon válik egyre ismertebbé. Így a piacra jutás, marketing szempontjából a csatlakozók előnyös helyzetbe kerülnek. A magyarországi szállodák számára további előnyt jelent marketing terén , hogy a Hotelstars Union alapítói között több olyan ország - Ausztria, Csehország, Németország, Svájc – is szerepel, melyek beutazó turizmusunkban jelentős súllyal rendelkeznek.

Az új minősítési rendszer megismertetésének elősegítésére az MSZSZ szorosán együtt kíván működni az MTZRT-vel, a hazai utazási szakmával, hogy azok megkülönböztetett figyelemmel kezeljék a Hotelstars Union tagszállodáit. Emellett magának a minősítési rendszernek az alkalmazása, a megkívánt kritériumok teljesítése hozzájárul a szállodák üzemeltetésének, minőségének, s ezen keresztül versenyképességének javításához is.

Fel kell arra is hívni a figyelmet, hogy mivel az MSZSZ a Szabadalmi Hivatalnál bejegyeztette a „szálloda csillaggal” védjegyet, a jövőben a nemzetközi gyakorlatban a szállodák kategóriájának kifejezésére szolgáló „csillagokat” csak azok a szállodák használhatják, melyek csatlakoznak a Hotelstars Union-hoz.

Ha további részletekkel kíván megismerkedni, látogassa meg a www.hah.hu honlapot.