

**ЗАКАРПАТСЬКИЙ УГОРСЬКИЙ ІНСТИТУТ ІМЕНІ ФЕРЕНЦА РАКОЦІ ІІ
II. RÁKÓCZI FERENC KÁRPÁTALJAI MAGYAR FŐISKOLA**

**Кафедра географії та туризму
Földrajz és Turizmus Tanszék**

**ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА /
SZÁLLODAISMERET**

КУРС ЛЕКЦІЙ / JEGYZET

*Перший (бакалаврський) / Alapképzés (BSc)
(ступінь вищої освіти / felsőoktatás szintje)*

*24 Сфера обслуговування / 24 Szolgáltatási szféra
(галузь знань / képzési ág)*

*Туризм і рекреація / Turizmus és rekreáció
(спеціальність / szak)*

*Туризм / Turizmus
(освітня програма / képzési program)*

**MEGTEKINTETTE ÉS ELFOGADTA
a Földrajz és Turizmus Tanszék értekezlete**

**2024. augusztus 30-án
2024/7. sz. jegyzőkönyv**

Tanszékvezető:

Molnár József

Берегове / Beregszász

2024 p. / 2024

Курс лекцій розроблений на основі Освітньої програми підготовки бакалаврів з галузі знань 24 Сфера обслуговування, 242 Туризм і рекреація, з метою систематизації і закріплення знань студентів та їх забезпечення теоретичним матеріалом. в рамках курсу Організація готельного господарства. Курс Організація готельного господарства вивчається в II семестрі I курсу підготовки бакалаврів напряму 242 Туризм і рекреація, курс лекцій рекомендуються як для студентів денної так і заочної форми навчання. Засвоєнню навчального матеріалу сприяють питання самоконтролю, рекомендована література.

Укладач:

Еники ШАШ – PhD, доцент кафедри географії та туризму Закарпатського угорського інституту імені Ференца Ракоці II

A jegyzet a II. Rákóczi Ferenc Kárpátaljai Magyar Főiskola 242 Turizmus és rekreáció BSc szintű képzési program alapján került kidolgozásra, melynek célja, hogy összefoglalja és rendszerezze a *Szállodaismeret* című tantárgy elméleti fejezeteit és ellássa a hallgatókat a tantárgy elsajátításához szükséges útmutatásokkal. A kötelező tárgy oktatására a 242 Turizmus és rekreáció BSc képzési program I. évfolyamának második félévében kerül sor. A *Szállodaismeret* tantárgy összefoglaló jegyzete a nappali és levelező tagozatos hallgatók számára készült. A tananyag elsajátítását ellenőrző kérdések és ajánlott irodalom segíti.

Összeállította:

SASS Enikő – PhD, a II. Rákóczi Ferenc Kárpátaljai Magyar Főiskola Földrajz és Turizmus Tanszékének docense

TARTALOM / ЗМІСТ

Bevezetés	6
Вступ	8
A tantárgy szerkezete / Структура навчальної дисципліни	10
1. Modul / Модуль №1 A szállásadás története. Fogalmi meghatározások. A kereskedelmi szálláshelyek csoportosítása. / Історія надання послуг розміщення. Понятійні визначення. Класифікація закладів тимчасового розміщення.	16
1.1. A szállásadás története: az őskortól az újkorig. / Історія надання послуг розміщення: від доісторичних часів до сучасності.....	16
1.2. A modern szállodaipar létrejötte. / Утворення сучасного готельного господарства.....	21
1.3. A kereskedelmi szálláshelyek fogalma, fajtái. Egyéb fogalmi meghatározások. / Поняття та види закладів тимчасового розміщення. Інші понятійні визначення.....	25
1.4. A kereskedelmi szálláshelyek csoportosítása: rendeltetés szerinti csoportosítás. / Класифікація закладів тимчасового розміщення: класифікація за призначенням.....	29
1.5. A kereskedelmi szálláshelyek csoportosítása: minőség szerinti csoportosítás. A szállodák minősítése, osztályba sorolása. / Класифікація закладів тимчасового розміщення: класифікація за якісними показниками. Сертифікація готелів, групування їх у відповідні типи.....	39
1.6. A kereskedelmi szálláshelyek csoportosítása: méret szerinti csoportosítás; tulajdonosi és üzemeltetési forma szerinti csoportosítás. / Класифікація закладів тимчасового розміщення: класифікація за розміром; класифікація за формою власності та функціонування.	47
2. Modul / Модуль №2 Szállodák és vendéglátó egységek beruházásának folyamata. A szobakiadási tevékenység tárgyi és személyi feltételei / Процес інвестування в готелі та заклади тимчасового розміщення. Матеріально-персональні умови діяльності сфері готельного господарства.....	52
2.1. A beruházás előkészületei. / Підготовка до інвестиції.....	52
2.2. A beruházás megvalósítása. / Втілення інвестиції.	60
2.3. Üzembe helyezési eljárás. / Процес запуску виробництва (надання послуг).....	64
2.4. A szállodai tevékenység funkciók szerinti rendszerezése. / Організація діяльності в готелі за функціями.....	68
2.5. A szobakiadási tevékenység tárgyi feltételei: a szálloda épülete, a szálloda helyiségei. / Матеріально умови діяльності сфері готельного господарства: будівля готелю, приміщення готелю.....	76
2.6. A szállodai szervezet. Szállodai menedzsment. Általános vezetői feladatok. / Організація готелю. Управління готелем. Загальні завдання управління.....	84

2.7. Értékesítési igazgató munkaköri feladatai, tevékenysége. F & B igazgató. / Обов'язки та діяльність директора з продажу. Директор F&B	91
2.8. Front Office Manager munkaköri feladatai. Front Office tevékenységi körei. / Посадові обов'язки менеджера: Front Office. Діяльність Front Office..	96
2.9. Front Office vendégciklus. / Гостьовий цикл Front Office.	101
2.10. Számítástechnika alkalmazása a szállodai üzem különböző területein. / Застосування комп'ютерної техніки в різних сферах діяльності готелю..	108
2.11. Housekeeper munkaköri feladatai, tevékenysége. A Housekeeping munkakörei és feladatai. / Посадові обов'язки та діяльність Housekeeper. Обов'язки та відповідальність Housekeeper.....	114
2.12. Zöld szállodák. Az energiatakarékosság előnyei a szállodaiparban. / Зелені готелі. Переваги енергозбереження в готельному господарстві.	120
Ajánlott irodalom / Рекомендована література	125

BEVEZETÉS

A tantárgy célja:

A *Szállodaismeret* tantárgy célja, hogy a szálloda létesítésén, működtetési feltételein, munkakörein, területi- és szervezeti felépítésén, a gazdaságban betöltött szerepén alapuló tudást és készségrendszert alakítson ki a hallgatókban, amelyek képessé teszik őket a szállodai munkafeladatok ellátására. Ennek érdekében a szállodamenedzsment, vagyis a szálloda vezetésével, szervezésével kapcsolatos alapvető fogalmak és ismeretek feltárását és a szálláshelyszolgáltatás szakmai ismereteinek gyakorlatias elsajátítását helyezzük előtérbe.

A tantárgy feladatai:

Módszertani: megtanítani a hallgatóknak a szálloda vezetésével kapcsolatos legfontosabb módszereket. Átadni azokat az ismereteket, amelyek segítik a hallgatók sikeres szervezői, vezetői készségeinek fejlesztését.

Ismereti: általános képet adni a szállodai vállalkozások szervezésében rejlő lehetőségekről, a kereskedelmi szálláshelyek fejlődéséről, a szállodaipar szabályozási feltételeiről, a szálláshelyek besorolásáról. Ismertetni a korszerű szálloda üzemeltetésének elvárásait.

Gyakorlati: a hallgatók felkészítése a gyakorlati önálló döntéshozatalra a turisztikai tevékenység végzése során. Továbbá a szállodai szolgáltatások technológiájára, a szállodai vendégciklus működésére; a szállodai vállalkozás kiegészítő szolgáltatásainak szervezésére; a szállodákban végzett munka szervezésére, a különböző munkakörökhöz tartozó feladatokra; a szálloda földszinti és emeleti szintjein működő munkafolyamatok megszervezésére.

A tantárgy teljesítése által a hallgatónak tudnia kell:

- a szállodaipar történetét;
- a szállodaipar alapfogalmait;
- a szállodaipar jogi szabályozásait;
- a szállodák strukturális felépítését és szolgáltatási formáit befolyásoló tényezőket;
- a szálloda telepítési hely kiválasztásának szakmai szempontjait;
- a szállodaépület alaprajzi kialakításának lehetőségeit és összefüggéseit a szálloda rendeltetésével;
- a szállodai szobatípusokat, berendezésüket és felszerelésüket;
- a kereskedelmi szálláshelyek minősítésének szempontjait Ukrajnában és külföldön;
- a szállodák sajátosságait, tárgyi és személyi feltételeit;

- a szállodai tevékenység formáit és azok lebonyolításának módszereit;
- a szálloda üzemeltetési és ügyviteli összefüggéseit;
- a szállodai vállalkozás munkaszervezésének sajátosságait;
- a szálloda vezetői és egyéb munkaterületek feladatait;
- a szállodai munkafolyamatokat.

Integráló kompetencia

A hallgató képes komplex szakmai feladatok és gyakorlati problémák átfogó megoldására a turizmus és rekreáció területén mind a tanulási, mind a munkafolyamat során, amely magába foglalja a turizmustudományt alkotó tudományrendszer elméleteinek és módszereinek alkalmazását.

Általános kompetenciák (ÁK):

A hallgató:

ÁK 14. Képes önálló- és csapatmunka-végzésre.

Szakmai kompetenciák (SZK):

SZK 01. Ismeri és érti a képzési területet, továbbá érti a szakmai tevékenység sajátosságait.

SZK 02. Képes az elméleti tudás gyakorlati alkalmazására.

SZK 06. Megérti a turisztikai utazásszervezés és a komplex turisztikai kiszolgálás (szállodai, éttermi, közlekedési, idegenvezetői, rekreációs) folyamatait.

SZK 08. Képes megérteni a turisztikai ágazat szolgáltatóinak és alrendszerének elveit, képzési és munkaszervezési folyamatait.

Tervezett tanulási eredmények (TTE):

TE 02. Ismeri, érti és a gyakorlatban alkalmazni tudja a turizmuselmélet, a turisztikai szervezés folyamatának és a turisztikai piac szereplőivel kapcsolatos alapfogalmakat.

TTE 06. Gyakorlatban alkalmazza a turisták kiszolgálásának szervezési elveit és módszereit.

TTE 12. Alkalmazza a hatékony kommunikáció készségeit a turistákkal.

TTE 13. Képes legyen kapcsolatot felvenni és tartani turisztikai és más ágazatok szakembereivel.

ВСТУП

Метою викладання ОК «Організація готельного господарства» є сформувати у студентів систему знань і вмінь щодо заснування готелю, умов його діяльності, обов'язків, територіально-організаційної структури та його ролі в економіці, які дозволять їм виконувати робочі завдання в готелі. З цією метою ми надаємо пріоритет дослідженню основних концепцій і знань, пов'язаних з управлінням готелем, тобто управлінням і організацією готелю, а також практичним набуттям професійних знань щодо послуг розміщення.

Завдання:

Методичні: навчити студентів найважливішим методам, пов'язаним з готельним менеджментом. Передавати знання, які допомагають слухачам розвивати свої успішні організаційні та лідерські навички.

Пізнавальні: дати загальне уявлення про можливості організації готельного бізнесу, розвиток комерційних закладів розміщення, нормативні умови готельного господарства та класифікацію засобів розміщення. Пояснити вимоги до функціонування сучасного готелю.

Практичні: підготовка студентів до практичного самостійного прийняття рішень під час туристичної діяльності. Крім того, технологія готельного обслуговування, функціонування гостьового циклу готелю; організувати допоміжні служби готельного підприємства; для організації роботи, що виконується в готелях, для виконання завдань, що належать до різних робіт; організувати робочий процес на першому та верхньому рівнях готелю.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен знати:

- історію готельного господарства;
- основні поняття готельного господарства;
- правове регулювання готельного господарства;
- фактори, що впливають на структуру та форми обслуговування готелів;
- професійні аспекти вибору місця розташування готелю;
- можливості планування будівлі готелю та її зв'язки з призначенням готелю;
- типи готельних номерів, їх меблювання та обладнання;
- аспекти кваліфікації комерційного розміщення в Україні та за кордоном;
- характеристики, матеріальні та індивідуальні умови готелів;
- форми діяльності готелю та методи їх ведення;
- операційні та адміністративні відносини готелю;

- особливості організації роботи готельного підприємства;
- обов'язки менеджера готелю та інші робочі ділянки;
- робочі процеси готелю.

Інтегральна компетентність:

Здатність комплексно розв'язувати складні професійні задачі та практичні проблеми у сфері туризму і рекреації як в процесі навчання, так і в процесі роботи, що передбачає застосування теорій і методів системи наук, які формують туризмознавство, і характеризуються комплексністю та невизначеністю умов.

Загальні компетентності:

K14. Здатність працювати автономно та в команді.

Спеціальні (фахові, предметні) компетентності:

K15. Знання та розуміння предметної області та розуміння специфіки професійної діяльності.

K16. Здатність застосовувати теоретичні знання на практиці.

K20. Розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (готельного, ресторанного, транспортного, екскурсійного, рекреаційного).

K22. Розуміння принципів і процесів формування та організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та його підсистем.

Програмні результати навчання:

ПР02. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії туризму, організації туристичного процесу та туристичної діяльності суб'єктів ринку туристичних послуг, а також світоглядних та суміжних наук.

ПР06. Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів.

ПР12. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг.

ПР13. Встановлювати зв'язки з експертами туристичної та інших галузей.

A tantárgy szerkezete / Структура навчальної дисципліни

Назви модулів і тем / A modulok és témák címe	Кількість годин / Óraszám									
	денна форма / nappali tagozat					заочна форма / levelező tagozat				
	усього / összesen	у тому числі / ebből				усього / összesen	у тому числі / ebből			
		л / e	п / gy	ла б / lab	с.р. / ö.m.		л / e	п / gy	лаб / lab	с.р. / ö.m.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1. Modul / Модуль №1 A szállásadás története. Fogalmi meghatározások. A kereskedelmi szálláshelyek csoportosítása. / Історія надання послуг розміщення. Понятійні визначення. Класифікація закладів тимчасового розміщення.										
Тема 1. / 1. Téma A szállásadás története: az őskortól az újkorig. / Історія надання послуг розміщення: від доісторичних часів до сучасності.	8	2			6	8	1			7
Тема 2. / 2. Téma A modern szállodaipar létrejötte. / Утворення сучасного готельного господарства.	8	2			6	8	1			7
Тема 3. / 3. Téma A világ szállodaiparának fejlődése és történeti kialakulása. / Розвиток та історичне становлення готельного господарства світу.	2		2			2				2
Тема 4. / 4. Téma A kereskedelmi szálláshelyek fogalma, fajtái. Egyéb fogalmi meghatározások. / Поняття та види закладів тимчасового розміщення. Інші понятійні визначення.	8	2			6	8	1			7

Тема 5. / 5. téma A kereskedelmi szálláshelyek csoportosítása: rendeltetés szerinti csoportosítás. / Класифікація закладів тимчасового розміщення: класифікація за призначенням.	10	4			6	10	1		9
Тема 6. / 6. téma A kereskedelmi szálláshelyek csoportosítása: minőség szerinti csoportosítás. A szállodák minősítése, osztályba sorolása. / Класифікація закладів тимчасового розміщення: класифікація за якісними показниками. Сертифікація готелів, групування їх у відповідні типи.	10	4			6	10	1		9
Тема 7. / 7. Téma Szállodai infrastruktúra, szobatípusok, berendezésük és felszerelésük. / Інфраструктура готелю, типи номерів, їх меблювання та обладнання.	2		2			2			2
Тема 8. / 8. Téma A kereskedelmi szálláshelyek csoportosítása: méret szerinti csoportosítás; tulajdonosi és üzemeltetési forma szerinti csoportosítás. / Класифікація	10	4			6	10	1		9

закладів тимчасового розміщення: класифікація за розміром; класифікація за формою власності та функціонування.									
<i>Тема 9. / 9. Téma Szállodaláncok a világon és Ukrajnában. / Мережі готелів у світі та в Україні.</i>	4		4			4			4
Разом за змістовим модулем 1 / Összesen az 1. tartalmi modulban	62	18	8		36	62	6		56
2. MODUL / МОДУЛЬ №2 Szállodák és vendéglátó egységek beruházásának folyamata. A szobakiadási tevékenység tárgyi és személyi feltételei / Процес інвестування в готелі та заклади тимчасового розміщення. Матеріально-персональні умови діяльності сфері готельного господарства									
Тема 1. / 1. Téma A beruházás előkészületei. / Підготовка до інвестиції.	6	2			4	6	1		5
Тема 2. / 2. Téma A beruházás megvalósítása. / Втілення інвестиції.	6	2			4	6			6
Тема 3. / 3. Téma Üzembe helyezési eljárás. / Процес запуску виробництва (надання послуг)	6	2			4	6			6
Тема 4. / 4. Téma A szállodai tevékenység funkciók szerinti rendszerezése. / Організація діяльності в готелі за функціями.	8	2			6	8	1		7
<i>Тема 5. / 5. Téma Legek és különlegességek a szállodaiparban. /</i>	2		2			2			2

<i>Рекорди та цікавинки в готельній індустрії.</i>										
Тема 6. / 6. Téma A szálloda épülete. A szálloda helyiségei. / Будівля готелю. Приміщення готелю.	8	2			6	8	1			7
Тема 7. / 7. Téma A szobakiadási tevékenység személyi feltételei: munkaerő-gazdálkodás. / Особисті умови діяльності з видачі приміщення: організація праці.	6				6	6				6
Тема 8. / 8. Téma A szállodai szervezet. Szállodai menedzsment. Általános vezetői feladatok. / Організація готелю. Управління готелем. Загальні завдання управління.	8	2			6	8				8
Тема 9. / 9. Téma Értékesítési igazgató munkaköri feladatai, tevékenysége. F & B igazgató. / Обов'язки та діяльність директора з продажу. Директор F&B.	8	2			6	8	1			7
Тема 10. / 10. Téma A szállodaiparral kapcsolatos kutatások elemzése nemzetközi szakirodalom feldolgozása alapján (angol nyelvű feladat). / Аналіз досліджень, пов'язаних з готельною індустрією на основі опрацювання міжнародної	4		4			4				4

<i>літератури (завдання англійською мовою).</i>										
Тема 11. / 11. Téma Front Office Manager munkaköri feladatai. Front Office tevékenységi körei. / Посадові обов'язки менеджера: Front Office. Діяльність Front Office.	8	2			6	8	1			7
Тема 12. / 12. Téma Front Office vendégciklus. / Гостьовий цикл Front Office	8	2			6	8				8
<i>Тема 13. / 13. Téma Kommunikáció a szállodában (az angol szaknyelv gyakorlása: szituációk, párbeszédek). / Спілкування в готелі (практика професійної англійської мови: ситуації, діалоги).</i>	4		4			4				4
Тема 14. / 14. Téma Számítástechnika alkalmazása a szállodai üzem különböző területein. / Застосування комп'ютерної техніки в різних сферах діяльності готелю.	10	4			6	10	1			9
<i>Тема 15. / 15. Téma Szállodai szoftverek. A PrevioPMS program. / Програмне забезпечення для готелів. Використання програми PrevioPMS.</i>	4		4			4				4
Тема 16. / 16. Téma Housekeeper	10	4			6	10				10

munkaköri feladatai, tevékenysége. A Housekeeping munkakörei és feladatai. / Посадові обов'язки та діяльність Housekeeper. Обов'язки та відповідальність Housekeeper.										
Тема 17. / 17. Téma Zöld szállodák. Az energiatakarékosság előnyei a szállodaiparban. / Зелені готелі. Переваги енергозбереження в готельному господарстві.	8	2			6	8				8
Тема 18. / 18. Téma Projektmunka: „Álmaim szállodája” üzleti terv kidolgozása. / Проектна робота: Розробка бізнес-плану «Готель моєї мрії».	4		4			4				4
Разом за змістовим модулем 2 / Összesen a 2. tartalmi modulban	118	28	18		72	118	6			112
Усього годин / Összesen	180	46	26		108	180	12			168

1. MODUL / МОДУЛЬ №1

A szállásadás története. Fogalmi meghatározások. A kereskedelmi szálláshelyek csoportosítása. / Історія надання послуг розміщення. Понятійні визначення.

Класифікація закладів тимчасового розміщення.

1.1. A szállásadás története: az őskortól az újkorig. / Історія надання послуг розміщення: від доісторичних часів до сучасності.

Őskor IE 10.000 – IE 3.500

A szállásadás tekintetében már az emberiség korai, őskori szakaszára is visszatekinthetünk, bár erről az időszakról inkább csak feltételezéseink vannak. Az őskor kezdetét tegyük a föld benépesítéséhez (IE 60.000-10.000 év). Az ősember, miután a természeti elemeket egyre jobban megismerte, eljutott arra a szintre, hogy saját megélhetésénél több élelmiszert birtokolt. Ez indította el a cserekereskedelem korai formáját és abban a pillanatban szüksége volt a helyváltoztatásra, valamint az ehhez szükséges egyéb feltételek meglétére. Már időszámításunk előtt (IE) 9.000 évben feljegyezték az első kőépítményt, Jericco városát. Krisztus előtti 3.500 évre tehetők az első írásos emlékek és innen számítják a történelmi ókor kezdetét. Ebből a korszakból csak vallásos feljegyzések állnak rendelkezésre a szálláshely és vendéglátás kialakulásával kapcsolatban.

Ókor

Bizonyítékok vannak arra, hogy Mezopotámiában i.e. 4000 tájékán az általuk készített sört és bort már értékesítették, tehát a vendéglátás igen ősi iparág. A kereskedőket, a vándorokat be is fogadták az emberek, de fizetségképpen elfogadták a kölcsönös meghívást is. Ezt hívjuk úgy, hogy a vendégjog vagy vendégbarátság elve. Akkoriban az emberek természetes életmódjához tartozott az idegenek vendégül látása, elszállásolása. Van ahol vallásos érzületből, máshol babonás félelemből érezték szükségét annak az emberek, hogy az idegent otthonukba fogadják. A vendégjog feljogosította a befogadott utazót szállásra, fürdésre, étkezésre, kisebb ajándékokra, sőt még ápolásra és eltemettetésre is.

Az ókori utazások zömében kereskedelmi és vallási célúak voltak. Időszámításunk előtt (i.e.) 3000-ben karavánutak kötötték össze Kelet Európát Észak Afrikával, Indiával és Kínával, melyeken a fő szállító és közlekedési eszköz a teve volt. Mivel nagy távolságokat kellett megtenniük, ezért szükség volt olyan pihenő helyekre, ahol az emberek és az állatok felfrissülhettek, ehettek, ihattak, alhattak.

A szállásadás korai csirái

Görögök

Az antik társadalmak közül a görögök életéről Homérosz Odüsszeiájában találunk írásos emlékeket. A szállásadás szempontjából nagy jelentőségűek voltak a görögök hadjáratai, melyhez a szükséges élelmet, ruházatot és fegyverutánpótlást nagy távolságokra szállították a kereskedők. A hadjáratok tehát ösztönzőleg hatottak a kereskedelemre, ami viszont ösztönözte a kereskedelmi utak mellé telepített fogadók, kocsmák számának növekedését.

A kereskedelem fejlődésén túl az egyéb állami és üzleti ügyekben utazók számának növekedése is szükségessé tette, hogy egyre több – már üzleti alapon működő – fogadót építsenek.

A görögök isteneik iránti hódolatukat zarándoklatokkal, azaz a vallási kegyhelyek meglátogatásával illetve versenyekkel is kifejezték. A négyévenként tartott játékokat Olympiában rendezték meg, melyen minden szabad görög polgár indulhatott. Az igen népes versenyző és néző tábor ellátására és elszállásolására jól felkészültek.

A szálláshelyek ókori görög őse, melegedő és társalgóhely.

A vendégbaráti szerződés jelentésén kívül vendég fogadó helyet is jelentett az ókori Görögországban. A kocsival utazók ellátására berendezkedett fogadó, mely az ókori görögöknél ellátást biztosított az utasoknak és a lovaknak egyaránt.

Rómaiak

A rómaiakról Titus Livius, Tacitus és Julius Caesar művei nyomán maradtak fenn leírások. Ezekből ismert, hogy fejlett közigazgatási rendszerük mellett sűrűn kiépített úthálózattal is rendelkeztek, melyek kiemelkedő minőségűek és biztonságosak is voltak. (Az első jelentős útvonalat – a Via Appia-t – i.e. 312-ben kezdték építeni.). Hadrianus császár idejére már eljuthattak Észak-Britanniába vagy a Szaharába is, útközben pedig úgynevezett kocsiállomások és pihenőházak is rendelkezésre álltak 15-30 mérföldenként. A gazdagabbak általában rokonoknál szálltak meg, vagy ha egy útvonalon gyakrabban utaztak, akkor arrafelé birtokot, házat vásároltak. A szerényebb igényűeknek fogadókat nyitottak, melyeket az állam tartott fenn (ezeket „lesché”-nek hívták). A Római Birodalomban nemcsak támogatták ily módon az elszállásolás és étkeztetési tevékenységet, hanem szabályozták is a működést. Justitianus császár írásba foglalta a római fogadók típusait és azt, hogy ezek milyen szolgáltatásokat kötelesek nyújtani.

Megkülönböztette például a következőket:

Hospitium vagy **Capuona** - csapszékkal rendelkező fogadó, ahol italokat árulnak.

Stabularium - lovas kocsik elhelyezésére megfelelő udvarral rendelkező fogadó.

Tabernarium - söntést üzemeltető, italfelszolgálásra szakosodott kocsmá.

Popinarium - egyszerűbb kialakítású étkező és italmérő hely.

Mutatio - lóváltásra berendezkedett fogadó, mely ha szükséges, szállást és étkezést is ad.

Az ókori Görögországban működő fogadó, melyben a söntésnek (ital kiszolgáló hely) jutott a legnagyobb szerep.

Motivációk

Az ókorban az utazások elsődleges motivációja vallási eredetű volt, így az első szálláshelyeket szent helyek közelében hozták létre. Gyakran a templom feladata volt, hogy az utazókat befogadja és kényelmükről gondoskodjon.

A vallási utakon kívül gyakori volt a katonák, diplomata, állami tisztviselők utazása is. A katonák főleg a városon kívül szálltak meg sátraikban.

Fontos szerepet játszottak a kikapcsolódást, szórakozást jelentő utak is, melyek célpontjai az olimpiák és a gladiátorjátékok voltak.

Mindezek mellett megjelentek az egészségügyi célzatú utazások, ugyanis már ismertek voltak a gyógyító klímák és vizek, melyeket az orvosok előszeretettel ajánlottak a betegeknek.

Szinte folyamatosan utaztak az emberek azért, hogy rokonaikat, ismerőseiket meglátogassák, illetve a birodalmak távolabbi részeit kíváncsiságból is megnézték.

Azért gyűjtöttük össze a motivációkat, hogy nyilvánvalóvá váljék, hogy az embereknek már az ókorban is sok indoka volt az utazásra. Emellett az úthálózat is rendelkezésre állt és így a szállásadó és vendéglátó tevékenység is dinamikusan fejlődött.

Az ókori Görögországban található egyszerű kivitelű fogadó, ahol étel és ital kiszolgálás is jellemző. Ókori lóváltásra berendezkedett fogadó, ahol esetleg szállás és étkezési lehetőség is volt, de legfőbb rendeltetése a kocsi- vagy lovon utazók számára a pihent lovak cseréjének biztosítása.

Vendéglátás

A vendéglátás nagyon sokáig nem különült el a szállásadástól, de ha csak az étel és ital fogyasztást vizsgáljuk megállapítható, hogy az evés-ivás az ember elválaszthatatlan szükséglete. Ha ezt még a társasági igényekkel is kombináljuk, akkor evidens, hogy a vendéglátás a megoldás ezekre a szükségletekre.

A korai időkben az utazó azt kapta, amit a befogadó család is evett. A jómódúbbak esetén akár Lucullus-i lakomára is lehetett számítani. Ilyenkor gazdagon terített asztalnál többféle húst, halat, zöldségféléket, gyümölcsöt fogyasztottak. Az étkészlet hiánya nem volt akadály. A vendég esetleg

lábmosást is kaphatott, mert ez a betegápolás és az eltemettetés a vendéglátás része volt. A szórakoztatásról zenészek, táncosok és ágyasok gondoskodtak.

Az italfogyasztásra jellemző volt a sör, majd a bor is, illetve egyéb erjesztett italok.

Az ókori „vendéglátók” rendezvény szervezésben is jók voltak, gondoljunk csak az Olimpiákra illetve az egyéb sport eseményekre.

A középkori fejlődés

Középkor

A Római Birodalom bukása után (476-ban) indul a középkor, de arról még ma is vitáznak a történészek, hogy meddig számítsuk ezt a korszakot. Egyesek Amerika felfedezéséhez (1492), mások a reformáció kezdetéhez (1517), vagy az angol polgári forradalomhoz (1640) kötik a középkor befejeződését.

A szálláshelyek szempontjából a korai időszaka csak visszaesést jelentett, mivel az ókori civilizációk felbomlottak és a háborúk sem kedveztek az utazásoknak. A fogadók fejlődése megállt. Az utasok egy része a kolostorokban keresett szállást, míg az előkelőségek inkább egymást látták vendégül.

A korai feudalizmus idején erősödött meg az iszlám, mely hívei számára kötelezővé tette a mekkai zarándoklatot, így a vallási utazók száma megnőtt. A keresztények is vallásos kötelességüknek tekintették az utazók és a zarándokok elszállásolását. A monostorok és a kolostorok külön elszeparált épületszárnnyal rendelkeztek, ahol a befogadottak nem zavarták az alapfunkciót.

A vendégfogadók az egyházi intézmények mellett és a kialakuló városok falain belül is létre jöttek, mivel a kereskedők folytatták utazásaikat. A fogadók csekély számát az indokolja, hogy a középkorra jellemző volt a helyhez (röghöz) kötöttség, tehát szabad mozgása csak a főúrnak és a városi polgároknak volt, a jobbágyokhoz a vásári napokra házhoz mentek a kereskedők. A céhlegények utazgattak még, akik számára az igazi szakmai tapasztalatot csak ezek az utak hozták meg.

Elindulnak a nagy földrajzi felfedezések (Magellán, Marco Polo, Columbus), melyek újabb földrészek megismerését és a tengeri hajózás fejlődését is jelentették.

A vendéglátás üzleti alapokra helyezése Firenzéből indul, ahol a fogadósok olyan engedélyt kaptak, hogy a korábban a városokhoz tartozó fogadókat 2-3 évre bérelhették és saját hasznukra (is) üzemeltethették. A bérlők gyakran német származásúak voltak. Ez azzal magyarázható, hogy a kereskedők többsége is német ajkú volt, akik szerették, ha olyan helyen szállhattak meg, ahol saját nyelvükön, a megszokott ételeikkel szolgálják ki őket.

Ismétlő kérdések: / Питання для перевірки:

1. Milyen hatása volt az őskori cserekereskedelem kialakulásának a helyváltatásra és a szálláshelyek szükségességére?
 2. Milyen szerepe volt a vallásnak az ókori vendéglátás és szálláshelyek kialakulásában?
 3. Milyen szerepet játszottak a karavánutak az ókori kereskedelem és vendéglátás fejlődésében?
 4. Hogyan befolyásolta a görög hadjáratok és a kereskedelem fejlődése a szálláshelyek elterjedését?
 5. Milyen típusú szálláshelyeket különböztettek meg a rómaiak, és milyen szolgáltatásokat nyújtottak?
 6. Miért jelentett visszaesést a középkor korai időszaka a szálláshelyek fejlődésében?
 7. Hogyan járult hozzá Firenze a vendéglátás üzleti alapokra helyezéséhez a középkorban?
-

Nemzetközi szállásadás története a XVI-XVII. században

Újkor

Az újkor beköszöntét sokak szerint az „Új világ” felfedezése jelenti (1492.), mely nagyon sok következménnyel járt. A hajózás fejlődésével az európaiak „kirajzottak” a világ minden tája felé és megindult a kereskedelmi kapcsolatok kialakítása és a gyarmatosítás. Ennek sok őslakos nép áldozatul esett, de számos haszna is volt, mert lendítően hatott az Európán kívüli területekre. Az érintkezések igazi hasznosítója Nyugat-Európa volt, mivel fellendült gazdasága, és az újkor végére kialakult az ipari társadalom a gondolkodásbeli, művészeti és tudományos következményeivel.

A manufaktúrák felvirágzása a XV. században megváltoztatta az utazásról alkotott képet, mivel javultak az utazás technikai eszközei. A vendéglátás különböző formái hivatássá, megélhetési formává váltak.

A kézi munkára alapított, de már a munkások munkájának a közös műhelyben történő egyesítésén és a munkamegosztáson alapuló korai kapitalista termelési mód.

XVI. Század

A század elején a Brüsszel-Bern-Róma-Nápoly útvonalon elindult a rendszeres lovasposta, majd a postakocsi járat. Ez a fogadók számának újbóli növekedését idézte elő. A postakocsik útvonalán felépített szálláshelyeken nemcsak az utasok, hanem a lovak is kaptak ellátást. Mivel ezen utazók (eleinte) a módosabb rétegekből kerültek ki, ezért ezek a helyek is az akkori luxus körülményeket biztosították. Gyakran a helyi nemesek és előkelőségek is tartottak itt társadalmi eseményeket, esküvőket, bálakat, színelőadásokat. Az engedélyeket a helyi földesúr adta ki.

További pozitív hatást gyakorolt a szálláshelyek fejlődésére, hogy a városok gazdaságilag és politikailag megerősödtek. A kereskedelmi kapcsolatok következtében nagy mennyiségű arany és nyersanyag érkezett Európába, aminek hatására az arany értéke csökkent, az aranyban kifejezett árak viszont a század végére három-négyszeresükre növekedtek („Árforradalom”). A népesség és az utazások száma is emelkedett.

XVII: század

A történelemnek ez a kora sem mentes a háborúktól (pl. harmincéves háború), de a békésebb időszakokban mindig nagy lépésekben folytatódik a fejlődés. Az uralkodók között többen az abszolutizmus kiterjesztése mellett tették le a voksot. A „Napkirály” XIV. Lajos uralkodása idején (1643-1715) káprázatos vendéglátás folyt a Párizs környéki kastélyokban. A nagy vendégeskedés

miatt ezeket a latin „hospes” (vendég) szóból képezve hotelnek nevezték el, a vendégek ellátásáért felelős személyt pedig „Maitre d’hotel”-nek (udvarmester). Állítólag az egyik ilyen udvarmester önállósult és nyitott egy olyan fogadót, mely pompájával, szolgáltatásaival és kényelmével a nemesi kastélyokat is felülmúlta. Ezt a fogadót is „Hotel”-nek nevezte, majd ezt az elnevezést több nívós fogadó is átvette.

A XVIII-XIX. század történeti áttekintése

XVIII. Század

A népesség jelentősen növekszik a nagyvárosokban, az osztályviszonyok átrendeződnek. Kialakul egy vagyonos réteg, akik már elegendő anyagi erővel rendelkeznek, hogy utazzanak, így divatba jönnek a „Grand Tour”-ok. Ezek olyan utazások, melynek során az arisztokrácia fiatalabb generációja, de később egyre több egyetemi hallgató és a polgárság képviselői is „átruccantak” Angliából a kontinensre. A nagy túra során ismeretszerző, kulturális, gyógyászati és kikapcsolódási céllal keresték fel a nagy városokat (Párizs, München, Bécs, Velence, Róma), és mire 2-3 év múlva hazaértek, már sok tapasztalattal rendelkeztek.

A gazdasági fejlődés és a kapitalista fellendülés minőségi változást hozott a turizmusban. A polgárosodással együtt mind kényelmesebb fogadók épültek. Ezek telepítési helye is megváltozott, mert az utak mellől és a város széléről egyre inkább a városok közepére költöztek. A nagy városokban már a mai értelemben vett szállodák épültek, például Londonban (1774.), Nantes-ban (1788) vagy New Yorkban (1794). A Nantes-i egy 60 ágyas szálloda volt, mely nevét IV. Henrikről kapta és 17 500 fontsterlingbe került az építése. Ekkor már a kávéházak is nagy népszerűségnek örvendtek.

A technika fejlődésében a legjelentősebb változást az „Ipari Forradalom” hozta, melynek hatása először az iparban, majd a közlekedésben mutatkozott meg. A postakocsikat és a lovakat felváltotta a gőzmozdony által vontatott vasút.

A polgárosodás időszakában az angol arisztokrácia fiatal képviselői, majd később a jómódú polgárok és az egyetemi hallgatók által véghez vitt "Nagy utazás", melynek kapcsán az európai kontinens jelentősebb városait végig látogatták kulturális, üdülési és ismeretszerzési céllal.

XIX. Század

Az első angliai vasútvonal 1825-ben Stockton és Darlington között épült ki, melyet 1830-ban a Liverpool-Manchester útvonal követett. Anglia után Egész Európát, majd a többi földrészt is behálózták a vasútvonalak. A vasút kiépülésével az útmenti fogadók feleslegessé váltak, annál nagyobb igény jelentkezett viszont a pályaudvarok közelében.

A század közepétől megváltozott a társadalom összetétele, kitágult az úti célok köre és robbanásszerűen megnőtt az utazók száma. A kis fogadók már nem voltak képesek kielégíteni a megnövekedett igényeket, ezért létrejöttek a szálloda társaságok. Ezek egységes szervezeti, működtetési és szolgáltatási követelmény rendszert (standard) dolgoztak ki annak érdekében, hogy az utazók minden tagszállodában a megszokott kényelmet és színvonalat találhassák. Az Egyesült Államokban már több száz szobás szállodákat is építettek és olyan – ma is - jól csengő márkanevek jelentek meg az épületek homlokzatán, mint a Ritz, Belvedere, Carlton vagy Imperial. Az első igazi luxus hotelt Bostonban nyitották (1829), amelyben már zárható magán szobák voltak, szappannal és vízzel ellátva, az étteremben francia konyhát vittek és a bejáratnál boyok fogadták az érkezőket. A további technikai újításokból egy kis ízelítő:

- A szobákat vízvezetékekkel látják el (1834)
- Megjelenik a lift a magasabb szállodaépületekben (1853)
- San Franciscóban megépítik az akkori leghatalmasabb szállodát The Palace néven (1875)
- Megjelenik a telefon a szobákban (1894)

Szintén jelentős eseménynek számított, hogy Thomas Cook 1841-ben lebonyolította az első szervezett utazást.

A XX. századi történet

XX. század

A századfordulón tovább folytatódtak a nagy építkezések és ezek a szállodák már igyekeztek minden igényt kielégíteni és beépíteni a kor technikai vívmányait (központi fűtés, hideg-melegvíz a fürdőszobákban, villanyvilágítás).

A nagy világgazdasági válság következtében azonban a szállodák nagy része tönkrement, így a megújulást a láncok kiépítése jelentette számukra.

A 20-as években bevezetésre került a fizetett szabadság, mely újabb lendületet adott az utazásoknak. A gépkocsi forgalom robbanásszerű növekedése ismét maga után vonta a szálláshelyek telepítésének változását, feléledtek a hajdani fogadók, csak már modernebb kivitelben, motel néven (Arizona, 1901).

A II. világháborúban a szállodai kapacitás jelentős része elpusztult, de a háborús károk eltüntetésével (az 50-es évektől) a szállodai helyreállítás is beindult. A turisták nagy számával nem volt képes a szállodai férőhely növekedés sem lépést tartani, így új típusú szálláshelyek is létrejöttek: kemping, panzió, lakókocsi.

A 60-as évektől a világ felismerte a turizmus gazdasági jelentőségét, így több országban szállodasorok épültek. A fejlődés azonban nemcsak mennyiségi, hanem minőségi is volt, a szállodák egymásra licitáltak színvonalban, kényelemben, luxusban.

Jelenleg Európában van a világ szállodáinak majdnem a fele, de a többi kontinensen is dinamikusan nő a szállodák száma. A kínálat rendkívül változatos, minden motivációhoz és fizetőképességhez kialakultak a megfelelő szállás típusok, a vendég már a bőség zavarával küzd. A szakemberek az idegenforgalom további növekedését jósolják, így a szállodaipar is szép jövő elé néz.

Ismétlő kérdések: / Питання для перевірки:

1. Milyen hatással volt az „Új világ” felfedezése a nemzetközi szállásadás fejlődésére?
 2. Hogyan befolyásolta a postakocsi járatok megjelenése a fogadók számának növekedését?
 3. Miért váltak népszerűvé a „Grand Tour” utazások a XVIII. században?
 4. Hogyan változtatta meg a vasút kiépülése a szálláshelyek elhelyezkedését és szerepét?
 5. Milyen újításokat vezettek be a XIX. századi luxushotelekben?
 6. Hogyan hatott a világgazdasági válság és a II. világháború a szállodaiparra?
 7. Miért vált Európa a világ szállodaiparának központjává, és milyen tendenciák figyelhetők meg napjainkban?
-

1.3. A kereskedelmi szálláshelyek fogalma, fajtái. Egyéb fogalmi meghatározások. / Поняття та види закладів тимчасового розміщення. Інші понятійні визначення.

A vendégek a benyomásaikat elsősorban a szálláshelyükön és a vendéglátás területén szerzik.

Az egész országról alkotnak akkor képet, amikor az ellátásukról, elszállásolásukról, szórakozásukról mesélnek.

A kereskedelmi szálláshelyek meghatározása

Kereskedelmi szálláshelyeknek nevezzük azok a létesítmények:

- amelyet szállásadás céljából építettek, vagy alakították át, és szálláshelyként használják;
- a hasznosított szobák száma meghaladja az 5-t, az ágyak száma a 10-t, kempingek esetében a hasznosított területegységek száma az 5-t;
- amely megfelel legalább az „*”-os osztályba sorolás követelményeinek;
- üzletszerűen, folyamatos napi üzemeltetéssel, megszakítás nélkül szállásszolgáltatást nyújt.

☐ Kereskedelmi szálláshelynek minősülő létesítmények:

- Szálloda
- Gyógyszálloda
- Wellness szálloda
- Garniszálloda (szálloda étterem nélkül)
- Apartman szálloda
- Panzió
- Kemping
- Üdülőház
- Turistaszálló
- Ifjúsági szálló

☐ Nem számít kereskedelmi szálláshelynek:

- Fizető-vendéglátó szálláshely
- Falusi szállásadás keretében idegenforgalmi célból hasznosított magánszálláshely.

☐ Kereskedelmi szálláshely működési engedély és osztályba sorolás nélkül,

☐ fizető-vendéglátó és falusi szálláshely pedig hatósági nyilvántartásba vétel és osztályba sorolás, illetve minősítés nélkül nem működhet.

❖Ukrán terminológia

Szállás / Засіб розміщення

Bármely létesítmény, amelyben a vállalkozó rendszeresen vagy időről időre átmeneti szállásslolgáltatást nyújt a fogyasztónak. / Будь-який об'єкт, в якому виконавець регулярно або час від часу надає споживачеві послугу з тимчасового розміщення (див. також ДСТУ 4268).

Szállás / Колективні засоби розміщення

A szállás, amely éjszakai szállást biztosít egy szobában vagy más helyiségben, ahol az ágyak számának meg kell haladnia egy bizonyos minimumot egynél több családból álló csoportok számára, és minden helyre egyetlen útmutató és fizetés vonatkozik a megállapított áraknak megfelelően. / Засіб розміщення, в якому надають місце для ночівлі в кімнаті чи іншому приміщенні, де кількість місць повинна перевищувати певний мінімум для груп осіб, більших ніж одна сім'я, а всі місця підлягають єдиному керівництву та оплаті відповідно до встановлених цін (див. також ДСТУ 4268).

Egyedi szállás / Індивідуальні засоби розміщення

Szállás, amelyben korlátozott számú szálláshely van biztosítva térítés ellenében vagy ingyenesen; ebben az esetben az összes szállásegység (szoba, lakás) független, és olyan turisták vagy tulajdonosok foglalják el őket, akik korlátozott ideig használják ezt a szállást második nyaralóként (dacha). / Засіб розміщення, в якому за плату або безоплатно надають обмежену кількість місць; у цьому випадку всі одиниці розміщення (кімната, житло) є незалежні і їх займають туристи або господарі, які використовують це житло протягом обмеженого проміжку часу як другий будинок для відпочинку (дачу) (див. також ДСТУ 4268)

Fogalmi meghatározások (a szállodák és az utazási irodák kapcsolataiban)

❖Előleg

Bármely összeg, mely a vendég, illetve a csoport érkezése előtt kerül kifizetésre a foglalás garantálása érdekében.

A felek kötelesek meghatározni, hogy az előleget letétnek, foglalónak vagy foglalási díjnak tekintik-e annak érdekében, hogy tisztázzák a szálloda esetleges visszafizetési kötelezettségét.

▣Letét

Előzetes részki fizetés a foglalt szolgáltatásokra vonatkozólag, melyet az utazási iroda tesz a szálloda felé.

Az ilyen kifizetés a végszámlából levonandó, illetve visszatérítendő, amennyiben a szállodai szerződést az előírt szabályoknak megfelelően mondták fel.

☐ Foglaló

Francia, portugál és spanyol, valamint valószínűleg egyéb nemzeti törvények szerint is, a „foglaló” szó (franciául „arrhes”) jelentése: „szerződés szerinti kompenzáció, -- melyet nem kell visszafizetni abban az esetben, ha a szerződés a foglalót fizető fél hibájából hiúsult meg, -- és melynek kétszeresét kell visszafizetni, ha a szerződés a foglalót befogadó személy hibájából hiúsult meg.”

☐ Foglalási díj

Az utazási iroda által a szállodának kifizetett összeg a vendég érkezése előtt. Ez az összeg levonandó a végszámlából, de a foglalás lemondása esetén nem visszatérítendő.

❖ Szálloda

Szállodának tekintendő minden olyan szállásadó intézmény, melyet az intézmény elhelyezkedése szerinti nemzeti jog alapján ez az elnevezés megillet.

Ukrajna törvénye „A TURIZMUSRÓL” (15.09.1995 № 324/95-BP; 18.11.2003 № 1282-IV)

így határozza meg a hotel (szálloda) fogalmát:

Hotel (szálloda) – a vállalkozói törvényben engedélyezett bármilyen tulajdonformájú vállalkozás, amely legalább hat szobát biztosít, ideiglenes lakhatást és ehhez fűződő szolgáltatásokat nyújt

❖ Szállodai szerződés

Dokumentum, melyben a szálloda szállodai szolgáltatások nyújtását vállalja egy vendégnek vagy vendégek egy csoportjának, aki(k) az utazási iroda ügyfelei.

❖ Szállodai szolgáltatások

A szállodai szolgáltatások lehetnek: szállodai szobák, reggeli és egyéb étkezések, tárgyalók és egyéb funkcionális termek és/vagy épületek stb.

❖ Szállodai tarifa

A szálloda által, külön vagy együttesen nyújtható különböző szolgáltatások árának listája, melyet hivatalosan a vendégek részére bocsátanak ki.

❖ Utazási iroda

Minden személy vagy vállalat, akit/melyet ez az elnevezés országuk törvényeinek vagy a nemzeti szövetségnek, illetve a nemzetközi szakmai szervezetnek megfelelően megillet, és akinek/melynek munkája utazó vendégek elhelyezése érdekében szállás és egyéb szolgáltatások szállodákban történő foglalásából áll

Ukrajna törvénye „A TURIZMUSRÓL” (15.09.1995 № 324/95-BP; 18.11.2003 № 1282-IV)

így határozza meg az utazási iroda fogalmát:

Utazási iroda (турагент) – Ukrajna törvényei alapján létrehozott jogi és magán személyek, vállalkozások, amelyek az előírásoknak megfelelően utazási irodai minősítést szereztek. Tevékenységük az utazásszervezők termékeinek, más turisztikai szolgáltatók, továbbá a kapcsolódó (kísérő) és tipikus turisztikai szolgáltatások közvetítésére terjed ki.

❖ Voucher

A voucher az utazási iroda által kibocsátott dokumentum, mely szerint az utazási iroda vállalja, hogy fizet a szállodának az utazási iroda által megrendelt és az utazási iroda ügyfél(ei)nek nyújtandó szolgáltatásokért. E szolgáltatások és azok maximum díjazása szerepel a voucheren.

A voucher másolata használható a foglalás visszaigazolásának bizonyítására.

Ismétlő kérdések: / Питання для перевірки:

1. Milyen jellemzői vannak a kereskedelmi szálláshelyeknek?
 2. Sorolja fel, hogy mely létesítmények minősülnek kereskedelmi szálláshelynek?
 3. Mit nevezünk előlegnek és annak milyen fajtái ismeretesek?
 4. Mi a szálloda meghatározása?
 5. Mi a szállodai szerződés, szolgáltatás és tarifa meghatározása?
 6. Határozza meg az utazási iroda és a voucher fogalmát!
-

1.4. A kereskedelmi szálláshelyek csoportosítása: rendeltetés szerinti csoportosítás. / Класифікація закладів тимчасового розміщення: класифікація за призначенням.

A kereskedelmi szálláshelyek csoportosítása

A szálláshelyeket a következő fő szempont alapján csoportosíthatjuk:

- **Rendeltetés szerint,**
- **Minőség szerint,**
- **Méret és nagyság,**
- **Tulajdonosi és üzemeltetési konstrukció szerint.**

Természetesen más csoportosítási módok is elképzelhetők, hiszen meg lehetne vizsgálni a szálláshelyeket az elhelyezkedésük, a vendégkörük stb. alapján is, azonban az említett négy szempont talán a leglényegesebb.

Rendeltetés szerinti csoportosítás

A rendeltetés szerinti csoportosítás esetén azt kell megvizsgálni, hogy a szálláshely elsődlegesen milyen igényeket elégít ki.

1. Szálloda

- ▣ **Városi vagy átmeneti szállást nyújtó szálloda,**
- ▣ **Üdülő- és sportszálloda,**
- ▣ **Fürdő- vagy gyógyszálloda**
- ▣ **Wellness szálloda**
- ▣ **Kastélyszálloda**
- ▣ **Konferenciaszálloda**
- ▣ **Kaszinószálloda**
- ▣ **Repülőtéri szálloda**
- ▣ **Apartman szálloda**
- ▣ **Garniszálloda**
- ▣ **Motel:**
 - **Útmenti motel**
 - **Üdülőmotel**
 - **Elővárosi (városszéli) motel**
 - **Városi motel**
- ▣ **Mozgó szálloda:**
 - **Vízi**

- Vasúti
- Közúti
- Légi szállodák

2. Panzió (fogadó)

3. Kemping

4. Üdülőház

5. Turistaszálló

6. Ifjúsági szálló

Szálloda

Legalább 10 db egy- és kétágyas szobával rendelkező kereskedelmi szálláshely

- A vendégek részére időszakosan szállást és ehhez kapcsolódó ellátást és szolgáltatást nyújtanak
- Megfelelnek az osztályba sorolási követelményeknek

☐ Városi vagy átmeneti szállást nyújtó szálláshelyek

- Ezeket szoktuk jelző nélkül szállodának nevezni.
- Olyan igények kielégítésére épültek, amelyek a mindennapos élettel kapcsolatosak: üzleti, kereskedelmi céllal utazóknak, turistáknak nyújtanak szállást.
- Ezeken a szálláshelyeken a vendég viszonylag rövid időt tölt. Elsősorban az éjszakát töltik a szállodában, hiszen napközben azokat az ügyeiket intézik, amik miatt az adott városba érkeznek.
- Az ilyen szállodákban ezért arra kell felkészülni, hogy **a szobákban a munkára és a kikapcsolódásra egyaránt nyújtsanak lehetőséget.**
- A kapcsolódó vendéglátó szolgáltatások igénybevételére a vendégek napközben általában nem térnek vissza a szállodába, tehát **általában csak a reggeli és az esti étkezést fogyasztják el itt.**

☐ Üdülő- vagy sportszállodák

- Ezeket olyan helyen létesítik, ahol a természeti adottságok lehetővé teszik az üdülést, sportolást.
- Itt a vendégek hosszabb ideig tartózkodnak, ezért a szobák kiképzésekor is ehhez kell alkalmazkodni: nagyobb, kényelmesebb szobákat, nagyobb tárolótérrel rendelkező szekrényeket kell kialakítani.

- A legtöbb vendég ezekbe a szállodákba családjával együtt érkezik: ezt is figyelembe kell venni a programszervezésnél, a szobák kialakításánál
- Igény lehet a **sportszerek kölcsönzésére, esetleg oktatásra is.**
- Gondoskodni kell olyan **programokról** is, amely a **nem sportoló családtagoknak** szól, vagy amellyel **rossz idő** esetén a vendégek elfoglalhatják magukat.
- Az üdülő- vagy sportszállodák jelentős része **csak idényjelleggel üzemel**, az állandó üzemeltetés feltétele a **fűthetőség**, és az, hogy a szálloda minden évszakban **jól megközelíthető** legyen.

▣ Fürdő- vagy gyógyszállodák

- Ezek a szállodák gyógyforrások, fürdők közvetlen közelében létesültek vagy azokkal egybeépítettek.
- Itt rendszeres orvosi ellátásra, gyógyászati kezelésekre is sor kerül.
- A vendégek ezekben a szállodákban hosszabb ideig tartózkodnak.
- Gondoskodni kell arról, hogy **a beteg, esetleg nehezebben mozgó vagy mozgássérült vendégek részére is alakítsanak ki szobákat.** Ezekben a szobákban nincs küszöb, szélesebbek az ajtók, korlátok, kapaszkodók, különlegesen kiképzett fürdőszobai felszerelések vannak.
- Biztosítani kell **szórakozási lehetőségeket** is, és azt is figyelembe kell venni, hogy **a gyógyulni vágyók kísérői nem beteg emberek**, a gyógykezelés idejére számukra is gondoskodni kell programokról.

▣ Wellness szálloda

- A fitness- vagy wellness szállodák egy új életstílus igényeinek megfelelően jöttek létre. Sokban hasonlítanak a gyógyszállodákra, de itt nem a gyógyítás, hanem a megelőzés, a jó erőnlét, az egészséges életmód elsajátítása a fő cél.
- A hosszabb tartózkodási idő a jellemző.
- A szobák nagy alapterületűek, nagy szekrényekkel, külön WC-vel és fürdőszobával.
- Az egészséges táplálkozás, egyszerű és összetett tornagyakorlatok, az aktív pihenés, relaxáció, animáció és gyógyászati elemek is a vendégek rendelkezésére állnak.
- Nagy hangsúlyt kap a **vendéglátás, a konferencia és rendezvényszolgálat, a sportolási lehetőségek, a vásárlási lehetőségek, és a gyermekeknek nyújtott szolgáltatások.**

- Sok szállodai szakember **”háromgenerációs” szállodának nevezi** e létesítményeket, hiszen itt valóban **gyermek, szülő, nagyszülő** találja meg egyszerre a saját igényeinek megfelelő szolgáltatásokat.
- A szállodákhoz mélygarázs vagy parkoló is tartozik.

▣ Kastélyszálloda

- A világon egyre több ilyen szálloda kerül kialakításra.
- Legfontosabb jellemzője, hogy műemlék ill. műemlék jellegű épületben kerülnek kialakításra, olyan történelmi környezetben, ahol korábban főnemesi, nemesi és földesúri családok éltek.
- A szállodai szobák, apartmanok kialakításánál, berendezésénél törekszenek arra, hogy **az épület stílusának, korának megfelelő nagyság és berendezési tárgyak** legyenek az uralkodóak.
- A közös helyiségek között **éttermek, szalonok, báltermek, kártyaszobák, biliárd- és egyéb termek** kerülnek kialakításra.
- A legtöbb kastélyszállónak csodálatos **kertje, úszómedencéje (belső- külső), fitness-, és wellness létesítményei, konferenciaterme van.**

▣ Konferencia-szállodák

- Ma már egyre nagyobb a kereslet arra, hogy a konferenciákat, tanácskozásokat, kongresszusokat szállodai keretek között rendezzenek.
- Ehhez a szállodák szolgáltatásainak is igazodni kell:
 - megfelelő számú szobával,
 - több konferenciateremmel is rendelkezni kell, amelyek
- elválaszthatók,
- könnyen átrendezhetők,
- ellátottak azokkal a technikai felszerelésekkel, amelyekre a résztvevőknek szükségük van.
- Biztosítani kell a megfelelő számú
- telefon- és faxvonalat,
- az internetcsatlakozási lehetőséget/ WIFI
- a fordítást,
- tolmácsolást,
- fénymásolást stb.

- Olyan vendéglátóhelyeket kell kialakítani, ahol **sajtótájékoztatót** lehet tartani, de **állófogadások**, **díszétkezesek** szervezésére is fel kell készülni.
- Biztosítani kell a megfelelő számú **parkolóhelyet**. Esténként **sportolási** lehetőséget, **pihenési** lehetőséget és éjjel-nappal jól felszerelt **business centert** kell a vendégek rendelkezésére bocsátani.
- Ezek a követelmények talán túl magas szintűeknek tűnnek, nem szabad azonban elfelejteni, hogy az ilyen jellegű szállodák bevétele messze az átlag fölött van.

▣ Kaszinószálloda

- Ez a típus a világ több országában, így az Egyesült Államokban vívott ki nagy népszerűséget, de számos európai országban is találunk kaszinószállodát.
- A vendégek játékszenvedélyének kielégítését tűzi ki fő célul, ehhez kapcsolódva nyújtanak elszállásolási és ellátási, valamint szórakozási lehetőséget.
- A szálloda a kaszinó „köré” épül, keretet adva a vendég számára legfontosabb tevékenységhez, a szerencsejátékhoz.
- A vendégek átl. 1-2 napot töltenek itt, pénzüik legnagyobb részét a kaszinóban költik el, átl. ezeknek a szállodáknak a szobaárai a nyújtott kényelemhez képest viszonylag alacsonyak.

▣ Repülőtéri szállodák

- Ezeket a szállodákat tranzitszállodáknak is nevezik, mivel itt a vendégek területenkívüliséget élveznek. Addig tartózkodnak itt, amíg a csatlakozásra várnak, vagy amíg a rossz időjárás miatt késlekedő gép el nem indulhat.
- A szálloda a repülőtéren vagy annak közvetlen közelében van.
- Fontos, hogy kényelmes szobái, folyamatosan nyitva tartó vendéglátó egységei legyenek.
- Mivel az utasok jó része üzletember, számukra jól felszerelt irodákat kell kialakítani.
- Az átlagos tartózkodási idő csak egy nap.

▣ Apartman szálloda

- Az otthonuktól hosszabb ideig távol lévő üzletemberek részére kialakított szálloda,
 - ahol a vendégek kisebb, nagyobb, elegánsan berendezett, **az otthon minden igényét megadó lakást** vehetnek ki tartózkodásuk idejére,
 - ahol **teljesen felszerelt konyhát** és különféle szolgáltatásokat is biztosítanak részükre.

- Az apartmanok árát általában nem napi, hanem havi, negyedéves, féléves és éves tartózkodás alapján alakítják ki.

▣ **Garniszálloda**

- A városi szállodákra jellemző tulajdonságú szálláshely, amely azonban jellemzően csak rövid idejű tartózkodásra szolgál.
- A szobák egyszerű berendezéssel rendelkeznek.
- A főétkezések közül csak reggelizési lehetőséggel áll a vendégek rendelkezésére.

▣ **Motel**

- Az amerikai életforma igazi kifejezői a motelek. Arizona államban, 1913-ban nyílt meg az első motel. Az elnevezés a „**motor tourists hotel**” elnevezésből származtatható.
- A motelek egyszerűbb körülmények között nyújtanak szállodai színvonalú ellátást, viszonylag alacsony árakon.
- Vendégkörük elsősorban az átutazókból kerül ki, ezért megfelelő számú parkolóhelyet kell kialakítani.
- Ált. a szobaszámmal megegyező számú parkolóhely kerül kialakításra, sok esetben úgy, hogy a vendég a gépkocsiból egyenesen a szobájába léphet.

Motel: - Szállodához hasonló komfort, kényelem

Követelmények: szobaszámnak megfelelő parkolóhely biztosítása

4 típusa van:

a) Út menti motelek

b) Üdülőmotelek

c) Elővárosi motelek

d) Városi motelek

a) Út menti motelek:

- Egy-egy éjszaka
- Főforgalmi utak mentén
- Üzemanyag feltöltés és szervizelés

b) Üdülőmotelek:

- Kedvező természeti környezet
- Hosszabb idő

- Üdülőszállodához hasonló szolgáltatás
- II. vh. után (1960-as évek eleje)

c) Elővárosi motelek:

- Nagyvárosok parkolóhely hiány
- Kertes övezet
- Előny: - olcsóbb mint a városi - jobb környezet - közel a városközpont
- *Római-part* (Óbuda Duna felőli részének északi fele. Hossza mintegy 10 km.)

d) Városi motelek:

- Nagyvárosok belterületein
- Parkolás: motel földszintjén
- Szálloda és egyéb szolgáltatás: emeleten
- Magyarországon nincs

☐ Mozgó szállodák

- A mozgó szállodák az **utazás során** a turistáknak **nyújtanak pihenési lehetőséget**, vendéglátó jellegű szolgáltatásokat.
- Ide tartoznak a **(1) vízi, (2) vasúti, (3) közúti és légi (4) közlekedési mozgó szállodák**.
 1. folyami személyszállító hajók, a tengerjáró utasszállító hajók, bootelek.
 2. a hálókocsi, a coachette, étkezőkocsi
 3. rotel, rolling hotel (mozgó autóbusz-szálló)
 4. hosszújratú személyszállító repülőgépek

Panzió (fogadó)

- Szállásadó kisüzem, legalább 6 vendégszobával, vendéglátóhellyel rendelkezik.
- Vendégei a szolgáltatásokat általában hosszabb időre veszik igénybe, fél- illetve teljes panziós ellátással.
- Áraik kedvezőbbek a városi szállodákénál, szolgáltatásaik sok esetben azokkal megegyeznek.
- A régi, postakocsis időket hozta vissza, mai komforttal, szolgáltatásokkal.
- Főközlekedési utak, nagyobb benzinkutak mellett találhatók a motelekhez hasonlóan.

☐ Fogadó

- A panzió vidéki megfelelője a fogadó.
- Legtöbbször családi vállalkozásban kerülnek kialakításra.

- Általában országút mentén épült, néhány vendégszobája van, és elsősorban éttermi szolgáltatást kínál a vendégeknek, valamint parkolóhelyet biztosít a gépkocsival érkezőknek.

Kemping

- **Közművesített táborhelyet** jelent, amelyeket általában népszerű üdülőhelyeken, természeti szépségükben gazdag helyeken létesítenek az **egyszerűbb igényű turistáknak**.
- Mellettük azonban fel kell készülni a **lakókocsival érkezők** elhelyezésére is, akiknek elektromos csatlakozási lehetőségre, vízre, gázra van szükségük.

Ezek alapján a mai kempingek mindkét réteg igényeit ki kell, hogy elégítsék, ezért területükön van:

- közös fürdő,
- főzőhelyiség,
- állandó orvosi ügyelet,
- büfé,
- étterem,
- sportolási, szórakozási lehetőségek
- és közösségi helyiségek.

A kempingeket gyakran telepítik üdülő- és sportszálloda közelébe annak érdekében, hogy a kempingben lakó vendégek a szálloda szolgáltatásait is igénybe vehessék.

Üdülőház

- Üdülőházakat kempingekben ill. önálló telepeken alakítanak ki.
- Az üdülőházi alapegység a **lakosztály**, amelyben az otthon kényelmét biztosítják **egy vagy két hálósobában**, saját ill. közös **fürdőszobával** és **WC-vel**, valamint berendezett és felszerelt **konyhával**, főzőhelyiséggel.
- Az apartman önálló építészeti egységként vagy épületen belül kerülhet elhelyezésre.
- **24 órás portaszolgálat** (recepció), uszoda vagy saját strand, sportolási lehetőségek és vendéglátóegységek, ápolat környezet, belső utak, parkolók biztosítják a vendégek kényelmét.

Turistaszálló

- A klasszikus turista szálláshelyeket hegyi utak, vándorösvények, kirándulóhelyek közelében telepítették.
- A turistaszállókkal szembeni elvárások nem túl nagyok.
- Van, amelyikben egy-, két- és többágyas szobákat is kialakítanak, de inkább a hat, vagy annál több fekvőhely a jellemező szobánként.

- Alkalmazhatnak **földszintes vagy emeletes ágyakat** is, az osztályba sorolásnak megfelelően.
- Nemenként elkülönített WC, egyedi és/vagy közös fürdési, tisztálkodási lehetőség.
- A szálláshelyen vagy közelében legalább **reggelizési lehetőség** legyen biztosítva.
- Egész napos vagy néhány órás portaszolgálat, a magasabb kategóriában műszakonként egy idegen nyelv ismerete és értékmegőrzés, információs szolgálat biztosítása van előírva számukra.
- Vendégkörükbe általános- és középiskolák, valamint főiskolai és egyetemi tanulmányi kiránduláson résztvevő diákok, természetjárók tartoznak.

Ifjúsági szálló

- A turistaszállók **szerény elszállásolási és ellátási** szolgáltatásaihoz hasonló körülményeket nyújtanak az ifjúsági szállodák is főként **fiatal vendégeik részére**.
- Berendezésük sokkal szerényebb, mint a szállodáké, de ezt alacsony áraikkal egyensúlyozzák ki.
- Kelet-Európában is terjedőben van az a forma, amikor **a nyári időszakban üres kollégiumokat** az ifjúsági és diák turizmusban résztvevők részére **átmenetileg szállásadó helyé alakítják át**.
- Az ifjúsági szálláshelyekre vonatkozó előírások már többet kívánnak meg ettől a kategóriától:
 - Itt is alkalmazhatnak **földszintes és emeletes ágyakat** egyaránt. Nemenként elkülönített WC, mosdási vagy zuhanyozási lehetőség.
 - **Étkezési és/vagy főzési lehetőség**, valamint a vendégek részére fedett közös helyiség kell, hogy rendelkezésre álljon.
 - Csomag- és értékmegőrzést, információszolgáltatást és játék- és sporteszközök kölcsönzését is biztosítják a vendégeknek.

Ismétlő kérdések: / Питання для перевірки:

1. A kereskedelmi szálláshelyeket milyen fő szempontok szerint csoportosíthatjuk?
2. Milyen jellemzői vannak a városi vagy átmeneti szállást nyújtó szállodáknak, illetve az üdülő- és sportszállodáknak?
3. Milyen jellemzői vannak a fürdő- vagy gyógyszállodáknak, illetve a wellness szállodáknak?
4. Milyen jellemzői vannak a kastélyszállodáknak, illetve a konferenciaszállodáknak?

5. Milyen jellemzői vannak a kaszinószállodáknak, illetve a repülőtéri szállodáknak?
 6. Milyen jellemzői vannak az apartman szállodáknak, illetve a garniszállodáknak?
 7. Milyen típusai vannak a moteleknek?
 8. Milyen típusai vannak a mozgó szállodáknak?
-

1.5. A kereskedelmi szálláshelyek csoportosítása: minőség szerinti csoportosítás. A szállodák minősítése, osztályba sorolása. / Класифікація закладів тимчасового розміщення: класифікація за якісними показниками. Сертифікація готелів, групування їх у відповідні типи.

Bevezetés

A XXI. században az utazás az emberek életformájává vált. Évente milliók utaznak belföldre és külföldre különféle motivációval:

- van, aki pihenés,
- kikapcsolódás,
- sportolás céljából tölt több hetet nyáron a Földközi tenger mellett,
- mások szívés céljából utaznak az Alpokba,
- sokan városlátogatásra mennek egy hosszú hétvégére Európa nagyvárosaiba,
- vagy egy hazai wellness szállodában pihenik ki fáradalmaikat,
- vannak, akiket munkájuk szólít vidékre, külföldre, mikor üzleti úton, továbbképzésen, vagy konferencián, kongresszuson vesznek részt.

Az utazók nagy része szállodában száll meg, s **szobafoglalását annak megfelelően végzi, mik az igényei, azoknak milyen szállodák, milyen áron felelnek meg.** A tapasztalt utazó szállodája kiválasztásánál arra is figyel, hogy a különféle szállodák **milyen minőséget képviselnek.**

Mit jelent a szálloda minősége, minősítése?

A szálloda minőségét az általa kínált:

- **„hardware”** – az épület maga, a szobák mérete, berendezése, a szolgáltató helyek pl. vendéglátó üzletek , business center, konferencia termek, fitness center, garázs, 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 szállodák osztályozása:

*

**

- Előfordul, hogy **azonos kategóriájú** – csillag számú **szállodák között sokszor lényeges különbségek mutatkoznak.**
- Ennek oka, hogy a szállodák minősítési követelményeiben, a minősítés gyakorlatában **országoként eltérések vannak.**
- Egyes országokban a **szállodák minősítése kötelező**, s azt az állam turisztikai szervezetei, másutt szakmai szövetségek végzik.
- Vannak országok, ahol **a szállodák minősítése önkéntes** alapon történik, de pl.
 - **Finnországban**, az Európai Unió egyik tagországában **nincs szállodai minősítési rendszer,**
 - **Olaszországban, Spanyolországban** a követelmények **régióként is eltérőek.**
- Az egyes országok azonos kategóriájú szállodái közötti eltérésekben nagy szerepe van
 - **a földrajzi,**
 - **éghajlati,**
 - **kulturális különbségeknek is.**
- **Dél-Európában** a vendégek kisebb méretű ágyat is elfogadnak a szállodai szobában, mint **Észak-Európában.**
- A sűrűn lakott **Tokióban** még egy 5* szálloda esetében is a szoba, a fürdőszoba kisebb, mint ugyanaz egy közepes színvonalú motelben az **Egyesült Államokban.**
- A **skandináv országok** szállodáiban szinte mindenütt lehet szaunázni, ami viszont kevésbé jellemző a **mediterrán térségben.**
- Ez a helyzet azonban **az utazó, a vendég számára nem kedvező,** hiszen **nem világos** számára, hogy pontosan **mit várhat** egy 3-4*-os, vagy más kategóriájú szállodától a **Közel-Keleten,** az **Egyesült Államokban,** vagy akár az **Európai Unión belül.**
- Ez a felismerés vezette az **Európai Unió szálloda és vendéglátó szövetségeinek ernyő szervezetét,** a **HOTRECet,** amikor néhány éve elkezdett foglalkozni **az egyes tagországokban kialakított szállodai minősítési rendszerek egymáshoz való közelítésének előkészítésével.**
- Ennek eredményeként 2009-ben eljutottak a **Hotelstars Union** szállodai minősítési rendszer megalapításához.

A HOTELSTARS szállodaminősítési rendszer működése magyarországi és európai tapasztalatok alapján

HOTELSTARS UNION (HSU) Stratégiai partnerség – szállodai minősítés

Alapítás (2009. december)

Alapítók - 7 ország szakmai szövetsége: Ausztria, Csehország, Hollandia, **Magyarország**, Németország, Svájc, Svédország

HOTREC – EU tagországok szállodai és vendéglátó szövetségeinek ernyőszervezete közreműködésével

UNWTO – HOTREC – HOTELSTARS UNION

Az ENSZ turisztikai világszervezete is keresi a fogyasztók egyértelmű tájékoztatását segítő, **az egész világon használandó osztályba sorolási rendszert.**

Bemutatásra került a HOTREC részéről a **HSU rendszer** – pozitív fogadtatással - mert **az UNWTO ezt tartja pillanatnyilag a legösszefogottabb rendszernek a kontinensek között.**

Teljes tagok: Ausztria, Belgium, Csehország, Dánia, Észtország, Hollandia, Lettország, Litvánia, Liechtenstein, Luxemburg, Magyarország, Málta, Németország, Svájc, Svédország, Szlovénia, Azerbajdzsán, Grúzia, Görögország

A HSU 19 tagországában jelenleg több mint 22.000 minősített szálloda található 1.2 millió szoba kapacitással.

HSU TAGORSZÁGOK STÁTUSZA ÉS LEFEDETTSÉGE

Új tagoknál – átmeneti időszak a bevezetésig

- ✓ **Bevezető státusz**
- ✓ **Kapcsolódó státusz**
- ✓ **Megfigyelő státusz**

A MINŐSÍTETT SZÁLLODÁK ARÁNYA:

- Németország 8 800 hotel (41%)
- Ausztria 3 850 hotel (63%)
- Svájc 2 250 hotel (39%)
- Magyarország 406 hotel (44%)

BŐVÍTÉSI KILÁTÁSOK A HOTELSTARS UNION-BAN

Érdeklődés a Hotelstars rendszer iránt

Potenciális érdeklődők:

- Azerbajdzsán, Bulgária, Grúzia, Montenegró
- Közel-keleti országokból
- Törökországból
- Dél-Amerikából

A MINŐSÍTŐ RENDSZER JELLEMZŐI

- Magas minőségi előírások
- Objektív (igen/nem) szubjektív elemekkel
- Minden szállodatípusra alkalmazható
- Minőségellenőrzés
- Transzparens – a vendégnek és szakmának egyaránt (Nemzetközi védjegy és márkajelzés a szállodák számára)
- Ösztönző
- On-line (Közös IT-adatbázis)
- Harmonizált - EU-n belül
- Dinamikus – 5 évente megújul (2015-2020)

A NYERTES A VENDÉG!

HOTELSTARS KRITÉRIUMRENDSZER

- ★ 5 kategória : a Hotelstars Union a szállodákat **1*-5***, illetve **1*-5* superior** kategóriában minősíti.
- ★ 270 kritérium (kötelező **M**, szabadon választható **□**) → 940 pont szereshető
- ★ Sikeres minősítéshez: kategóriánként változó pontszámot és minimum kritériumok számát kell elérni
- ★ Terméket és szolgáltatást vizsgál
- ★ Wellness minősítés
- ★ Minőség management: vendégpanaszok kezelése, Mystery guesting.

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

Ezen kívül magas szintű szolgáltatásokat biztosítva jóval magasabb pontszámot teljesít az elégséges pontok felett.

A “Superior” szint minden kategóriában elérhető.

KÖVETELMÉNYEK MEGÚJÍTÁSA 2015-től

- ✓ Szabadidős és üzleti **utazók elvárásait vizsgálva**
- ✓ **Folyamatos alkalmazkodás** a vendégek változó elvárásaihoz
- ✓ **Korszerű követelmények** váltják fel az elavultakat (nagy hangsúlyt helyezve az alváskomfortra)
- ✓ Közreműködők:
 - Ecole hôtelière de Lausanne
 - University of St.Gallen

Kritériumok 2015 - 2020

Összesen 270 kritérium:

- ★Alapvető elvárások ⇒ 15
- ★Recepció és szolgáltatásai ⇒ 43
- ★Szobák ⇒ 149
- ★Gasztronómia ⇒ 23
- ★Rendezvények ⇒ 13
- ★Szabadidős szolgáltatások ⇒ 19
- ★Minőség és online tevékenység ⇒ 8

Alapvető elvárások

- Tisztaság / Higiénia
- Karbantartottság
- Általános benyomás
- Személyzet ⇒ Hozzáértő és azonosítható munkatársak
- Parkolás ⇒ Töltőállomás elektromos járművek részére
- Akadálymentesítés

Alváskomfort ágyszerkezet:

- Jó állapotú matracok min. 13 cm vastagsággal ⇒ 1*-2* M (1)

- Rugalmas ágykeret (Box-Spring) és korszerű, jó állapotú matrac (együttes vastagság min. 18 cm)
⇒ 3*-4*-5* M (5) (együttes vastagság min. 22 cm) (10)
- Ergonómikusan állítható ágyszerkezet (5)

Alváskomfort

- Higiénikus matraccvédő (encasing) (10)
- Új matracok (max. 3 éves) (10)
- Allergiamentes ágy + ágynemű választási lehetőség (2)
- Párnák tisztítása évente vagy új párnák (8)
- Éjszakai jelzőfény (1)

Fürdőszoba

- Fürdőszoba min. 7.5 m² (10)
- Zuhany védőfallal (5)
- Csúszásmentes zuhany / kád (3)
- Biztonsági kapaszkodó (1)

Szórakoztató elektronika

- Rádió / zeneközvetítő eszköz (1)
- Audio vagy multimédia lejátszó (2)
- Beépített tömegkommunikációs eszköz a fürdőszobában (5)
- Nemzetközi használatra alkalmas adapter / dugalj (2)
- Töltőállomás különböző elektromos eszközök részére (2)
- Napilap a szobában (nyomtatott vagy digitális) (2)

Szabadidős szolgáltatások

- Beltéri/kültéri rekreációs lehetőségek a helyszínen (pl. tenispálya, golfpálya, strand,) (3/db, max. 9)
- Privát spa kabin (2)
- Minőség és online tevékenység
- Vendégvélemény rendszeres elemzése (5)
- Weboldal közvetlen foglalási lehetőséggel és vendégértékeléssel (10)
- ECO-label
- Zöld szálloda (10)

A minősítés folyamata:

Önaudit⇒ Minősítő bizottság⇒ Bíráló bizottság

Szigorú ügyrend – Védjegyhasználati szerződés 3 évre

Együttműködési megállapodás:

NGM ⇔ MSZÉSZ

Tartalma:

- **HOTELSTARS** – Nemzeti Tanúsító Védjegy
- Közös működtetés
- Egységes védjegytábla → Hotelstars Union (Hotelstars Union, NGM, MSZÉSZ logó)
- szállodák szolgáltatási színvonalának növelése/szinten tartása
- fogyasztók védelme/ tájékoztatása
- Védjegytábla + tanúsítvány HU/EN

Nemzetgazdasági Minisztérium Magyar Szállodák és Éttermek Szövetsége

HOTELSTARS ELŐNYEI, EREDMÉNYEK

- Egységes kritériumok
- Szállodai vendégek körében végzett felméréseken alapul → mindent a vendég szemével közelít meg
- Szállodáknak – versenyképesség javulás
- Vendégnek – minőség javulás

PROBLÉMÁK

- ☐ ... Hotel ****superior
 - ☐ ... Thermalhotel superior *****
 - ☐ ... Hotel 4*+
 - ☐ ... Hotel Panzió
 - ☐ ... Hotel - vendégház
 - ☐ ... Hotel Fogadó
 - ☐ Kiadó lakások szállodaként hirdetve
- => FOGYASZTÓK MEGTÉVESZTÉSE

A szálláshely csak azt az elnevezést tüntetheti fel, amelyre működési engedélyt kapott!

- ÖNKORMÁNYZATI NYILVÁNTARTÁS SOKSZOR TÉVES

TAPASZTALATOK 2010 – 2014

- Pozitív fogadtatás a szállodák részéről: **NEM HATÓSÁGI ELLENŐRZÉS**
- A revizorok szakmai tanácsadása **SEGÍT** a hiányosságok pótlásában
- A követelmények teljesítéséhez sokszor **minőségjavító intézkedések szükségesek** (felújítás, eszközvásárlások, új szolgáltatások bevezetése, vendégpanaszok szakszerű kezelése → **pénzbefektetés**)
- **406 sikeres minősítés**

Ismétlő kérdések: / Питання для перевірки:

1. Milyen tényezők határozzák meg egy szálloda minőségét?
 2. Mit nevezünk a szálloda „hardware”-ének és „software”-ének?
 3. Miért lehetnek különbségek az azonos csillagbesorolású szállodák között?
 4. Mit jelent a HOTREC?
 5. Mit jelent a HSU?
 6. Mikor alapították meg a Hotelstars Union szállodai minősítési rendszer?
 7. Mi volt a célja a Hotelstars Union létrehozásának?
 8. Milyen országok alapították meg a Hotelstars Union-t?
 9. Milyen kritériumok alapján történik a szállodák minősítése a Hotelstars rendszerben?
 10. Milyen problémák merülhetnek fel a szállodák minősítésével kapcsolatban?
 11. Milyen előnyei vannak a Hotelstars minősítési rendszernek a vendégek és a szállodák számára?
-

1.6. A kereskedelmi szálláshelyek csoportosítása: méret szerinti csoportosítás; tulajdonosi és üzemeltetési forma szerinti csoportosítás. / Класифікація закладів тимчасового розміщення: класифікація за розміром; класифікація за формою власності та функціонування.

Méret szerinti csoportosítás

- A méret – vagy a szállodában lévő szobák száma – alapján történő csoportosítás az egyik legáltalánosabb a szállodaipar területén.
- Kis szálloda 150 szobáig
- Közepes 151-299 szoba között
- Nagy 300-600 szoba között
- Óriás (mega) 600 szoba felett

Tulajdonosi és üzemeltetési forma szerinti csoportosítás

A szállodaláncok kialakulásának története

- Az 1900-as évek első felében Amerikában megindult a vendéglátó egységek és a szállodák terjeszkedése oly módon, hogy több különböző helyszínen is hasonló üzletet nyitottak. Ehhez csak egy jó ötlet kellett és rögzíteni kellett a feltételeket (pl. McDonald's, Hilton).
- A II. világháború után az Amerikai Egyesült Államok gazdasági vezető szerepe megszilárdult, és a cégek elkezdtek a terjeszkedést a külföldi piacokon.
- Az amerikai turisták is egyre többet utaztak külföldre és a jól bevált hazai minőségű szálláshelyeket keresték, mivel az azonos jellegű szállodák csökkentették az utazással járó kockázatot.
- Az amerikai szállodaláncok rájöttek, hogy a kitalált rendszer (sztenderdek formájában) sokszorosítható, és nem is kell hozzá nekik a szállodát felépíteni, hanem átengedni a név és a rendszer használatát. Természetesen nem ingyen...
- Mindkét fél számára előnyös volt ez a fajta terjeszkedés,
 - mivel az amerikai láncok komoly bevételeket realizáltak a szellemi tőkéért, és széleskörű ismertségre tettek szert.
 - A külföldi szállodák pedig jól kipróbált rendszerhez és amerikai vendégkörhöz jutottak a név megvásárlásával.
- A Hilton és az Intercontinental lépte át az államok határát elsőként és vetette meg lábát a latin-amerikai földrészen.

- Mára már minden kontinensen jelen vannak a különböző nemzetek szálloda és éttermi láncai, világmárkái.

Tulajdonosi és üzemeltetési forma szerinti csoportosítás

- Itt két fontos **csoportképző szempont**ról van szó:
 - a szálloda tulajdonlása,
 - és az üzemeltetés.

Ezek kombinációjából különféle formákkal találkozhatunk.

- Alapvető kategóriák:

1. Független szállodák,

- Családi szálloda
- Önálló-szálloda,

2. Szállodalánc vállalathoz tartozó szállodák

- Klasszikus szállodalánc
- Franchise-alapú szállodalánc
- Szállodacsoporthoz tartozó szállodák

1. Független szállodák:

- Önállóak
- Nem tartoznak semmilyen lánchoz sem tulajdonosi, sem menedzsment szinten.
- Ilyenek pl. a családi tulajdonban lévő szállodák.
- Egy speciális célcsoport, szegmens igényeinek megfelelő szolgáltatási szintet alakíthat ki.
- Könnyen reagálhat a változó piaci körülményekre.
- **Előny:** a munka szépsége, megvalósíthatják álmaikat, nem kell alkalmazkodni semmilyen társasági elképzeléshez, standardhoz.
- **Hátrány:** kis súllyal szerepelnek a piacon, nehéz gazdasági helyzet, mert a különböző terveket önállóan kell végrehajtani.

2. Szállodalánc vállalathoz tartozó szállodák

- Általában meghatároznak minimális
 - **standard előírásokat,**
 - **szabályokat,**
 - **üzletpolitikát és**
 - **értékesítési módokat tagjaik részére.**

- Minél centrálisabb a rendszer, annál erősebb a kontrol az egyes tagszállodák felett.
- A kevésbé központosított szállodalánckok esetében az egyes szállodák menedzsereinek nagyobb lehetőségük van önálló kreativitásra és problémakezelésre, megoldásra.

A lánchoz tartozó szállodák jellemzői

- Legkisebb önállóság
- Egy tulajdonosi lánc
- Beruházás központi pénzekből
- Nem önállóak, standardokat kell teljesíteni

A nemzetközi szállodalánckok és tagszállodáik együttműködési formái:

Tulajdonosi

Lízing (leasing, bérleti)

Igazgatási

Névhasználati (franchise)

- Néhány lánc tulajdonosa is a szállodának, mások nem.
- Egyes láncok erősen ellenőrzik az épületet, a managementet és standard előírásaikat.
- Más láncok csak a hirdetési, marketing és értékesítési, eladási politikát ellenőrzik.
- Pár láncnál csak minimális a szervezeti struktúra és a tagsági rendszer, vagyis a helyi tulajdonosoknak jelentős segítséget nem nyújtanak.

Szállodalánckok csoportosítása:

a) Management szerződés

b) Franchise

c) Referens csoport

A csoportosítás attól függ, hogy a szállodák management (működtetési) szerződés vagy franchise (névhasználat) és referens csoport alapján működnek-e.

a) Management szerződés: a tulaj egy szakmai csoportnak adja ki a szállodát. Bizonyos forgalmat kell teljesíteni valamilyen létszámmal, meghatározza a költségszintet. Ha minden teljesül nagyobb fizetést kapnak.

b) Franchise (névhasználati) szerződések: egy lánchoz tartozó szálloda üzemeltetési jogokat, névhasználati jogokat kap.

A franchise egy **forgalmazási módszer**, amely szerint egy jogi személy, amely kialakított egy külön módszert vagy formát üzleti tevékenysége vitelére (**franchisor**) felruház más jogi személyt (**franchisee**) azzal a joggal, hogy ugyan azt az üzleti tevékenységet folytassa, feltételezve, hogy követi a megadott mintát.

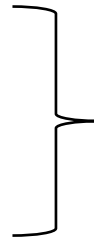
Pl.: Holiday Inn, Ramada International, Days Inns

A legtöbb franchise szálloda:

- Kialakította termékei minőségét
- Szakmai gyakorlatot szerzett a szálloda működtetésében
- Társ szállodákat hozott létre

A franchise szervezetek meghatározzák:

- A designt
- Díszítést
- Felszerelést
- Üzemeltetési eljárások követelményrendszerét



**Minden szállodának
alkalmazkodnia kell**



Ezt az egységes követelményrendszert nevezzük **szállodai standardnak**.

A nemzetközi szállodaláncok és tagszállodáik együttműködési előnyei

- Közös értékesítési üzletpolitika
- Közös reklám-és propagandatevékenység
- Közös jól bevált üzemszervezési módszer
- A vendéglátás és szolgáltatás színvonalára egységes standard
- A tagszállodák egymás részére rendszeres és jelentős mértékű vendégközvetítése
- Az önálló helyfoglalási rendszer

c) Csoportszállodák/Referens csoport

- Külön tulajdonban vannak, de bizonyos ismérvek és egy közös cél alapján csoportba tömörülnek.
- Függetlenek anyagilag.
- Nagyobb súly a piacon, közös reklám, foglalási rendszer és külön tevékenységek.

A **Best Western International**, a világ egyik legnagyobb szállodai szervezete, tipikus példája a referens csoportnak.

Ismétlő kérdések: / Питання для перевірки:

1. Milyen méretkategóriák szerint csoportosíthatók a szállodák?
 2. Miért kezdtek el az amerikai szállodaláncok terjeszkedni külföldön a II. világháború után?
 3. Milyen előnyei és hátrányai vannak a független szállodáknak?
 4. Miben különböznek a klasszikus szállodaláncok és a franchise-alapú szállodaláncok?
 5. Milyen együttműködési formák léteznek a nemzetközi szállodaláncok és tagszállodáik között?
 6. Mit nevezünk szállodai standardnak, és mi a szerepe a franchise szállodák működésében?
-

2. MODUL / МОДУЛЬ №2

Szállodák és vendéglátó egységek beruházásának folyamata. A szobakiadási tevékenység tárgyi és személyi feltételei / Процес інвестування в готелі та заклади тимчасового розміщення. Матеріально-персональні умови діяльності сфері готельного господарства

2.1. A beruházás előkészületei. / Підготовка до інвестиції.

A szállodatelepítés három jelentős fázisa

I. Előkészítés

II. Megvalósítás

III. Üzembe helyezési eljárás

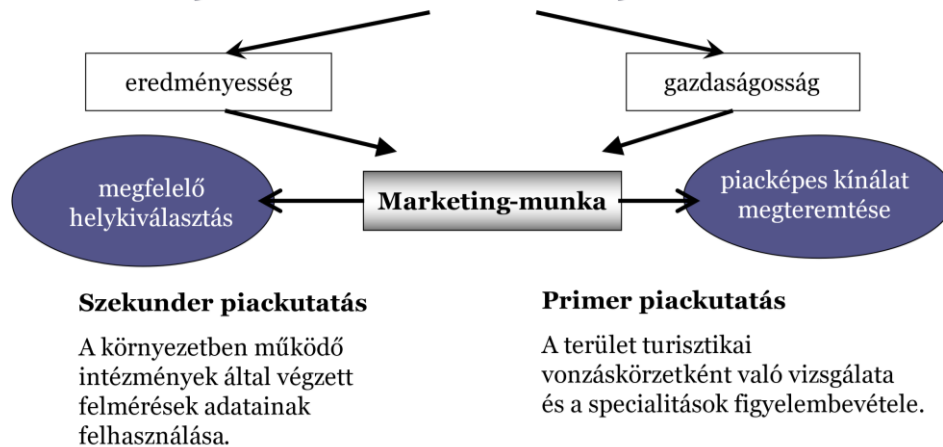
I. A szállodai beruházás előkészületei

1. Piackutatás
2. Üzemeltetési előterv
3. Kereskedelmi terv
4. Gazdasági terv (Beruházási költségek, Pénzügyi Terv)

1. Előzetes piackutatás



A majdani üzemeltetés célja és érdeke



Szekunder információs csatorna

• A statisztikai adatok tartalma

- belföldi-külföldi turistaforgalom aránya
- a turizmus régió belüli jellemző szálláshely kínálati szegmense
- fizetőképes kereslet
- jellemző tartózkodási idő
- pénzköltési szokások

• Információgyűjtés

- a fizetőképes keresletről,
- a konkurencia piaci pozíciójáról, tevékenységéről, vendégforgalmáról,
- az árviszonyokról,
- a szabályozó rendszerekről, (törvények, rendeletek, szakhatósági előírások, piaci etika)
- az infrastruktúráról.

Primer információs csatorna

• A turisztikai vonzáskörzet elemeinek vizsgálata

- természeti adottságok (városi üres telek beépítése, szabadon álló terület fekvése, élővizek, hegyvidék közelsége, termálforrás közelsége, rendkívüli természeti képződmények)
- ember és társadalom alkotta adottságok (környezet infrastruktúrája, az épület közmű csatlakozási lehetőségei)
- történelmi, művészettörténeti emlékek (programlehetőségek megteremtése)

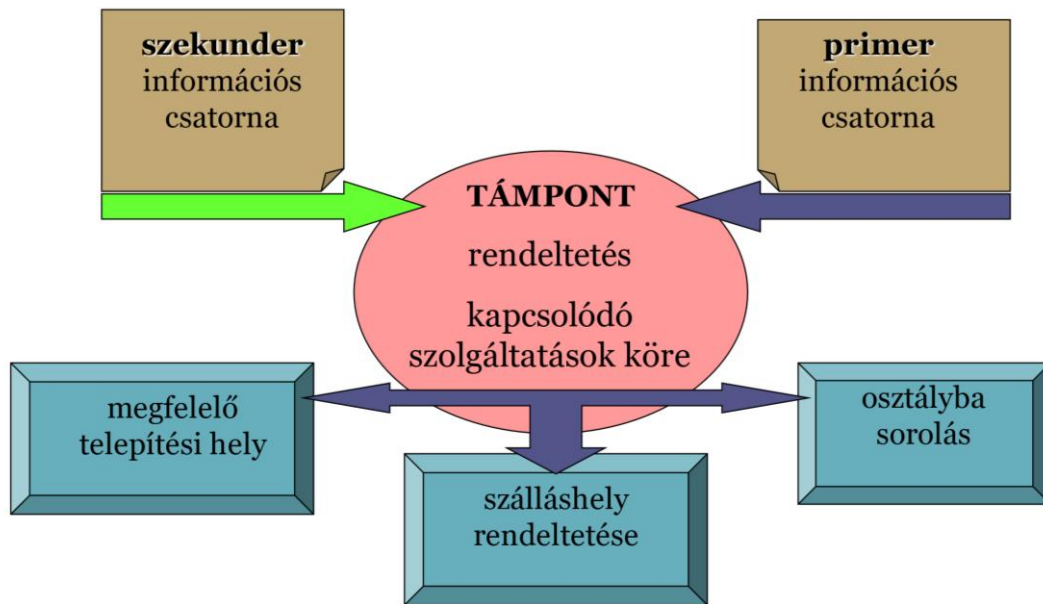
• A terület tulajdonviszonyainak ismerete (Földhivatalból beszerzett tulajdoni lap)

- megvásárolható
- bérelhető

- **Talajmechanikai szakvélemény**

- a terület földjének szilárdságtani vizsgálata

A beruházási döntés első lépcsője



2. Az üzemeltetési előtervek céljai

- üzemeltetési, gazdasági, esztétikai (!) szempontok
- építési szerkezet – nagyság – munkafelhasználás
- termelő, értékesítő, szolgáltató helyek elhelyezése, arányaik
- gépek, berendezések kapacitása, kiképzése, elhelyezése – üzemeltetési elképzelések
- technológiai leírás – tervező részére
- Üzemterv

Üzemterv

- üzemrészek kapacitása, arányai
- funkcionális kapcsolatok
- termelési technológiai jellemzők
- munkaköri leírások
- munkafolyamatok jellegzetességei

- építészeti és üzemeltető igények egyeztetése
 - a. Üzemfelépítési terv
 - b. Üzemeltetési program
 - c. Munkakapcsolati terv

a. Üzemfelépítési terv 1.

Szállodai üzembrész

- **szobák** megoszlása, alapterülete, típus és nagyság szerint
- **munkaterületek** (alap és kiegészítő funkció) száma, nagysága, elhelyezésük
- **közös helyiségek** száma, funkciói, kapcsolatuk a szolgáltató és ellátó üzembrészekkel

a. Üzemfelépítési terv 2.

Vendéglátóipari értékesítő helyek

- vendéglátó üzletek típus-, befogadóképesség szerinti megoszlása
- termelőhelyek jellemző paraméterei
- raktárak elhelyezése, kapcsolataik
- áruátvétellel kapcsolatos igények
- különtermek száma, méretei, funkciói, kapcsolatuk a szállodai üzembréssel

„+”

+egyéb szolgáltató üzembrészek meghatározása

+alapfunkción kívüli helységek alapterülete, kapcsolatai

+igazgatás, adminisztráció területi- és elhelyezkedési igényei

b. Üzemeltetési program

- A szállodai, szolgáltató és vendéglátó üzembrészek munkaerő- szükséglete és beosztása
 - munkaköri leírások, feladatok időrendi bontása
 - a munkafolyamatok végzésének módja
 - a számviteli ellenőrzési rendszer vázolója
 - az üzembrészek ügyrendi felépítése
- A vendéglátó áruforgalom jellemzői, értékesítési módok szerint
 - alkalmazni kívánt technológia főbb jellemzői
 - raktározási, gépesítési igények
 - vendéglátó üzletek nyitvatartási rendje
 - az áru útjának megtervezése, ügyrendi felépítés

- Egyéb szolgáltató üzemrészek
 - munkaköri meghatározása
 - szolgáltatási specifikumok
 - ügyviteli kapcsolatok

c. Munkakapcsolati terv

• **Tartalma:**

- üzemrészeken belüli és az üzemrészek közötti munkakapcsolati leírás
- munkakapcsolatok tartalmi kibontása
- részletes munkafolyamat és munkakapcsolat – vizsgálat
- a munkakapcsolat tartásának megkívánt módja és műszaki berendezés-igényei

3. Kereskedelmi terv

- A beruházás gazdaságossága a tervszerű kereskedelmi tevékenységtől függ!
- Konceptiók kidolgozása!
- **Az értékesítési tevékenységek rendszerbe foglalása!**

A szállodák beruházása nagyon tőkeigényes, ezért a beruházások megkezdése előtt meg kell határozni a **finanszírozás forrásait**. Ezek lehetnek **saját források**, **hitelek** és **támogatások**, valamint **apport** (vagyon, nem pénzbeli hozzájárulás).

A kereskedelmi terv tartalma

• **üzletpolitikai elvek**

- az értékesítés irányai, módszerei
- árpolitika

• **árak és szolgáltatások köre**

• **értékesítési szervezet**

- felépítése, funkciói

• **folyamatos piackutatás**

- rendszere, szervezete

• **reklám és PR**

- módszerei, eszközei

A Public Relations a kommunikáció tudatos szervezése. A PR menedzseri, irányítói tevékenység. A PR célja elérni a szervezet és környezete közötti kölcsönös megértést és létrehozni a kölcsönös előnyökön alapuló kapcsolatokat a kétirányú kommunikáció útján.

4. Gazdasági terv

- A szállodai beruházásra vonatkozó döntés gazdasági előkészítése, megalapozása elsőrendű fontosságú.
- A döntés-előkészítés alapja:
 - a létesítmény beruházás-oldaláról történő megítélése,
 - az üzemeltetés gazdaságosságának vizsgálata.

Beruházási költségek

1. Beruházást megelőző költségek
 - helyszínelemzés,
 - kapacitástervezés, jutalék
2. Ingatlanköltségek
 - fekvés, ingatlanpiac,
 - örökös haszonbérlet (?)
3. Építési költségek
 - köbméterre kalkulálva
 - helységkoncepció
4. Berendezési költségek
 - kategóriától függő
 - energiatakarékos technika
 - számítógépes információtechnika
5. Nyitás előtti költségek
 - nyitás előtti bérköltségek,vmunkaerő toborzás
 - energiaköltség
 - igazgatási és marketing-költség
 - raktárak első feltöltése
 - készpénz biztosítása (pénztárak, kassza)

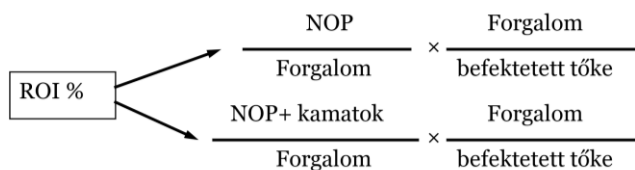
Pénzügyi tervezés

- **Tőkemegtérülési idő (év)**
 - hány év üzemelés után fedezi a befektetett tőkét
 - a **bevétel** (a forgalom)
 - a **nyereség** (adózás utáni eredmény)



NOP = Net Operating Profit

- A forgalom jövedelmezősége $\frac{\text{NOP}}{\text{Forgalom}}$
- Beruházás jövedelmezősége (hozam-mutató) **Return on Investment**



NOP= Nettó üzleti eredmény (adózás utáni tiszta jövedelem)
ROI= A beruházások megtérülése

- **A tőke jövedelmezősége**

Return On Equity

ROE %	=	$\frac{\text{NOP}}{\text{saját tőke}}$
-------	---	--

ROE= tőkearányos megtérülés

A beruházás gazdaságossága

Az üzemeltetett létesítmény akkor tekinthető gazdaságosnak, ha az árbevétel adózás utáni tiszta eredménye fedezetet nyújt a befektetett tőke hiteltörlesztésére és a kamatokra, valamint tisztességes nyereség biztosítására.

A nemzetközi felmérések szerint az elfogadható megtérülési idő öt-tíz év között van.

A beruházási döntés

A szálloda beruházás megvalósítására a döntést mindig a piaci kockázatot viselő vállalkozó hozza meg, azaz a befektető.

A szakmailag megalapozott döntés feltételei a következők:

- Tulajdonjogilag tisztázott terület biztosítása.
- Előzetes hatósági, szakhatósági vélemények, engedélyek.
- Műszaki-, gazdasági tervek.
- Beruházási program, melynek része az üzleti terv.
- Pénzügyi fedezet biztosítása.
- Ütemezés a beruházás három fázisára vonatkozóan: előkészítés, megvalósítás, üzembe helyezés.

Ismétlő kérdések: / Питання для перевірки:

1. Melyek a szállodatelepítés főbb fázisai?
 2. Miért fontos a piackutatás a szállodai beruházás előkészítésében?
 3. Milyen információkat lehet gyűjteni a szekunder információs csatornákon keresztül?
 4. Mit tartalmaz az üzemeltetési előterv, és mi a célja?
 5. Milyen tényezők befolyásolják a beruházás gazdaságosságát?
 6. Milyen finanszírozási források állnak rendelkezésre egy szállodai beruházás során?
-

II. A beruházás megvalósítása

A megnyitást megelőző szervezési folyamatok

A kivitelezés megkezdése

- Tervező
 - engedélyeztetési tervek
 - kivitelezési tervek
- Szakhatóságok
 - szakhatósági engedélyek
 - Építésügyi hatóság
 - Közegészségügyi hatóság
 - Tűzvédelmi hatóság
- Közművek
 - víz-csatorna
 - gáz
 - út
 - villamos energia
 - távközlés

Az építési engedély iránti kérelem mellékletei

- építési jogosultságot igazoló okirat
- hivatalos helyszínrajz
- műszaki tervek
- tervezői nyilatkozat
- szakhatósági és közműnyilatkozatok
- az általános érvényű előírásoktól való esetleges eltérés engedélye
- műemléki épület esetén a Műemlékvédelmi Felügyelőség állásfoglalása

Kivitelezés, a kiviteli tervek elkészítése

- 1:50 léptékű építési kiviteli terv
 - helyszínrajz
 - kitűzési vázrajz
 - épületen kívüli létesítmények tervdokumentációja:

- utak
- burkolatok
- közművek,
- vezetékek,
- hálózatok tervei.

A kivitelezők kiválasztása

- árajánlatok bekérése
 - a legmegfelelőbb kiválasztása
- versenytárgyalás
 - előre meghatározott szempontok
 - jogszabályi háttér
 - zártkörű – nyíltkörű
- vállalkozói szerződés megkötése
 - írásban történik, külön-külön az egyes kivitelezőkkel.

A vállalkozói szerződés tartalma

- A szerződő felek adatai,
- a szerződés tartalma és tárgya,
- a szerződés létrejöttének feltételei,
- a teljesítés határideje, módja, részteljesítések,
- a vállalkozói díj összege,
- a teljesítmények elismerésének és elszámolásának módja,
- pénzügyi teljesítések feltétele, ütemezése és módja
- a felek képviselete és jogosultságuk,
- a szerződés-módosítás feltételei,
- bankgarancia,
- szerződésszegések következményei,
- hibás teljesítés esetén követendő eljárás,
- jótállás, szavatosság feltételei,
- mellékletek.

A kivitelező cégek szakterületei

- mélyépítés
- magasépítés
- gépészet
- szakszerelés
 - építési vezető
 - kötelező
 - műszaki ellenőr
 - a megrendelő törvényes képviselője

A munkaterület átadása

- Munkaterület átadás- átvételi eljárás meghívottai:
 - tulajdonos,
 - kivitelező,
 - tervező,
 - közmű üzemeltető vállalatok,
 - szakhatóságok képviselői.

Műszaki átadás-átvétel

- Jegyzőkönyv
 - műszaki tartalom
 - rendeltetés szerinti használatra
 - mérési jegyzőkönyvek átadása
 - érintésvédelem,
 - villámvédelem,
 - szerelésigazolások, nyomáspróbák
 - berendezések üzemszerű használatra való alkalmassága
 - gépkönyvek, minőségi bizonyítványok, garanciajegyek átadása
 - hiánymentes átvétel
 - hibajegyzék
 - árcsökkentés
 - kijavítás
 - tervdokumentáció a kivitelezőtől – az elkészült valós állapotot igazolja

Ismétlő kérdések: / Питання для перевірки:

1. Milyen szervezési folyamatok előzik meg a szálloda megnyitását?
 2. Milyen szakhatóságok engedélyei szükségesek a beruházás megvalósításához?
 3. Milyen dokumentumokat kell csatolni az építési engedély iránti kérelemhez?
 4. Milyen szempontok alapján választják ki a kivitelezőket?
 5. Mit tartalmaz egy vállalkozói szerződés?
 6. Milyen elemekből áll a műszaki átadás-átvétel folyamata?
-

III. Üzembehelyezési eljárás

Az üzembehelyezés feltételei

- Műszaki átadás-átvételi jegyzőkönyv
- Hatósági használatbavételi engedély
- Szakhatóságok hozzájáruló nyilatkozatai (víz, gáz, csatorna, elektromos művek)
- Tűzoltóság és Munkavédelmi felügyelőség értesítése (15 nappal előtte)
- Tervező nyilatkozata az előírások betartásáról
 - tűzvédelem
 - munkavédelem
 - környezetvédelem
- Kezelési, karbantartási utasítások elkészítése
- Gépek minősítése, üzembe helyezési dokumentumok elkészítése
- Tűzvédelmi besorolás, tűz- és bombariadó terv elkészítése

Az üzemeltetést biztosító szerződések

- energiaszolgáltatói szerződések
 - gáz
 - elektromos áram
 - távhő
- egyéb közműellátást biztosító szerződés
 - víz, csatorna
- átalányösszegű szerződések:
 - eszközök, eszközcsoportok, rendszerek (liftek, irodatechnikai gépek stb.) időszakos karbantartására
- eseti szerződések
 - meghatározott feladatok elvégzésére

Nyitás előtti szervezési feladatok

- Időrendi ütemterv készítése
 - fogyóeszközök megrendelése
 - segédanyagok megrendelése
 - adminisztratív és üzemeltetési nyomtatványok megrendelése

- élelmi anyagok és italok megrendelése
- munkaerő (létszám) biztosítása, munkaszervezés
- előzetes propaganda megszervezése
- előzetes megállapodás utazási irodákkal és egyéb szervekkel az első napok szállodai töltésére
- A megnyitás megszervezése

Időrendi ütemterv

- A nyitás napjától visszafelé számított időrendi ütemterv elkészítése.
- A határidőket ennek segítségével lehet tartani. Pl.:
 - szerződések (pl. szállítási) előkészítése, kötése,
 - egyre több dolgozó felvétele az üzemeltetéshez szükséges létszámig.
- A menedzsment feladata:
 - folyamatosan ellenőrzi az ütemtervben leírtak pontos betartását, intézkedik a hiányosságok pótlásáról.

Fogyóeszközök megrendelése

- Szállodai textília-váltás mennyiségének megállapítása.
- Vendéglátó egységeknél a fogyóeszközök köre és mennyisége.
 - mintaétlapok, árlapok, értékesítési mód, kategória
- A szükséges fogyóeszközök minőségének meghatározása.
 - egyedileg (forma)tervezett, emblémás felszerelés, előállítók termelőkapacitásának lekötése
- Szerződések kötése a fogyóeszközök legyártására, beszerzésére.
- Munkaruhák formatervezése, védőruhák beszerzése.

Adminisztratív üzemeltetési nyomtatványok megrendelése

- Előre megvásárolható.
- Standardok alapján egységesített.
- A nyomtatványok köre
 - gazdasági igazgató (ügyviteli és elszámolási szabályzat)

Az élelmi anyagok és italok megrendelése

- Előzetes várható forgalom alapján
 - szükséges élelmi anyagok köre,

- mennyisége.
- További szempontok:
 - mintaétlapok,
 - eltarthatósági idő.

A munkaerő biztosítása

- 1 évvel a nyitás előtt
 - A munkaerő megkeresése,
 - gyakorlatra küldése.
- „Üzemeltetési forgatókönyv” (policy)
 - Üzemrészek – munkakörök – munkakörök feladatai – munkavégzés helyszíne – munkaidő beosztás – műszakváltások – szabadnapok kiadásának rendje – munkaköri kapcsolatok.
- „Üzemi rend”
 - minden újonnan belépő dolgozónak meg kell ismernie.

Előzetes propaganda megszervezése PR tevékenység

- Sajtótájékoztató az új ház nyitásával kapcsolatban.
 - makett,
 - homlokzati tervek,
 - főbb kapacitási adatok, stb.
- Grafikai prospektus készítése, terjesztése.
- Bemutató a szakmának – bemutató a sajtónak.

Előzetes megállapodás a szálloda első napi töltéseire

- Amikor a megnyitás időpontja végleges.
- Több csoport fogadása.
- Bizalom felkeltésének időszaka.

Közvetlenül a nyitást megelőzően

- Biztosított minden személyi és tárgyi feltétel.
- Figyelemmel követjük az SzMSz (*szervezeti és működési szabályzat*) és az Üzemeltetési forgatókönyv/Policy betartását.
- Működésre ható belső és külső körülmények számbavétele.
- Állandó és változó elemek folyamatos hangolása.

SOFT-opening

- Hivatalos megnyitás előtt üzemeltetik a szállodát.
- Vendégek fogadása.
- Minden egység működik.
- Minden szolgáltatás igénybe vehető.
- Berendezések csúcsterheléssel való üzemeltetése.
- Szervezeti felépítés átvizsgálása.
- Változtatások életbe léptetése.
- Személyzet begyakoroltatása.

GRAND-opening



Ünnepélyes keretek között történő megnyitó

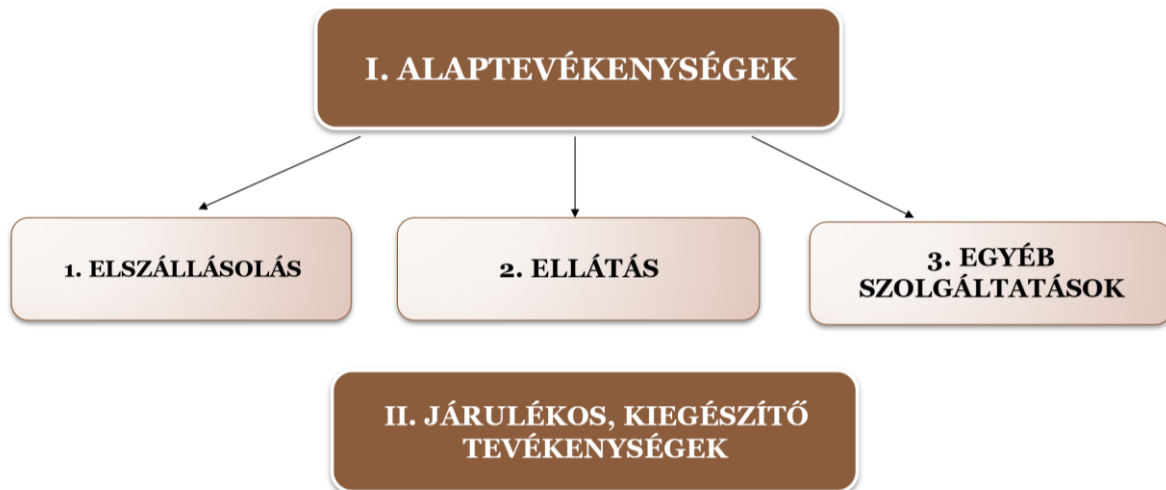


Ismétlő kérdések: / Питання для перевірки:

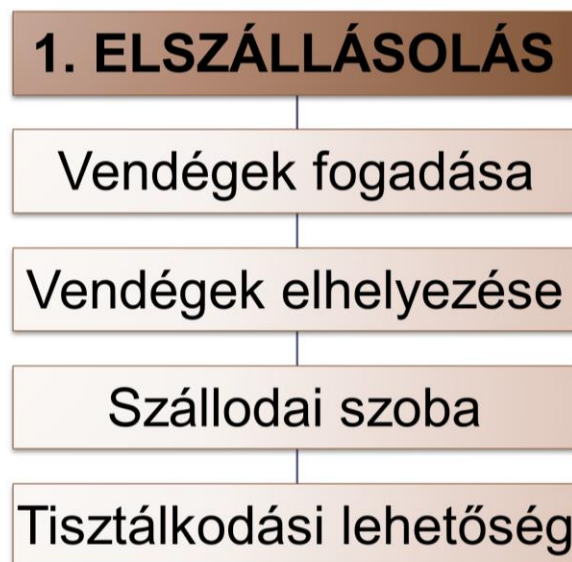
1. Milyen feltételei vannak az üzembehelyezésnek?
 2. Milyen szerződéseket kell megkötöni az üzemeltetés biztosításához?
 3. Milyen szervezési feladatokat kell elvégezni a nyitás előtt?
 4. Hogyan történik az időrendi ütemterv elkészítése és milyen szerepe van?
 5. Milyen szempontok alapján történik a fogyóeszközök és az élelmi anyagok megrendelése?
 6. Milyen lépéseket tartalmaz az előzetes propaganda megszervezése?
 7. Mit jelent a Soft opening?
-

2.4. A szállodai tevékenység funkciók szerinti rendszerezése. / Організація діяльності в готелі за функціями.

Szállodai tevékenységek rendszere



Szállodai tevékenységek rendszere



Szállodai tevékenységek rendszere



Szállodai tevékenységek rendszere



Szállodai tevékenységek rendszere



I. ALAPTEVÉKENYSÉGEK

ELSZÁLLÁSOLÁS

- A szobarendelés felvételétől a vendég elutazásáig tart.
- Szobarendelés → vissza kell igazolni írásban (ár, szolgáltatások, adók, lemondási feltételek, előleg)
- Várólista
- Vis maior esete
- Alapvető feladat: a teljes pihenés biztosítása megfelelő komfort mellett.

ELLÁTÁS

- Étkezés és szórakozás házon belül
- Legfontosabb a reggeli (kontinentális, büfé)
- Kínálat változatos
- Időpont: 6.30-10.00
- Igénybevétel reggeliző- kártya alapján, de lehet külső vendég is
- Vendéglátó üzletek (étterem, drinkbár, söröző, kávézó, stb.)
- Szobaszervíz:
 - Reggeli és a főétkezések idején, és amikor a szálloda vendéglátó helyei nem üzemelnek.
 - Rendelni a szobában elhelyezett menükártya alapján lehet (szűkebb választék).
 - Szervízdíjat számolnak fel.
- Minibár:
 - Italkínálatával kiegészíti a szobaszervíz választékát.
 - Választéka: alkoholos és alkoholmentes italok, édes és sós harapnivalók
 - Elszámolása naponta történik.
 - Újrafeltöltés.
- Rendezvényszervezés

EGYÉB SZOLGÁLTATÁSOK

Térítés nélküli saját

- Poggyászhordás-, megőrzés:
 - Londíner feladata
 - Csomagkocsi
 - Csoportok esete

- Check out time (ált. 10-12 óra) után a csomagok tárolása díjmentes a csomagszobában.
- Safe:
 - A vagyonbiztonságot szolgálja
 - A szálloda felelőssége csak akkor érvényes, ha az értékeket safe-ben helyezik el.
 - Megoldás:
 - Központi helyen (recepció)
 - Szobában
 - Megnyitáskor ellenőrző kártya kitöltése: név, szobaszám, safe-nyitás kezdete, aláírás.
Minden nyitáskor rögzítik az időpontot, ellenőrzik a vendég azonosságát
 - Kulcs elvesztésekor jegyzőkönyvet kell felvenni, a zárat lecserélni, melynek a költségét a vendég fizeti meg.
- Üzenetközvetítés:
 - Üzenetrögzítő kártya (üzenő fél neve, visszahívás kérése esetén a telefonszám, üzenet átvételének időpontja, vendég neve, szobaszáma, üzenet átvételének helye)
 - Jelzőrendszer a szobában (éjjeliszekrénypanel, tv)
 - Postai küldemény:
 - ha a vendég érkezése (egy héten belül) előtt jön, akkor megőrzik és átadják.
 - Ha az érkezés később várható, akkor a megadott címre elküldik.
 - Elutazás utáni leveleket is elküldi a szálloda.
- Ébresztés:
 - A vendég külön kérésére történik.
 - Éjszakai portás az igények alapján kiállítja (vagy kinyomtatja) az ébresztési listát
 - Ébresztés módja többféle lehet (telefonon keresztül a telefonközpontos, közvetlenül a porta, kopogtatás, tv- vagy rádió bekapcsolása, stb.)
- Információs szolgálat:
 - a portásnak tájékozottnak kell lennie a szállodai (házon belüli) eseményekről,
 - illetve a legfontosabb helyi információkról (pl. látnivalók, színházi előadások, múzeumok tárlatai, aktuális sportesemények, vasúti- légi menetrend, városi közlekedés, stb.).

Térítéses saját

- Portai vendégszolgálat, házon kívüli megbízások:
 - Térítéses közvetett szolgáltatás: díja = a szolgáltatás díja + megbízási díj (komissió)
 - Ide tartozhat:
- Színházjegy beszerzése,

- Vasúti jegy beszerzése, nyitott repülőjegy érvényesítése az adott napra,
- Virágvásárlás, ajándék beszerzése és küldése,
- Postai küldemények továbbítása,
- Vízum ügyintézés.
- Hírközlés:
 - TV:
 - általában satelit, a tv-n elhelyezett információs tábla alapján választhat a vendég
 - Működtetnek házi információs csatornát is
 - Külön térítés ellenében házi videócsatorna (pay-tv) is lehet → bekapcsolás után a szolgáltatás árával automatikusan megterhelik a vendég számláját.
 - Rádió:
 - Legtöbb szobában alapfelszerelés
 - Rendkívüli esetben (tűzriadó, bombariadó) automatikusan bekapcsolható az információközlésre
 - Telefon:
 - Telefonközponton keresztül történik, a vendég számláját közvetlenül terhelik
 - A szobában található mappában részletes információt kap a vendég
 - Számítógép-csatlakozás, Internet:
 - Főleg az üzletemberek által látogatott szállodákban
 - Business center:
 - Minden olyan berendezés és felszerelés megtalálható, ami egy igazi irodai szolgáltatáshoz szükséges
 - Általában külön szinten hozzák létre.
- Mosatás, vegytisztítás:
 - Egyfelől a ház saját textíliáit mossa
 - Vendégeknek térítés ellenében: általában tárgynapon néhány órán belül, de max. 24 órán belül:
 - Tételes mosatási jegyzék alapján veszik át: szobaszám, vendég neve (jegyzék és árjegyzék a szobai mappában)
 - Nyelvtudás szükséges az esetleges egyedi igények miatt
 - Alkalmazznak a mosodák varrónőt is az apróbb javítások elvégzésére.
- Parkoló, garázs:
 - Őrzött parkoló vagy garázs ma már alapkövetelmény

- Garázs esetén díjat kell fizetni: tárolás, őrzés, esetleg külső-belső mosás, akkumulátor-töltés, levegőnyomás-mérés és beállítás.
- Garázmester végzi
- Szervizelni, javítani szigorúan tilos!
- Transzfer:
 - Többféle megoldás létezik:
 - Nemzetközi szállodaláncok saját gépkocsiparkot biztosítanak a vendégek közlekedtetésére (ez reklámnak is kitűnő!)
 - Külső, erre a tevékenységre szakosodott szállító cégekkel kötnek szerződést.
 - Utazási irodák által szervezett városnéző programokhoz az iroda biztosítja a közlekedési eszközt.
 - Szállodaportás közvetlenül rendel: autóbustársaságtól, repülőtéri minibusz társaságtól, taxitársaságtól.
- Uszoda, szauna, szolárium, fitness:
 - Belső és külső vendégek részére egyaránt
 - Közfürdőszabályzat és ÁNTSZ előírások betartása: technológiai utasítások, műszaki adatok, vízminőség-ellenőrzés szabályai, személyi feltételek.
- Sportszolgáltatások:
 - squash, bowling, teke, billiárd, darts, golf, stb.
- Gyógyászat: csak a gyógyszállóknál
- Pénzváltás:
 - Naponta ki kell írni az érvényes váltási árfolyamot
 - Megfelelő végzettség szükséges
 - Általában valamely bankkal köt a szálloda megállapodást

Térítéses idegen

- Egyéb kereskedelmi üzletek:
 - Üzemeltetőknek feltételül szabják, hogy áruminőségükkel, termékeikkel, árszínvonalukkal nem térhetnek el a szálloda színvonalától.
 - Pl.:
 - Fodrászat-kozmetika
 - Divatcikk, régiség, antik műtárgy, népművészeti ajándéktárgy árusítására létesített üzletek
 - Virágbolt

- Kozmetikai cikkek, dohányáru, hírlapok, édesség, italok árusításával foglalkozó üzletek.

JÁRULÉKOS, KIEGÉSZÍTŐ TEVÉKENYSÉGEK

A) Igazgatási, gazdasági tevékenységek

- Számviteli feladatok
- Pénzügyi feladatok
- Munkaügyi, bérszámfejtési feladatok
- Anyag- és eszközszámloltatási feladatok
- Ügyvitelszervezési feladatok

B) Termelőüzemi tevékenységek:

- Hideg-, meleg-, kávé- és cukrászkonyhákban zajlik a chef irányításával.
- ÁNTSZ előírások betartása.
- A személyzeti menü is itt készül.
- Ételmintát kell eltenni!

C) Műszaki, technikai tevékenységek:

- A gépek, berendezések és felszerelések folyamatos üzemben tartását, tervszerű, megelőző karbantartását (TMK) biztosítja a műszaki-technikai részleg.
- Bizonyos területhez külső, szakcéget kérnek fel (pl. mosoda, felvonók).
- Kisebb átalakításokat végeznek, de termelő munkát nem.

D) Rendészeti tevékenységek:

- Vendégek élet- és vagyonvédelme,
- A szállodai vagyon, az eszközök, berendezések védelme,
- A szállodai dolgozókat tűz- és munkavédelmi oktatásban részesíteni,
- A munkaterületeken a tűz- és munkavédelmi előírások betartatása,
- A tűzvédelmi berendezések folyamatos ellenőrzése
- Tűzvédelmi terv kidolgozása, időszakosan tűz- és bombariadó-gyakorlat megtartása,
- Biztosítják a szállodai személyzeti portaszolgálatot

E) Szociális intézkedések:

- Forma- és védőruha biztosítása,

- Korszerű öltözők, zuhanyzók biztosítása,
- Személyzeti étterem és büfé,
- Beiskolázási segély,
- Hosszúlejáratú, alacsony kamatozású vállalati hitel
- Hűség és kiemelkedő teljesítmény elismerése
- Kedvezményes üdülés

Ismétlő kérdések: / Питання для перевірки:

1. Mi tartozik az elszállásolás alapvető feladatai közé?
 2. Milyen típusú reggeliket kínálhat egy szálloda?
 3. Milyen szolgáltatásokat nyújt a szobaszervíz és hogyan lehet rendelni?
 4. Mi a minibár szerepe a szállodai szolgáltatásokban?
 5. Milyen térítés nélküli szolgáltatásokat biztosítanak a vendégek számára?
 6. Milyen szolgáltatásokat nyújt egy szálloda business centerre?
 7. Miért fontos a pénzváltás és milyen feltételeknek kell megfelelni?
 8. Milyen szerepe van a műszaki-technikai részlegnek egy szálloda működésében?
-

2.5. A szobakiadási tevékenység tárgyi feltételei: a szálloda épülete, a szálloda helyiségei. /

Матеріально умови діяльності сфері готельного господарства: будівля готелю, приміщення готелю.

I. A SZÁLLODA ÉPÜLETE

A szálloda mint kínálati tényező

- A szálloda a következő tényezőkből álló piaci egységet alkot:

1) A telepítési hely (a legfontosabb: nem változtatható!), amely megnyilvánul:

- A telepítési hely jellegében (főváros, nagyváros, üdülőfalu)
- A környezet vonzerejében
- A szálloda fekvésében
- Környezeti adottságaiban
- A megközelíthetőségben

2) A szolgáltatások köre

Egy kereskedelmi szálláshelyen kell lennie:

- Szobának
- Ellátó tevékenységnek

3) A szolgáltatások minősége A szolgáltatások többségét emberek végzik. A szolgáltatás minősége megnyilvánul:

- Szakszerű ellátásban
- Udvariasságban, figyelmességben
- Barátságos ellátásban
- Mosolygásban

4) Az összkép – a szálláshely arculata

A vendég alakítja ki magának az előzőek alapján

5) A szolgáltatások ára

Egyensúlyban kellene lennie a minőséggel

Telepítési hely kiválasztásának szempontjai

1. Általános szakmai szempontok
2. Építészeti szempontok

1. Általános szakmai szempontok

- A szállodának illeszkednie kell a környezetéhez, összhangban kell lennie az adott település jellegével
- A telepítési hely követelményei:
 - Jó forgalmi kapcsolatok: minél több közlekedési eszközzel meg lehessen közelíteni
 - Könnyű megközelíthetőség, jó tájékozódási lehetőség:
- Csak egy kresztábla jelzi a szállodát (a többi önértékelésből)
 - Kedvező környezeti adottságok
 - Minden önkormányzatnak saját településrendezési terve van

2. Építészeti szempontok

- Egy adott település építési szempontból 5 kategóriába sorolható:
 - Lakóterületek:
 - Nagyvárosias (csak kivételes esetben építhető ide szálloda)
 - Kisvárosias (csak kivételes esetben építhető ide szálloda)
 - Kertvárosias (szálláshely szolgáltató épület nem építhető)
 - Falusias (szabad szálláshely szolgáltató épületet építeni)
 - Vegyes terület (szabad szállodát építeni)
 - Üdülő terület
 - Üdülőházas (üdülőház és kemping építhető)
 - Hétféle házas (nem építhető szálláshely)
 - Gazdasági terület
 - Kereskedelmi szolgáltató terület (szabad építeni)
 - Ipari terület (ide is lehet építeni, de nagyon meg kell fontolni!)
 - Különleges területek
 - Vásárok, kiállítások területei
 - Egészségügyi területek

Külső megjelenést befolyásoló tényezők

1. A szálloda rendeltetése
2. A szálloda telepítési helye
3. Építési lehetőségek, az alkalmazott szerkezetek
4. Anyagi erőforrások határa

Külső megjelenés szempontjából figyelni kell:

- Az alkalmazott burkolatok időállása
- Üvegfelületek karbantartása, tisztítása
- Az épület alaprajza:
 - Gazdaságossági megoldás
 - Függőleges közlekedési lehetőség (liftek)
 - Vendéglépcső
 - Minden épületet tűzszakaszokra kell felosztani

Alaprajzi formák

- Oldalfolyosós elrendezés:

Ha a szálloda egyik felén a kilátás rendkívül kedvező, a másik felén pedig rendkívül kedvezőtlen

- Középfolyosós elrendezés
- Körfolyosós elrendezés
- Háromszög elrendezés
- Zegner kerék (magyar származású fizikus)
 - Csak szabadon álló épületek lehetnek
 - Nagyobb területre van szükség
 - Nem lehet ideálisan tájolni
 - Csak akkor alkalmazzuk, ha nincs kedvezőtlen kilátás

II. A SZÁLLODA HELYISÉGEI

A) funkciók szerint

1. Elszállásolás helyiségei
2. Ellátás helyiségei
3. Egyéb szolgáltatás helyiségei
4. Járulékos tevékenységek helyiségei

1. Elszállásolás helyiségei

A. A vendég tartózkodási helye

Minden olyan helyiség, amelyben a vendég szállodai élete zajlik, függetlenül, hogy mennyi ideig és miért tartózkodik ott.

Csoportjai:

- ❑ Szállodai szobaegység (előszoba, fürdőszoba, hálórész)

❑ Szállodai közös helyiségek (hall, emeleti társalgó)

- ✓ A szobát úgy próbáljuk meg kialakítani, hogy a szolgáltatásokat az adott szobában lehessen igénybe venni.
- ✓ A vendéget társas életre kell ösztönözni → kimozdítani
- ✓ A szállodai szobaegységből igyekezzünk a hálószoza jellegét kisöpörni

Szobatípusok

- **single room**

- egyágyas szoba,

- **double room**

- kétágyas szoba, ahol a két ágy egymás mellett helyezkedik el,

- **twin room**

- ikerágyas szoba, ahol a két ágyat éjjeli szekrénnel választják el,
 - a csoportok elszállásolásánál van jelentősége, amikor idegen személyek kerülnek egy szobába,

- **queen bed**

- a normál méretű franciaágyas szoba elnevezése,

- **kingsize bed**

- nagyobb méretű franciaágyas szoba,

- **mozgássérült szoba**

- amelyekben az ajtók küszöb nélkül készülnek, szélesebb méretűek, a fürdőszoba külön kapaszkodókkal és jelző berendezéssel felszerelt,

- **connecting szoba**

- összenyitható szoba, amely lehet egy egyágyas, szófás és egy kétágyas szoba, valamint lehet két kétágyas szoba is, amelyek egymás mellett helyezkednek el, s igény szerint egy átjáró ajtóval lezárhatók,
 - külön – külön és együtt is értékesíthetők,

- **Standard / Superior / Deluxe / Executive szoba**

- A **standard szoba** a legalacsonyabb kategóriát képviseli minden szálláshelyen. A szoba berendezése általában egyszerű és funkcionális, rövidebb tartózkodásokra vagy ha csak rövid időt töltünk a szobában tökéletesen megfelel.
 - A hazai szállodák is szívesen használják a magasabb színvonalú szobáik megnevezésére a **superior, deluxe, executive** jelzőket.

▫ Ezek általában nagyobb alapterületet, bővebb szolgáltatásokat (pl. minibár, légkondicionálás) jelentenek, de előfordulhat olyan eset is, amikor csak **a szobák szállodán belüli elhelyezkedésére utal a jelző** (pl. a magasabb kategóriájú szoba felsőbb emeleteken található vagy szebb kilátással rendelkezik).

- **junior suite – kislakosztály**

▫ kialakításában és felszereltségében megegyezik a szállodai szobákkal, azonban méretük nagyobb. Gyakran kis konyhasarokkal is rendelkeznek.

- **suite – lakosztály**

▫ lakosztályi alap elrendezés: előtér, fürdőszoba – WC, nappali, amely építészeti elválasztásra kerül a hálósobától

- **elnöki lakosztály**

▫ magasabb értékű kínálatot nyújt, mint a normál lakosztály, a szobák és a hozzátartozó helyiségek nagyobb mérete, jobb és színvonalasabb felszereltsége, technikai megoldásai és szolgáltatásai által.

- **Apartman**

▫ Gyermekkel utazó családok gyakran foglalnak apartmant, ahol több lakrész kerül kialakításra:

- nappali (vagy előtér),
- egy vagy több hálósoba,
- egy vagy több fürdőszoba,
- teljesen felszerelt konyha étkezővel.

▫ A nagyobb társaságok vagy családok igényeihez alkalmazkodva az apartmanok kényelmes szálláslehetőséget jelentenek akár több hetes tartózkodásra is.

B. Közlekedő területek

- Vízszintes közlekedést biztosító **folyosók**

- **Hall**

- Függőleges közlekedő helyiségek közül a **vendég-lépcsőház** és a **vendéglifte**

C. Üzemi helyiségek

- Front Desk és annak munkahelyei

- **Recepció**
- **Porta**
- **Kassza**

- Telefonközpont
- Csomagmegőrző szoba
- Housekeeping helyiségei:
- Textilraktár
- Tisztító- és takarítószer raktár
- Stb.

2. Ellátás helyiségei

- Homogén csoportot alkotnak
- A szálloda üzemi vagy emeleti szintjein kell elhelyezni
- Általában nyílt kereskedelmi tevékenységet folytatnak → bejárat tervezésekor figyelni kell
- Drinkbár, kávézó → forgalmas helyre
- Szórakozó helyiségeknél:
 - Működése nem zavarhatja a vendégek nyugalma
 - Meg kell akadályozni, hogy a vendégszobákba valaki jogtalanul bejusson
- Office (szobaszervíz ellátó helyiség)
 - Megoldható az étteremből
 - Vagy lakószintenként (2 szintenként)

3. Egyéb szolgáltatás helyiségei

- Csoportjai:
 - **Általános turisztikai helyiségek:**
 - Utazási iroda kirendeltségei
 - Pénzváltó
 - Hostess
 - Animátor
 - **Kereskedelmi szolgáltató helyiségek**
 - Ajándékbolt
 - Fodrász, kozmetika
 - Virágbolt
 - **Közlekedéssel összefüggő helyiségek:**
 - garázs
 - **Sportolási, szórakozási helyiségek:**
 - Uszoda, szauna, szolárium

- Golfpálya
- Tenispálya, stb.

▫ **Gyógyászati helyiségek**

4. Járólékos tevékenységek helyiségei

- A szállóvendég nem látogatja ezeket, kivéve max. az igazgatói irodát.
- Az üzemi szinten, a földszinten, ill. a pince szinten találhatók.

II. A szálloda helyiségei

B) építési struktúra szerint

1. Szállodai lakószintek (emeleti tömbök)
2. Üzemi szintek (leányépületek)

- Építkezésnél kétféle mód terjedt el:
 - Az üzemi szintek alapterülete megegyezik a ráépülő lakószintekével
 - Az üzemi szint nagyobb, mint a ráépülő lakószintek

II. A szálloda helyiségei

C) gazdasági beosztás szerint

1. Hasznos alapterületek
2. Közlekedő területek
3. Hasznos nem hozó alapterületek Optimális arány: 75% : 25% (hasznos hozó : hasznos nem hozó)

• Hasznos alapterületek:

- El tudjuk adni → pénzhez jutunk értékesítésükből (pl. szobák)
- Ide soroljuk azokat is, amelyek közvetlenül nem hoznak bevételt (pl. hall), vagy az árát beépítettük a szállodai szobaárba (pl. uszoda, parkoló)

• Közlekedő területek:

- Amit a vendég használ (lift, lépcsőház, folyosó)

• Hasznos nem hozó területek:

- A járólékos tevékenységek helyiségei
- A főtevékenységek üzemi területei (pl. telefonközpont)

Ismétlő kérdések: / Питання для перевірки:

2. Milyen tényezők alkotják a szálloda piaci egységét?
 3. Miért fontos a telepítési hely kiválasztása egy szálloda esetében?
 4. Milyen szempontokat kell figyelembe venni a szálloda építészeti tervezésénél?
 5. Milyen alaprajzi formák léteznek a szállodák kialakításánál, és mikor melyiket érdemes használni?
 6. Milyen szobatípusok találhatók egy szállodában, és miben különböznek egymástól?
 7. Milyen funkciójú helyiségekből áll egy szálloda?
 8. Hogyan osztályozhatók a szálloda helyiségei gazdasági beosztás szerint?
-

2.6. A szállodai szervezet. Szállodai menedzsment. Általános vezetői feladatok. / Організація готелю. Управління готелем. Загальні завдання управління.

A szállodai szervezetről általában

A szálloda gazdaságos, színvonalas üzemeltetésének elengedhetetlen feltétele a megfelelően szervezett, szakmai hozzáértéssel vezetett, szakszerű emberi munka, mely küldetését tekintve:

- a biztonságos, nyugodt pihenést, elszállásolást.
- a tiszta, kényelmes vendégszobát.
- az udvarias, barátságos, professzionális kiszolgálást,
- és a szórakozási lehetőségeket, felszereléseket hivatott szolgáltatni.

Ennek alapját a jól felépített szervezet biztosítja. A szállodai szervezet felépítésénél is a megfelelően kialakított, tagolt egységek létrehozása a cél. A különböző szervezeti felépítési modellek bemutatják az adott szervezet felépítését és a függőségi viszonyokat (alá-, fölé- és mellérendeltség). Ábrázolásánál lehet munkakörökkel, névvel és beosztással is bemutatni a rendszer felépítését. Marencich Ottó, a magyar szállodásipar kiemelkedő alakja mondta egyszer az 1930-as években: „Nincs két egyforma szállodai szervezet.” Ez ma is érvényes megállapítás, hiszen biztos, hogy vannak eltérések még az azonos szobaszámmal rendelkező szállodai szervezetekben is. Eltérő szervezeteket alakítanak ki a kis-, közepes- és nagyszállodákban, nem is beszélve a mega szállodákról.

Ehhez kapcsolódva kerülnek meghatározásra a feladat és hatáskörök is. A szállodai szervezeten belül az igazgató határozza meg az egyes munkakörök feladat és hatáskörét, melyeket a munkaköri leírásokban pontosan megfogalmaznak. A szálloda igazgatója saját hatáskörének bizonyos részeit átruházza a felső és középvezetői szinteken dolgozó munkatársaira anélkül, hogy saját felelőssége ez által csökkenne.

A nemzetközi szállodaláncok megjelenésével párhuzamosan a nemzetközi szállodai szakmában használt kifejezések is bevezetésre kerültek a magyar szállodai életben. Ezek mára általánossá váltak, így a legfontosabbakat célszerű megismerni:

- General Manager (GM) - általános igazgató
- Resident Manager - ügyvezető igazgató
- Humán Resources - emberi erőforrás (munkaügy) részleg
- Room's Division Manager (RDM) - szállodai igazgató
- Front Office (FO) - földszinti munkaterület
- Housekeeping (HK) - emeleti munkaterület

- Salcs Department - értékesítési csoport
- Front Office Manager (FÖM) - földszinti terület vezetője
- Chief Concierge - főportás
- Housekeeper - emeleti terület vezetője
- Sales Manager (SM) - értékesítési igazgató
- Sales & Marketing Manager - értékesítési és marketing igazgató
- Food & Beverage (F&B) - éttermi munkaterület
- Food & Beverage Manager - éttermi igazgató
- Executive Chef - főszakács
- Banquet Department - rendezvénycsoport
- Banquet Manager - rendezvény igazgató
- Duty Manager/Manager-on-duty - ügyeletes igazgató
- Night Auditor - éjszakai számvevő
- Controller - számvevő, ellenőrző
- Chief Accountant - főkönyvelő
- Priváté Branch Exchange (PBX) - telefonközpont
- Day use room - nappali szobahasználat
- Check-in - bejelentkezés a szállodába
- Quick/fast Check-in - gyors bejelentkezés a szállodába
- Early check-in - korai érkezés (14.00/15.00 óra előtti)
- Laté check-in - 18.00 óra utáni érkezés
- Check-out - kijelentkezés a szállodából
- Quick check-out - gyors kijelentkezés a szállodából
- Laté check-out - kijelentkezési idő utáni elutazás
- Early departurc - az érkezéskor megadott utazási időpont előtt elutazó vendég
- Rack-rate - portai kiírt ár
- Walk-in guest - előzetes rendelés nélkül érkező vendég
- Walking the Guest - túltöltés levezetése más szállodába áthelyezéssel
- Walk-out guest - fizetés, számla kiegyenlítése nélkül távozó vendég
- Laundry - mosoda
- Pool - uszoda
- Garagc - garázs

A szállodai szervezet sokban függ a tulajdonos üzemeltetési előírásaitól, a szálloda nagyságától, valamint az egyes láncokhoz való tartozástól.

Szállodai menedzsment

A szálloda menedzsmentjét azok a személyek alkotják, akik a tulajdonos érdekeit képviselik, annak megbízása alapján. Kisebb szállodákban a menedzsment egy fő is lehet, nagyobb szállodákban kisebb csapat, de minden esetben számukat a tulajdonos határozza meg. A menedzsment a szállodai szervezet működtetésével végrehajtja a meghatározott feladatokat és célokat. A szállodai menedzsment szintjei egy nemzetközi láncnál a következők lehetnek:

- felső vezetés (CEO - chief executive officer, vezérigazgató, igazgatótanács elnöke, elnök, elnökhelyettes),
- középvezetés (GM - igazgató, értékesítési és marketing igazgató, éttermi igazgató),
- felügyeleti vezetés (FŐM, Housekeeper, Főszakács).

Vezetői szintek:



Általános vezetői feladatok

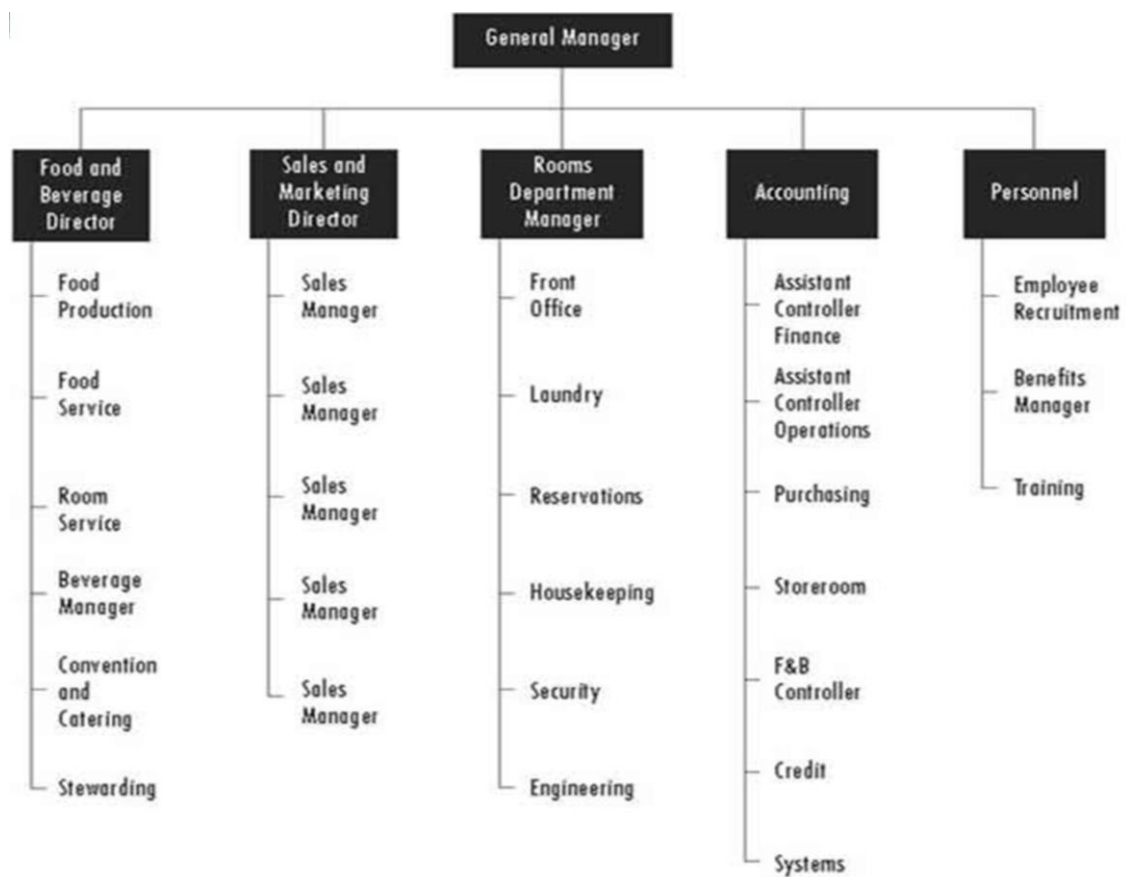
- Vezetés
- Szervezés
- Tervezés
- Ellenőrzés

- Értékelés

A szállodákban belül is megfigyelhető hasonló felosztás a konkrét szervezetben belül, így a szálloda felső vezetője a szálloda igazgatója és helyettese, középvezetők az egyes részlegek vezetői és felügyeleti vezetők az egyes munkahelyek vezetői.

A GM helye a szállodai szervezetben

- A hierarchia élén
- Egyszemélyes felelős a szálloda működéséért
- Feladat és hatáskörét delegálhatja helyettesének (szálloda típusától, nagyságától, tulajdonosi viszonyoktól függően)



Hogy lehet valakiből GM?

- Pályázat
- Meghívás
 - Interjú

- Motivációs levél

A tevékenység célja

- Teljesíteni az elvárásokat
 - Tulajdonos ▫ Beosztottak

Két fő prioritás:

- Vendég, alkalmazott

Napi feladatok

- Számítógép indítása
- Szállodai egységek körbejárása
- Foglaltság ellenőrzése (csoport, egyéni, corporate/testületi, rack rate)
- Napi utazások (VIP, fontos csoport)
- VIP érkezések
- Night audit ellenőrzése (Focus: árak, garanciák, szoba, kredit limit, complimentary (ingyenes)/tisztelet-, házi használat, stb.)
- Részvétel a napi üzemelésben (teljes munkaköri feladatok ismerete, készség)
- Értekezletek házon belül – kívül
- Tárgyalás partnerekkel (beszállítók, utazási irodák, szerződéses partnerek)
- Humán politika napi szinten (emberekről tudni, emberi kapcsolatok)
- Könyvelési feladatok (saját számlák, költségek) – havi zárás
- Petty cash (készpénzkassza) /pénztár (könyvviteli számla)
- F&B ellenőrzés (ember, gép)
- HK ellenőrzés
- Karbantartások ellenőrzése (preventív karbantartás)
- E-mailek folyamatos ellenőrzése
- Internetes információk
- Konkurencia információk
- Kollégák – ütőképes csapat, team munka, motiváció, mobilizáció;

Havi feladatok

- **Minden hó első napján jelentés** – foglaltság, átlagár, REVPAR (egy kiadható szobára jutó árbevétel), bevétel szegmensenként, költségek költséghelyenként
- **Statisztikai analízis** – mit ért el, hol áll

- **Menedzser jelentés** (magyarázatokkal + és –)
 - Bevétel
 - Költségek
- **Grand Back analízis** könyvelési adatok alapján
- **Capex (Capital Expenditure) jelentés** – felújítási költségek
- **Bizottságokban részvétel Pénzügyi és minőség audit**
- Fél havi jelentés – bevétel elemzés, összehasonlítás
- Petty cash (készpénzkassza) elszámolás – számlákkal
- Konkurencia figyelése – „kémkedés”
- Közös élmény csapattal – évente 2-4 alkalommal
- Értekezletek: igazgatói, brand
- Továbbképzések – brand, HR (Human Resource)

Éves feladatok

- Tervezés
- Ármegállapítás (rack, corporate, utazási irodai)
- Szegmens politika – tervezés és elemzés – akciótervek
- F&B
- HR
- Beruházások (Capex – összbevétel kb. 4%-a)
- Quality audit – anonim, belső
- Tréningek (Cross training)
 - Szállodában
 - Láncon belül
 - Más láncnál
 - Más ország azonos láncában

Ismétlő kérdések: / Питання для перевірки:

1. Miért elengedhetetlen a szálloda gazdaságos és színvonalas üzemeltetéséhez a megfelelően szervezett emberi munka?
2. Hogyan épül fel a szállodai szervezet, és milyen függőségi viszonyok jellemzik?

3. Milyen eltérések lehetnek a szállodai szervezet felépítésében különböző méretű szállodák esetében?
 4. Mi a General Manager (GM) feladata és felelőssége a szállodai szervezetben?
 5. Milyen napi, havi és éves feladatokat kell ellátnia egy szállodaigazgatónak?
 6. Hogyan befolyásolják a nemzetközi szállodaláncok a magyar szállodaipar működését és terminológiáját?
-

1. Értékesítési igazgató munkaköri feladatai, tevékenysége. F & B igazgató. / Обов'язки та діяльність директора з продажу. Директор F&B.

Értékesítési igazgató (Sales and Marketing Director) munkaköri feladatai, tevékenysége.

Feladatai (=a fő feladatokból a munkakörhöz rendelt részfeladatok):

- A szállodai terület magyar és idegennyelvű levelezésének bonyolítása.
- A szállodai vendégkörről, forgalomról meghatározott szempontok szerinti elemzés, értékelés készítése, és házon belüli tájékoztatás havonta egyszer, marketingjelentés formájában.
- Ár-, és üzletpolitikai javaslatok, döntéselőkészítő anyagok készítése.
- A szállodai belső tájékoztató anyagok készítése, készíttetése, folyamatos ellenőrzéssel és igényfelméréssel. A szobai mappa tartalmának a mindenkori változásokhoz igazítása (általános szállodai vendégtájékoztató, benne a „házirend”, telefonhasználati tájékoztató, tűzvédelmi tájékoztató, szolgáltatások és azok árainak tájékoztató anyaga, a település programlehetőségeiről prospektusanyagok, a „NE-ZAVARJON – TAKARÍTÁST KÉREK”, a „SZOBASZERVÍZ KÉREK”, valamint a „MŰSZAKI HIÁNYOSSÁGOK – KÉREM KORRIGÁLNI!” táblák, minibár árlap, mosatási jegyzés, stb.).
- A vendégkérdőívek válaszainak összesítése, és közreműködés az értékelésben. Az értékelés továbbítása a Szállodaigazgatónak.
- A portán helyettesítő és kisegítő feladatok végzése megbízás alapján.
- A szálloda rendezvényeinél közreműködés a szervezésben, és bonyolításban.
- Esetenként, megbízás alapján a szálloda képviselte kül- és belföldi vásárokon és kiállításokon.
- Vendégkapcsolatok kiépítése, és ápolása.
- Minden hó közepéig a következő havi rendelésállomány átnézése, a csoportok és rendezvények kondícióinak egyeztetése a megrendelővel, és eltérés esetén pontosítás végrehajtása. A hiánypótlások intézése (amennyiben a megrendelő nem küldött foglaltsági értesítőt, vagy névlistát, és/vagy nem adta meg az érkezési, utazási időpontokat, pótlólag bekéri azokat), és az érintett részlegek tájékoztatása.
- Üdvözlőkártya készítése V.I.P.- és törzsvendégek szobai bekészítéséhez, és egyéb nevezetes események alkalmából történő bekészítésekhez (névnap, születésnap, esküvő, stb.).
- Havi előrejelzés készítése és szétosztása a részlegvezetőknek a csoportokról és rendezvényekről annak érdekében, hogy megfelelő munkabeosztást lehessen készíteni. (Határidő: minden hónap...)
- Részvétel a csoportok érkeztetésében és utaztatásában.

- V.I.P. vendégekkel való kiemelt foglalkozás megbízás alapján.
- A Szállodavezető távollétében, a szálloda megtekintésére érkező vendégeknek (utazási irodák, utazásszervezők, egyéb partnerek) bemutatja a szállodát és az aktuális propaganda- és reklámanyagokat biztosítja számukra.
- Ellenőrzi a kötelező külső- és belső kiírások meglétét formailag és tartalmilag, és amennyiben szükséges intézkedik azok pótlásáról, korrigálásáról.
- A Szállodaigazgató és a Szállodavezető által kiadott egyéb eseti feladatok elvégzése.

Hatásköre (=döntési jogosultsága):

A feladatkörébe tartozó tevékenységeket önállóan végzi, meghatározott szabályok betartásával. A működési és ügyviteli rendben rögzített mértékig önálló intézkedésre jogosult.

Felelős (=elszámolási kötelezettség terheli):

- A kiadott és meghatározott feladatok szakszerű, precíz és hiánytalan elvégzéséért.
- Az általa hozott döntésekért, intézkedésekért, vagy azok hiányáért, és a végzett tevékenység minőségéért.
- A belső szabályzatok, szabályok maradéktalan betartásáért, a jogszabályi előírások figyelemmel kíséréseért (a tevékenységét érintően).
- A rábízott, és az általa használt vagyontárgyak kezeléséért.
- A fegyelmezett, pontos és a munkatársaival összehangolt munkavégzéséért.
- A nyilvántartási, jelentési és beszámolási kötelezettségének teljesítéséért.
- A titoktartási kötelezettség megszegéséért.

F & B igazgató.

Az F&B szervezetének élén a Food & Beverage manager/director áll. A lenti ábra egy közepes szálloda felépítését mutatja be, ahol van étterem, banketing, konferencia szolgáltatások és szobaszervíz is.

Food & Beverage igazgató - Gasztronómia a szállodában

Egy szálloda szervezetében a Food & Beverage, az éttermi részleg szintén kiemelt jelentőséggel bír. Szervezeti felépítése sokban függ a szálloda típusától, a szobák számától, a nyújtott szolgáltatásoktól, a szálloda specializációjától, a tulajdonosi körtől.

A vendégek ellátása az elsődleges feladata ennek a részlegnek. A szálloda szolgáltatásai között a három főétkezés - reggeli, ebéd, vacsora - az, amit alapként meg kell oldani. Ezek variációjaként

beszélhetünk szoba reggelivel (Bed & breakfast, B&B), félpanziós (Half board, HB) és teljes panziós (Full board, FB) ellátásról. A gami-, butik szállodákban csak szoba és reggeli, míg a gyógy-, üdülő- és wellness szállodákban a félpanziós és/vagy teljes panziós ellátást kínálják.

Az éttermi igazgató hatáskörét az éttermi igazgatóság tevékenységével kapcsolatos utasítások kiadása, és az éttermi igazgatóság munkájának tervezése, szervezése, irányítása és ellenőrzése/kiértékelése jelentik.

Az étkezések helyszínei lehetnek a szállodán belül a reggeliző helyiség, az étterem, egyéb melegkonyhás üzlettípusok, bárók, míg a szállodán kívül - ezt nevezik kitelepülésnek - a megrendelő otthona, irodák, múzeumok, rendezvényközpontok is.

Az éttermi szolgáltatások kialakításának legfontosabb szempontja lehet a szálloda vendégkörének, azok igényeinek megfelelő szolgáltatások nyújtása. Hazánkban figyelni kell arra is az étterem üzemeltetéséért felelős szakembereknek, hogy a magyar borok, magyar ételek aránya megfelelő legyen a különböző ellátó helyek kínálatában.

Az éttermi igazgató - F&B manager - kiválasztásánál sok tényezőt kell figyelembe venni. Az elvárások között szerepel a felsőfokú vagy középfokú végzettség (szakmai és általános műveltség) minimum 5 éves szakmai gyakorlat, a folyékony nyelvtudás, melynél az üzleti angol és német nyelv jelenti az alapot, és egy harmadik nyelv ismerete előny jelent. A vendégközpontúság mellett a számítógép használatának ismerete, azon belül az éttermi rendszer ismerete az elvárt. A pontos, igényes munkavégzés, rendszeret, a korrekt, jó munkatársi kapcsolat, hatékony együttműködés a társrészlegekkel, csapatmunka, és a szívéllyesség, figyelmesség, udvariasság, segítőkész viselkedés, stressztűrőképeség, amit elvárnak. A jó kommunikációs és empátia készség, jó modor, a kiváló kapcsolatteremtő képeség mellett a kifogástalan megjelenés, ápoltság, higiénia, és a türelem és önkontroll képességeivel is rendelkeznie kell ezen a területen. Felelős a szálloda éttermi részlegének színvonalas szakmai munkájáért, a szálloda és a külső vendégek ellátásáért, a különböző éttermi munkahelyek eszközeinek védelméért és rendeltetésszerű elhasználásáért. Felel az éttermi részleg takarékos költséggazdálkodásért, a folyamatos eszköz-ellátottságért. Ezek mellett ő felelős az Éttermi igazgatóság területén dolgozók munkaidő és bérgazdálkodásért, az újonnan belépő dolgozók szakszerű betanításáért, és a számlázás helyességéért.

Munkája során meg kell oldania Humán Politikai, Gazdálkodási, Szakmai és Adminisztrációs feladatokat. Nézzük meg először, hogy Humán politikai területen milyen feladatai vannak. A bér- és létszámterv készítése rövid, közepes és hosszú távon jelentkező munka, és célja a folyamatos munkavégzéshez szükséges munkaerő biztosítása mind létszám, mind minőség oldalról. Az új dolgozókkal egy előzetes felvételi elbeszélgetés alatt találkozik, majd ez alapján dönt a felvételükről.

Ő dolgozza ki az éttermi dolgozókra vonatkozó motivációs eszközöket, kitüntetések javaslatait elkészíti. Nehéz feladatot jelent a munkahelyi légkör alakítása, valamint a konfliktusok kezelése. Ezen a területen is folyamatosan kell biztosítani a dolgozók rendszeres oktatását, melyhez javaslatokat vár el és ad tovább a szálloda vezetésének. A szállodák éttermeiben az állandó alkalmazottak mellett sok szakmunkás tanuló, főiskolai és egyetemi hallgató végzi gyakorlatát, így az ő feladata a szakmunkástanulók, főiskolai és egyetemi hallgatók gyakorlatának megszervezése, figyelembe véve a képző intézmények előírásait, elvárásait. A tapasztaltak alapján tesz javaslatot arra, hogy a gyakorlaton résztvevő tanulók, hallgatók közül ki kerüljön be a szálloda éttermi csapatába a gyakorlat, illetve a képzés befejezése után. Mivel a munkavégzés során előfordulnak hibák, nem az előírtaknak megfelelő viselkedés, ezért szükség esetén feladata a munkafegyelmet sértő magatartás esetén feljegyzés készítése, felelősségre vonás. Ezek mellett elkészíti az éttermi dolgozók éves értékelését, megbeszéli egyesével mindenkivel ennek részleteit. Az éttermi területen is nagyon nagy jelentőséggel bír a belső kommunikáció biztosítása, ennek egyik lehetősége a munkaértekezletek tartása, melyekre heti gyakorisággal, illetve konkrét helyzetek megoldásához van szükség, és ezeken lehet továbbítani a vezetőségtől kapott kéréseket, feladatokat, utasításokat az éttermi dolgozóknak. A gazdálkodási feladatok elvégzéséhez van szükség azokra az alapokra, melyet a főiskolai, egyetemi gazdálkodási ismeretek jelentenek. Minden év harmadik negyedéve környékén jelentkezik a bevételi- és költségtervek elkészítése feladatként. Ehhez ismerni kell a következő év foglaltsági adatait, a vendégösszetételt, a rendezvények, konferenciák ellátási igényeit egyaránt. Másik fontos feladat a fejlesztésekre vonatkozó javaslatok eszközök beszerzésére, új beszállítók keresésére. Napi tevékenység az áruforgalom teljes tevékenységének felügyelete és bonyolítása, melynek egyik tényezője a vállalat - amennyiben ilyen van -a központi értékesítéssel való kapcsolattartás. Szintén feladatkörébe tartozik a rendezvények felvételének, árajánlatküldésének, lebonyolításának, elszámolásának felügyelete. Ő felel az árak kialakításáért (árrés), az üzemeltetéshez szükséges készletek nagyságáért. Ezek mellett rendszeresen ellenőrzi az ételek és italok adagolását, és megszervezi és ellenőrzi a leltárakat.

Talán a legnagyobb kihívást jelenti a szakmai munka ezen a területen. Biztosítani kell a területéhez tartozó értékesítő és termelőhelyek zavartalan működését, kreatív, innovatív ötletekkel gazdagítani kell az F&B szolgáltatásait. Külön figyelmet kell fordítani az étel- és italválaszték kialakítására. Szállodalánc tagszállodájában ez a központi választék biztosítása mellett a hazai termékek megjelenítését is jelenti. Sok szállodalánc kiválasztja az adott évben a tagszállodákban kínált borokat, melyekhez kell a megfelelő, harmonizáló ételkínálatot illeszteni.

Az adminisztrációs munka is megterhelő az F&B manager számára. Ellenőrzi és betartja, betartatja az ügyviteli utasításban foglalt szabályokat, elvégzi a havi és év végi áru illetve fogyóeszköz leltárakat. Ezek mellett intézi a munkarenddel kapcsolatos ügyeket, így a munkabeosztás kialakítását, ellenőrzését, jóváhagyását, a szabadságolások rendjét, a teljesítménylapok ellenőrzését, aláírását. A különböző értékesítési helyeken vizsgálja a számlázási előírások betartását, a pontos, előírászerű számlázás érdekében.

Ismétlő kérdések: / Питання для перевірки:

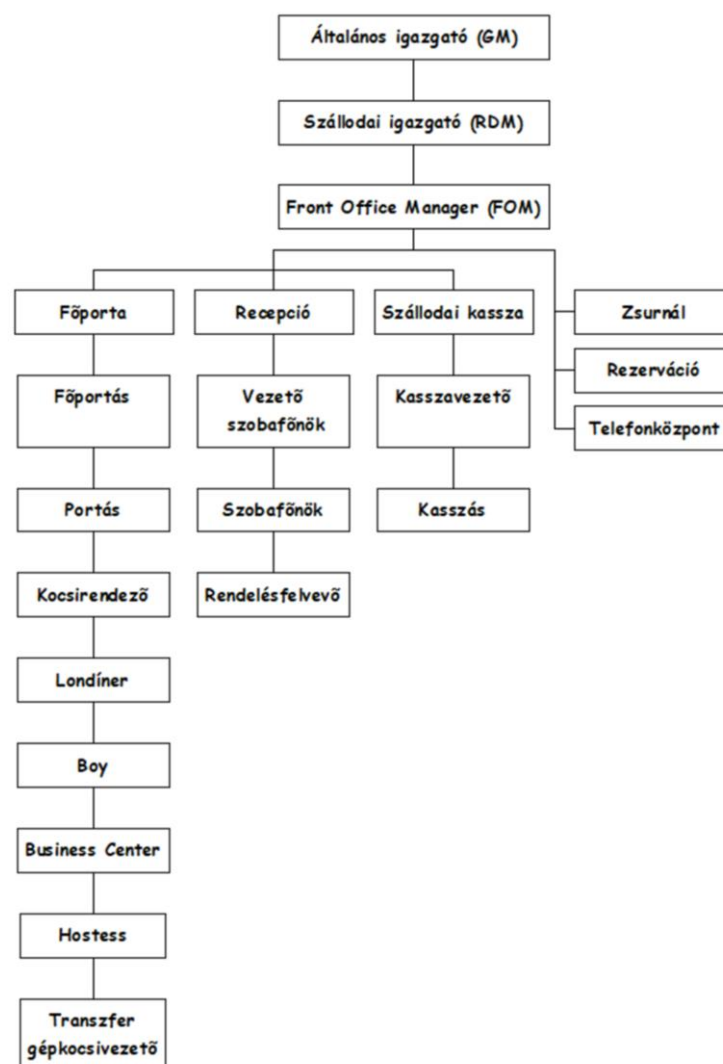
1. Milyen feladatokat lát el az értékesítési igazgató a szállodai vendégkör elemzésével kapcsolatban?
 2. Milyen dokumentumokat kell folyamatosan frissítenie az értékesítési igazgatónak a vendégtájékoztatás érdekében?
 3. Milyen szerepet játszik az értékesítési igazgató a szállodai rendezvények szervezésében?
 4. Milyen felelősségi körök tartoznak az értékesítési igazgatóhoz a vendégkapcsolatok tekintetében?
 5. Mi a Food & Beverage igazgató fő feladata egy szállodában?
 6. Hogyan befolyásolja a szálloda típusa az F&B részleg szervezeti felépítését?
 7. Milyen elvárásoknak kell megfelelnie egy éttermi igazgatónak a munkakör betöltéséhez?
 8. Milyen gazdálkodási és adminisztrációs feladatokat lát el az F&B igazgató?
-

2.8. Front Office Manager munkaköri feladatai. Front Office tevékenységi körei. / Посадові обов'язки менеджера: Front Office. Діяльність Front Office.

ELSZÁLLÁSOLÁSI TEVÉKENYSÉG

- Két fő terület:
 - Földszinti munkaterületek
 - Emeleti munkaterületek
- Vezetést illetően:
 - Mindkét terület egy vezetőhöz tartozik (Room's Division Manager – szállodai üzletvezető/igazgató)
 - Területenként külön-külön vezető (Front Office Manager, Housekeeping Manager)

A FRONT OFFICE SZERVEZETI FELÉPÍTÉSE



FRONT OFFICE

- Azon szállodai részlegek, melyek a vendég tartózkodása alatt kiszolgálásában részt vesznek:
 - **recepció**
 - **főporta**
 - **kassza**
 - **portai adminisztrátorok**
 - **értékesítés**
 - **telefonközpont**
 - **londiner, boy, ajtónyitó**
 - **transzfer gépkocsivezető**

FRONT OFFICE SZERVEZÉSE

- **hagyományos rendszer:**
 - 3 különálló pultrendszer
 - minden munkakört az arra a helyre kijelölt lát el
- **megosztott, klasszikus rendszer:**
 - a recepció munkaterülete fizikailag elkülönül a többi munkakörtől
- **amerikai portarendszer:**
 - a legelterjedtebb közepes és nagy szállodákban
 - osztatlan és egybefüggő, a munkakörök viszont egymástól jól elkülönülnek (porta, kassza, recepció)

ELSZÁLLÁSOLÁS FÖLDSZINTI MUNKAKÖREI, FELADATUK

Front Office Manager:

- Irányítása alatt dolgoznak:
 - Reservation Manager (szobafoglalás vezetője)
 - Credit Manager (szállodai pénztár vezetője)
 - Reception Clerk (szobafőnök)
 - Chief Concierge (főportás)
- Munkatársakkal megszervezi és lebonyolítja a szobarendelések felvételét, feldolgozását és nyilvántartását.
- Gondoskodik az ügyviteli előírások betartásáról, a pontos számlázásról.
- Az értékesítési vezetővel együtt kidolgozza a szálloda üzletpolitikáját és biztosítja annak végrehajtását.

- Meghatározza a megcélzott piaci szegmenseket és az alkalmazandó árakat.
- Részt vesz a Front Office dolgozóinak kiválasztásában és betanításában.
- Elkészíti a munkaidő-beosztásokat, értékeli a munkateljesítményeket.

Reservation Manager:

- Irányítása alatt dolgoznak:
 - Rendelésfelvevők
 - Adminisztrátorok
- A beérkező rendelések előírás szerinti feldolgozása, azok tárolása.
- Elkészíti az előrejelzést, a tárgynapot megelőzően ellenőrzi az érkező vendégek megrendeléseit.
- Gondoskodik az érkezett vendégek számláinak megnyitásáról, és a személyes adatok rögzítéséről.

Reception Clerk (szobafőnök):

- Az érkezések és az utazások bonyolítása.
- A szobák közvetlen értékesítése.
- Átnézi a tárgynapi rendeléseket, ellenőrzi, hogy rendelkezésre áll-e megfelelő mennyiségű és minőségű szoba.
- Kijelöli a VIP szobákat és megrendeli az ide szükséges bekészítéseket.
- Elkészíti a szobaelosztási listát csoportrendelések esetén.

Credit Manager (szállodai pénztár vezetője):

- Biztosítja a szállodai számlákra felterhelt szolgáltatások ellenértékének beszedését.
- Gondoskodik az előírásoknak megfelelő valuta váltási tevékenység végzéséről.

Chief Concierge (főportás):

- Irányítása alá tartoznak:
 - Portások
 - Londinerek
 - Kocsirendezők
 - Boyok

Chief Concierge (főportás):

- Biztosítja a vendégek számára az információs és ébresztő szolgálatot, az üzenetek átvételét és továbbítását.
- Gondoskodik a különböző vendég megbízások teljesítéséről.
- A tűzjelző berendezés napi ellenőrzése.
- A személyzet irányítása, felvétele és betanítása.

Portás:

- Kulcskezelés
- Üzenetek és küldemények kezelése

Kocsirendező:

- A bejáráshoz gépkocsival érkező vendégek fogadása, köszöntése, a londonerek értesítése.
- A gépkocsik parkolóba történő elhelyezése.
- A főbejárat zavartalan forgalmának biztosítása.
- A főbejárat tisztán tartása.
- Együttműködik a szállodai transzferek értékesítésében és lebonyolításában.

Londíner:

- Csomaghordás, csomag megőrzés.
- Segítség nyújtás átköltözkéskor.
- Folyamatosan biztosítja a szállodai hall rendjét .
- Házon belüli és házon kívüli megbízások (kommissiók) teljesítése.
- Porta utasítása alapján felviszi a vendégszobákba az üzeneteket, csomagokat.
- Szobareggeli lapok összegyűjtése.

Boy:

- Szolgálati helyük a porta mellett, a hallban van.
- Házon belüli és házon kívüli megbízások intézése.
- Az elvégzett munkáért megbízási díj (kommissió) illeti meg.

Journalos (Szállodai naplózó):

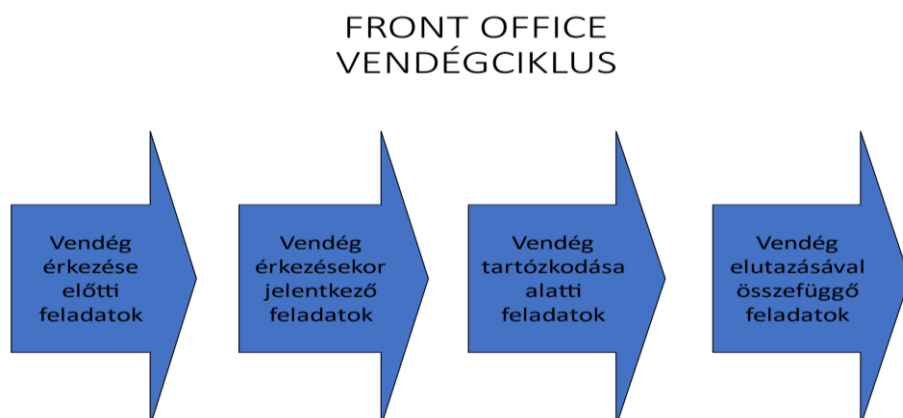
- Gépi adatok, számlák ellenőrzése, az előírt számlázási fegyelem betartása.
- Számlák kontírozása (=a gazdasági eseményeknek főkönyvi számlákra történő könyvelése).
- Adatok gyűjtése, rendszerezése, feldolgozása, továbbítása.

Ismétlő kérdések: / Питання для перевірки:

1. Milyen két fő területre osztható az elszállásolási tevékenység?
2. Ki az a vezető, aki mindkét területért felelős a szállodában?
3. Mi a különbség a hagyományos és a megosztott, klasszikus rendszer között a Front Office szervezeti felépítésében?
4. Melyik szállodai részlegek tartoznak a Front Office alá a vendég tartózkodása alatt?
5. Mi jellemzi az amerikai portarendszert, és hol alkalmazzák leggyakrabban?

6. Ki tartozik a Front Office Manager irányítása alá?
 7. Milyen munkakörök találhatók a Front Office részlegen belül?
 8. Milyen feladatai vannak a Reception Clerk-nek?
 9. Mi a Chief Concierge fő feladata?
 10. Milyen tevékenységek tartoznak a Credit Manager hatáskörébe?
-

2.9. Front Office vendégciklus. / Гостевой цикл Front Office.



Vendég érkezése előtt:

- A vendég kiválasztja a szálláshelyet. A választás függ:
 - korábbi tapasztalat,
 - hirdetések,
 - szálloda elhelyezkedése, hírneve, szolgáltatásai, árai
- Egyéni vendégek foglalását a szálloda rezervációs irodája végzi → értékesítés-orientáltság fontos
- Felvett foglalásokat rögzítik, a vendéget értesítik a foglalás elfogadásáról vagy elutasításáról

Vendég érkezése:

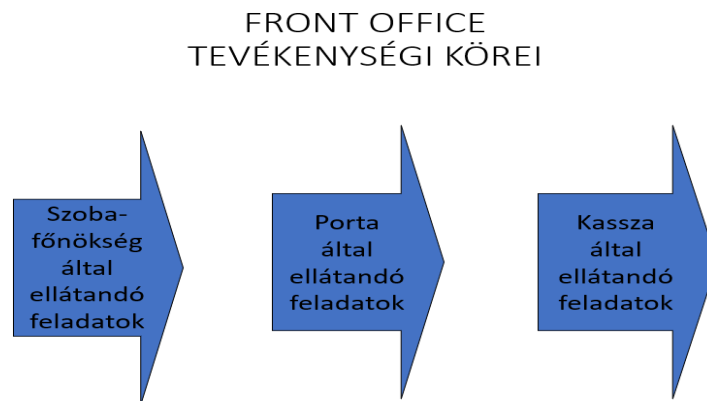
- A szobafőnök az érkezés előtt a vendég státuszát előkészíti, ha volt foglalása.
- Bejelentkezés rögzítése a bejelentőlap (cardex-kártya) kitöltésével történik.
 - Személyes adatok
 - Tartózkodás időtartama
 - Fizetés módja
 - Aláírás → ezzel igazolja a szálloda igénybevételét
- A vendég tájékoztatása a szoba árról és az igénybe vehető szolgáltatásokról.
- Vendégszámla megnyitása.

Szállodai tartózkodás:

- Front Office feladata a vendég folyamatos kiszolgálása, ellátása, ügyeinek koordinálása → fő szerep a portáé
- A vendég számlájának folyamatos terhelése.

Elutazás:

- Számla összeállítása, kifizettetése.
- A vendég elutaztatása, archiválása.
- A szoba státuszának átállítása, a Housekeeping értesítése.



FRONT OFFICE TEVÉKENYSÉG SZOBAFŐNÖKSÉG

Reggeli műszak(6:30-15:00):

- Csoportos és egyéni vendégek anyagainak ellenőrzése utaztatáshoz és érkezéshez.
- Általában csak utaztatnak (korai érkezés kevés).
- A szobastátuszok ellenőrzése: foglalt, takarítás alatt, ellenőrzésre váró, szabad, kiadható, nem kiadható (out of order)
- Az érkező vendégek szobáinak kiosztása (célszerű az utazások után) és rögzítése
 - Egyéni vendégek anyagára feljegyzni a beosztott szoba számát
 - Csoportnál a beosztott szobákat egy erre a célra kialakított nyomtatványon felírja vagy a csoport rooming listáján jelöli.
 - Az előre beosztott szobákhoz előkészíti a kulcsokat és megírja a kulcskártyákat.
- VIP (Very Important Person) vendégek érkezésének előkészítése (bekészítések ellenőrzése, egyeztetés a különböző részlegekkel)
- Értékesítés, rendelések felvétele.
- Problémák kezelése
- Vételezés.

Délutáni műszak (14:30-23:00):

- Átadás-átvétel a délelőtti műszakkal: várható egyéni és csoportos érkezések, utazások anyagai.
- Érkezéskor a bejelentőlap (cardex) kitöltetése.

- A számítógépes rendszerben a kijelölt, vagy kiválasztott szobába megérkezteti a vendéget, átadja a szobaszámra kitöltött **kulcskártyát** (ez jogosítja a reggeli elfogyasztására)
- Mágneskártyás rendszernél elkészíti a kártyát. A fizetés módjának tisztázása. Ha hitelkártya, akkor célszerű előzetes ellenőrzés.
- Voucher (*a szolgáltatások leírását, az arra való jogosultságot igazolja*) elkérése, ha utazási irodán keresztül érkezik a vendég.
- Rendelés nélkül érkező (walk in) vendég részére a szobaértékesítés rack rate (maximum) áron. Fontos az árnak, a fizetés módjának és a tartózkodás idejének tisztázása. Lehet alkalmazni az előre fizettetést.

Áthelyezés:

- Kérheti a vendég, de kezdeményezheti a szálloda is (ebben az esetben a vendég hozzájárulása feltétlenül szükséges).
- Minden esetben ki kell tölteni az **áthelyezési nyomtatványt**.
- Minden részleget értesíteni kell.
- Londíner és Housekeeping értesítése, hogy segítsenek a vendégnek.
- Az adatok változásának átvezetése a számítógépes rendszerben.

Árváltoztatás:

- A szobaár változhat a vendég tartózkodása alatt:
 - Szezonok változása,
 - Speciális hétvégi ár,
 - Vendégek számának változása érkezés vagy távozás miatt
- A változásról előre tájékoztatni kell a vendéget.
- A változást át kell vezetni (célszerű áthelyezési nyomtatványon dokumentálni is).
- A számítógépes nyilvántartásban csak a terhelési kódot kell megváltoztatni.

Utazási idő és vendégszám módosítása:

- Váratlan elutazásról minden részleget értesíteni kell.
- Hosszabbításnál meg kell nézni, hogy a kért időszakra a kért szoba, vagy másik szoba biztosítható-e.
- A nyilvántartásban a megfelelő változásokat át kell vezetni.

Éjszakás műszak (22:30-7:00):

- Fő feladatuk a napi anyagok rendszerezése, zárása, néha érkeztetés, következő napra.
- Zárásnál:
 - Szoba és reggeli terhelések
 - Reggeli lista elkészítése

- Kiadott szobák számának megállapítása
- Nemzetiségi statisztika összegzése.
- Következő nap előkészítése:
 - Tárgynapi utazólista kikészítése
 - Napi érkezések előkészítése
 - Egyéni és csoport anyagok átnézése
 - Szobaállapot jelzés ellenőrzése, szükséges javítások elvégzése
 - Szobatükör elkészítése → ez alapján beoszthatók a következő napi érkező szobák, valamint kijelölhetők az utazó szobák

FRONT OFFICE TEVÉKENYSÉG KASSZA

Reggeli műszak:

- A legtöbb számla kifizetése ilyenkor történik.
- Kiegyenlítés módjai:
 - Kézpénzben UAH-ban
 - Kézpénzben valutában
 - Hitelkártyával (érvényesség és limit ellenőrzése)
 - Csekkkel (kiírt vagy fixcímletű)
 - Átutalással
- Csoportok: általában egy főszámlájuk van, amelyen szerepel az összes megrendelt szolgáltatás, s általában csekkkel vagy átutalással kerül kiegyenlítésre. Egyéni fogyasztásokat külön fizetik.
- Ellátmány feltöltése, vételezés (nyomtatványok).
- A szálloda központi széfjének a kezelése is az ő feladata.
- Áthelyezéskor a vendég számláján történő átvezetés.

Délutáni műszak:

- Átadás-átvétel:
 - Pénzállomány tételes átvétele
 - Megnyitott számlák és az érkezett vendégek anyagainak átnézése
- Számlák kísérő anyagainak ellenőrzése:
 - Megrendelő
 - Visszaigazolás
 - Hitelkártya slip
 - Költségvállaló vagy voucher

- Terhelések egyeztetése:
 - megrendelésnek megfelelő-e
 - Fogyasztás esetén a beazonosítás és aláírás megfelelő-e
- Másnapi korai utazó fizet - előrefizetés. Utazáskor rákérdezés a fogyasztásra (minibár, telefon, stb.)

Éjszakás műszak:

- Napi forgalom ellenőrzése, melynek alapja:
 - Terhelési bizonylatok
 - Vendégszámlák
 - Valutaváltási jegyzék
 - Pénztári összesítő
 - Hitelkártya slipek
- Eltérések korrigálása.
- Pénzkészlet (UAH, valuta) átszámolása, pénzfeladás előkészítése.
- Kiszámítják:
 - Szobakiadásból származó bevételt
 - Reggeli és egyéb éttermi bevételt
 - Valuta bevételt
 - Átlagár
 - Szobakapacitás-kihasználtság
- A listák átadása a journal részére.
- Zárás befejezése után meg kell nyitni az új bizonylatokat, azaz új napot kell indítani.
- Nyitott számlák átnézése, limitek egyeztetése, részletfizetési felszólítások elkészítése.

FRONT OFFICE TEVÉKENYSÉG PORTA

- A vendég velük találkozik a legtöbbet a szállodai tartózkodása alatt.
- Minden műszakban szinte azonosak a feladatok.
- Kisebb szállodákban nincs meg a 3-as tagozódás (recepció, kassza, porta), hanem minden feladatot a porta (portás) végez.

Üzenetek, küldemények kezelése:

- A lehető leggyorsabb továbbítás.
- Az érkező levelek, faxok, táviratok, emailek, postai csomagok nyilvántartásba kerülnek → önálló postakönyv (érkezés- átadás dátuma, átvevő aláírása).

- Üzenetek rögzítése: ált. kétpéldányos nyomtatványon.
- Az üzenet érkezéséről a vendég tájékoztatása a helyben szokásos módon.

Kulcskezelés:

- A szálloda anyagi és erkölcsi védelme megköveteli a kulcsok gondos kezelését.
- Kulcskártya a kulcs felvételére szolgál.
- Éjszakai műszakban: kulcsraport készítése.
- Mágneskártya, chipkártya vagy lyukkártya esetén nem a porta, hanem a recepció készíti el ezeket.

Információszoigálat:

- A portai munka legfontosabb feladata.
- Információk csoportjai:
 - Szállodai információk: a ház jellemző adatai, rendezvények, szolgáltatások, programok, események.
 - Vendéggel kapcsolatos információk: csak a vendég által jóváhagyott infókat közölheti, kivéve hatóság részére.
 - Szórakozással kapcsolatos információk
 - Látnivalókkal kapcsolatos információk
 - Sportolással, sporteseményekkel kapcsolatos infók
 - Menetrendi információk
 - Stb.

Szállodai személy forgalom ellenőrzése:

- A portáspult megfelelő elhelyezése: a bejárat, a lift, a lépcső forgalom ellenőrizhető legyen.
- Éjszakai portás feladata gondoskodni a vendégek éjszakai nyugalmaról, a rendbontások ügyintézése, a szálloda erkölcsi színvonalának biztosítása.

Házon kívüli megbízások (komissiók):

- Jegyrendelés, helyfoglalás, utazási ügyek intézése, programértékesítés, autóbérlés, transzfer szolgáltatás, postai és vám ügyintézés, stb.

Portáskiadás:

- A vendégmegbízások teljesítése során felmerülő költségeket itt számolják el, melyet a vendég a számlájával együtt fizet ki.
- Bizonylatolása ugyanúgy történik mint a szobaszámlára történő fogyasztásoknál.

Ébresztő szolgálat:

- A porta, vagy a telefonközpont végzi, vagy a szobában található automata beállításával történik.

Értékcikk értékesítés:

- Igazgatóság engedélyével (pl. levelezőlap, bélyeg)

Talált tárgyak kezelése:

- A földszinten talált tárgyakat a porta veszi át átmeneti tárolásra, majd továbbítja a Housekeeping részére.
- A „gyanús” tárgyakat először a biztonsági szolgálattal át kell vizsgáltatni.

Ismétlő kérdések: / Питання для перевірки:

1. Mi határozza meg, hogy a vendég melyik szálláshelyet választja?
 2. Hogyan történik a szállodai foglalások kezelése a vendég részéről?
 3. Miért fontos az értékesítés-orientáltság a szállodai rezervációs irodában?
 4. Milyen adatokat kell rögzíteni a bejelentőlap kitöltésekor?
 5. Mit kell tartalmaznia a vendég tájékoztatásának a bejelentkezés során?
 6. Milyen szerepe van a szobafőnöknek az érkezés előtt, ha a vendég foglalással érkezik?
-

2.10. Számítástechnika alkalmazása a szállodai üzem különböző területein. / Застосування комп'ютерної техніки в різних сферах діяльності готелю.

Számítástechnika alkalmazása a szállodai üzem különböző területein

Helyfoglalási rendszerek. Az Internet szerepe a szálláshely-értékesítésben

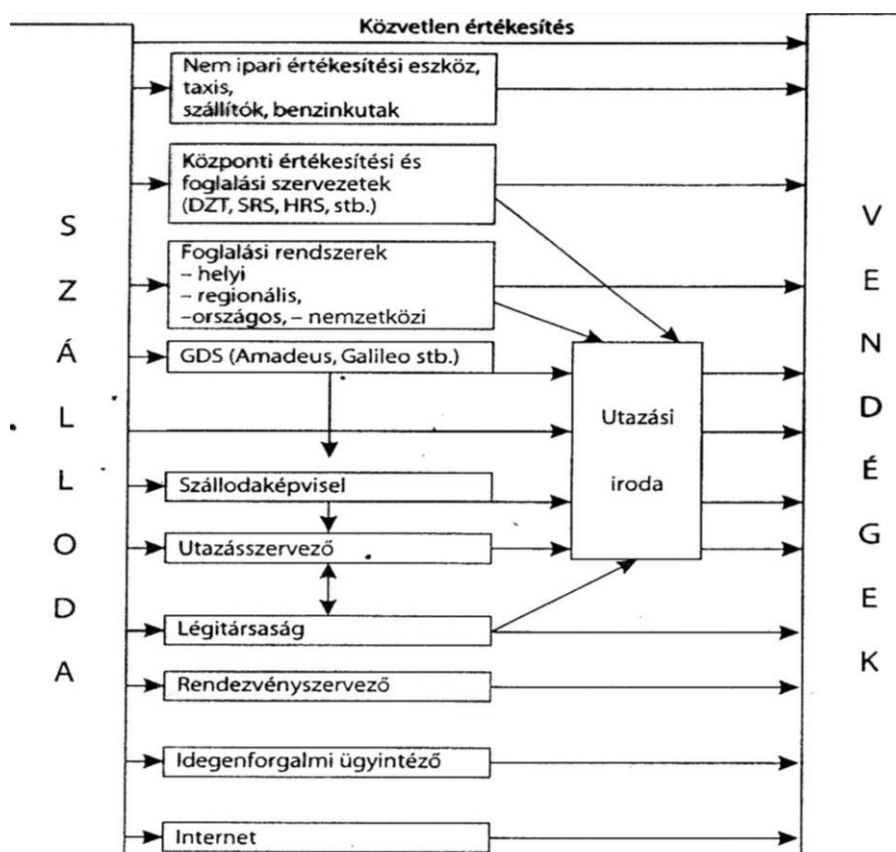
Értékesítési formák

➤Közvetlen értékesítés

- közvetlen kapcsolat a vendéggel, vagy megbízottjával, az értékesítés a szálloda joga

➤Közvetett értékesítés

- a szálloda valamilyen szerződés megkötésével lemond értékesítési jogáról és ezt más közvetítőre ruházza át



Szállodai szoftverek

- A szállodai működés elképzelhetetlen egy jól működő, a szervezethez jól illeszkedő szállodai szoftver(csomag) nélkül.

- Ezek a szoftverek
 - a teljes működési rendszert összefogják,
 - nagyban megkönnyítik:
 - a nagymennyiségű adathalmaz tárolását,
 - rendszerezését,
 - az információk áramlását,
 - a kommunikációt.

A szállodai szoftverekkel szemben támasztott követelményeket

- megbízhatóság,
- naprakész, törvényi előírásoknak megfelelő,
- egyszerűen kezelhető,
- rugalmasan változtatható és javítható,
- a szálloda igényeihez alkalmazkodó (személyre szabható),
- jó ár/érték arányú,
- és a legfontosabb: hatékonyabb legyen, mint a hagyományos, papír alapú ügyintézés.

Central Reservation System (CRS)

- elektronikus eszközök
- szolgáltató és (potenciális) vevő összekapcsolása
- magas költségek (hardver, szoftver)
- magas kihasználtság
- saját rendszer, zárt CRS (szállodaláncok)
 - Holiday Inn (Holidex)
 - Marriott (Marsha)
 - Sheraton (Reservatron)
 - Hilton (Hilstar)
- nyílt CRS, díjfizetés ellenében igénybe vehető
- Például: **Hilstar**
 - Széleskörű kapcsolatrendszert tesz lehetővé.
 - Összeköttetés:
 - Hilton szállodákkal
 - Hilton Rezervációs Rendszerrel
 - GDS-el (Globális elosztó csatornákkal)

- Interneten keresztül a felhasználókkal
- Árakat is standardizálni kell. Három árkategória:
 - Rate Levels = „árszint” – 9 db adható meg a szállodák részéről a R részére.
 - 1 adott nap várható foglaltságának függvényében a szálloda változtathatja árait a 9 árszintben
 - Special Rate Plans = speciális ártervek
 - csomagárak ill. olyan promóciós árak, amelyeket a szálloda csak bizonyos feltételek mellett alkalmaz.
 - Corporate Rate = szerződésben megállapított ár.
 - Csak az férhet hozzá, aki az adott corporate képviselőihez tartozik, egy azonosító szám (ID) használatával.

Helyi számítógépes foglalási rendszerek

- nagy forgalmú helyszínek
 - idegenforgalmi hivatal
 - piactér
 - pályaudvar
 - repülőtér
- szállodafoglalási automaták
 - árkategória, komfort, tartózkodási idő
 - szoba jöhető szállodák
 - foglalásigazolás (előlegfizetés automatán keresztül)

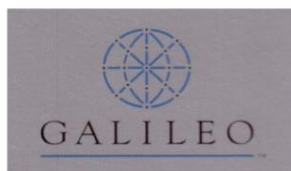
Regionális számítógépes foglalási rendszerek

- turisztikai kínálat összefogása
- értékesítési csatornák optimalizálása
- rugalmasan alakítható kínálat
- kapcsolat GDS hálózattal
 - szállodák felsorolása
 - árak és foglaltsági helyzet
 - szállodák ismertetése
 - szállodautalványok nyomtatása
 - útvonalak nyomtatása

Országos és nemzetközi CRS, GDS

- nemzetközi kapcsolat, globális foglalás
- az egész világra kiterjedő összeköttetés **GDS** (Global Distribution System)
 - **Sabre**
 - **Galileo**
 - **Amadeus**
 - **System One**
 - **Worldspan**

Szállodai kínálat a GDS - eken



	Hotelek száma <i>több, mint ...</i>	Szállodaláncok száma
<i>Sabre</i>	<i>31 ezer</i>	<i>201</i>
<i>Galileo</i>	<i>30 ezer</i>	<i>196</i>
<i>Worldspan</i>	<i>26 ezer</i>	<i>165</i>
<i>Start – Amadeus</i>	<i>20 ezer</i>	<i>200</i>

Központi értékesítési és foglalási szervezetek

• Két csoport:

- **Kooperációk:** ha valaki csatlakozik ide, akkor marketing szolgáltatásokat kap és a helyi foglalási rendszer is hozzáférhető lesz (pl. Best Western)
- **Értékesítési és foglalási szervezetek:** működésük kizárólag a foglalásokra korlátozódik: bárki csatlakozhat (pl. Utell, HRS: Hotel Reservation System, SRS: Steigenberger Reservation Service)

• Best Western szállodalánc:

- Világméretű, a szállodák laza kapcsolata jellemzi
- 5 millió helyfoglalást bonyolít le a GDS-en keresztül
- A tagjai részére egy know-how-t (üzletviteli kézikönyv formájában) biztosít → know-how-on belül főleg marketing szolgáltatásokat nyújt

- A szállodák irányításába nem szól bele → azok önálló arculata megmarad.
- **Best Western szállodalánc:** feltételek a csatlakozáshoz:
 - Bárki csatlakozhat, aki vállalja a Best Western standardjainak alkalmazását
 - Eltéréskor 6 hónapra felfüggesztik a tagságát.
- Sikerét egy rezervációs rendszernek köszönheti → minden tagszálloda ezzel rendelkezik.
- Heterogén összetételű lánc → bármilyen motivációjú és bármilyen érzékeny célcsoportja lehet.
- **Best Western szállodalánc:**
 - 5 rezervációs központ.
 - Műhold segítségével működik a rendszer.
 - Mindenholnan helyi tarifával érhető el.
 - Promóciós eszközök:
 - **Gold crown international club:** minden szobaéjszaka után a vendég arányosan kap bizonyos pontot, amit átválthat utazási csekkre vagy ingyenes éjszakára.
- **UTELL:** helyi foglalási rendszer
 - 1930-as évek elején Utell nevű újságíró alapította
 - 180-200 országot fed le.
 - 7000 szálloda tartozik hozzá.
 - Tisztán csak szobafoglalási rendszer → nem jár standardok betartásával
 - 1999-ben megváltozott: LINK+ néven működik.
 - Árkategóriák standardizálása. Árak megadhatók:
 - Szezonálisan
 - Időszaki árkedvezménnyel
 - szobatípusonként

Az Internet szerepe a szálláshely-értékesítésben

- a kínálat színes monitoron való bemutatása (üdülőszállodák)
- keresők jelentősége
- speciális információk, ajánlatok
- hitelkártyával „online” fizetés
- elterjedése veszélyeztetheti az utazási irodák közvetítői szerepét
- komplex utazási programok ⇒ utazási irodák

További értékesítési csatornák

- Központi értékesítési és foglalási szervezetek („The Leading Hotels of the World”, „Best Western”)
 - Utazási iroda („voucher”)
 - Szálloda-képviselő (USA)
 - Idegenforgalmi hivatal (ismeret-közvetítés)
 - Konferencia-közvetítő (paraméterek!)
 - Utazásszervező (csomagajánlatok, kontingensek)
 - Nem hivatásos közvetítő (spontán; taxi, benzinkút, üzletek, stb. ⇒ image)
-

Ismétlő kérdések: / Питання для перевірки:

1. Mi a különbség a közvetlen és a közvetett értékesítés között a szállodaiparban?
 2. Milyen előnyöket nyújtanak a szállodai szoftverek a működés során?
 3. Milyen követelményeknek kell megfelelniük a szállodai szoftvereknek?
 4. Mi a Central Reservation System (CRS) szerepe a szálláshely-értékesítésben?
 5. Milyen típusú foglalási rendszereket különböztetünk meg (helyi, regionális, nemzetközi)?
 6. Hogyan befolyásolja az internet a szálláshely-értékesítést?
 7. Milyen további értékesítési csatornákat alkalmaznak a szállodaiparban?
-

2.11. Housekeeper munkaköri feladatai, tevékenysége. A Housekeeping munkakörei és feladatai. / Посадові обов'язки та діяльність Housekeeper. Обов'язки та відповідальність Housekeeper.

**A HOUSEKEEPING MUNKAKÖREI ÉS FELADATAI
AZ EMÉLETI SZERVEZÉS**

• **Hagyományos:**

- Egy adott lakószinthez hozzá van rendelve egy szobaasszony és egy-két szobalány.
- Előnye:
 - ugyanaz a személy dolgozik ugyanazon a lakószinten
- Hátránya:
 - nehezen mobilizálhatók
 - a szobaasszony ellenőriz (a saját munkáját is!)

• **Housekeeping:**

- Két fő feladat:
 - Üzemeltetés
 - Vagyongkezelés

Housekeeping szervezeti felépítése



HOUSEKEEPING TEVÉKENYSÉG

• **TAKARÍTÁS**

- Napi takarítás a vendég által lakott szobában
- Utazó szoba takarítása
- Üres szoba takarítása

- Nagytakarítás
- Közösségi helyek, közlekedő területek takarítása

• **Napi szoba takarítása:**

- Csak akkor, ha a vendég nincs a szobában
- Nagy tapintatot és odafigyelést igényel
- Részfeladatok:
 - Ablaknyitás
 - Ágyazás, szükség esetén ágyhúzás
 - Szemét összeszedése
 - Portörlés, porszívózás
 - Ismertető anyagok elrendezése, feltöltése
 - WC-papír, szappan bekészítés
 - Fürdőszoba alapos takarítása
 - Szükség esetén textília csere

• **Utazó szoba takarítása:**

- Teljes körű takarítás
- Az érkező vendég ne érezze, hogy előtte lakott ott valaki

• **Üres takarítása:**

- Szellőztetés, portalanítás

• **Nagytakarítása:**

- Napi takarításba nem fér be minden (ablak, ajtók, függöny, stb.)
- A vendég ne lássa, ne érezze
- Műszaki átvizsgálást is tartanak ekkor

AZ ELSZÁLLÁSOLÁS EMELETI MUNKAKÖREI, FELADATUK

Housekeeper (emeleti üzletvezető):

- Helye a szállodai szervezetben:
 - Szálloda igazgatója, vagy a szállodai üzletvezető irányításával végzi a munkáját.
- Fő feladata:
 - A szálloda vendégterének, emeleti és földszinti részek takarításának megszervezése, az ehhez szükséges szervezet kialakítása, irányítása, ellenőrzése.
- Tervezési feladatok:
 - Nagytakarítás (szállodai szobafoglaltság függvényében)
 - Beszerzések (textília, bútor, munkaruha, vendég tájékoztató anyagok)

- Dolgozói tréningek megszervezése, időpontjainak kijelölése
- Kapcsolattartás
 - Igazgatósággal
 - Értékesítéssel: a szálloda töltésének alakulásáról
 - Front Office-szal: napi operatív munka – érkezések, utazások, VIP vendégek
 - Humánpolitika Osztállyal: munkaerő felvétel, elbocsátás
 - Műszaki részleggel
 - Marketing Osztállyal: reklámtárgyak, prospektusok
 - Mosodával

Assistant Housekeeper (diszpécser gondnoknő):

- Napi operatív munka szervezése:
 - Műszakbeosztások elkészítése (2 hétre előre az előzetes foglaltság alapján)
 - Elkészíti a szobalányok és az emeleti gondnoknő munkalapjait, kiosztja és hozzáadja a főkulcsot, majd munka végén visszaveszi
 - Szükséges anyagok, eszközök beszerzése, pótlása, javítása.
 - Takarítás ellenőrzése: „tisztá és kiadható” (C/V) minősítés VIP vendégek szobáinak ellenőrzése, bekészítések végrehajtása, végrehajtatása.
 - A nem kiadható szobák jelzése, portával történő folyamatos egyeztetése.
 - Naponta ellenőrzi a minibár fogyasztások számlázását
 - Talált tárgyak kezelése, tárolása, nyilvántartása, értékesítésének megszervezése.

Supervisor (Gondnoknő):

- A hozzá beosztott dolgozók munkájának irányítása, ellenőrzése.
- A szobalányok részére kiadja a napi munkavégzéshez szükséges textíliát, tisztítószer, egyéb anyagokat
- Takarítási program betartatása (tisztítószeres gazdaságos felhasználása)
- Vendégkérések teljesítése.
- Minibár fogyasztásokat számlázásra jelenti és a feltöltéseket végrehajtja.

Szobalány:

- A munkalapon feltüntetett foglalt és utazó szobák takarítása.
- Vendégszobák időszakos nagytakarítása.
- Raktárak, szervizhelyiségek, öltözők, folyosók tisztán tartása.
- Felveszi a munkalapot és a főkulcsot.
- Összekészíti a takarító kocsikat a napi munkavégzéshez

Emeleti londiner:

- Segíti a szobalányok munkáját a fizikailag nehéz munkák elvégzésével.
- Közlekedő területek takarítása
- Szennyes textília mozgatása
- Hulladék elszállítása

Takarítók:

- Közösségi terek és helyiségek tisztán tartása.
- Szállodák ma már sok esetben – költségtakarékossági szempontból – külső vállalkozásokkal kötnek szerződést a takarításra → **bértakarítás**

SZOBAKULCSOK

Mechanikus zár

1. A kulcskolonccal ellátott kulcs:

- Ez csak egy adott szobát nyit – ezt kapja a vendég
- Számozása:
 - Első kettő szám az emeletre,
 - Másik kettő a szobára utal

2. Főkulcs:

- Egy adott szinten található összes szobát nyitja

3. Vezérlő kulcs:

- A szállodában található összes szobát nyitja

4. Tűzkulcs v. Királykulcs:

- Akkor is nyit minden zárat, ha belülről is van kulcs

Elektronikus zár

1. Számkódos

2. Mágneskártyás

Előnye: (bármelyiknek)

- Nincs szükség kulcsra
- Elvesztéskor csak át kell kódolni
- Ellenőrizni lehet a ki- és belépést, a személyt (vendég, takarító, karbantartó)
- Gazdaságos az energiafelhasználás (csak a mágneskártya tartóba történő helyezéskor indul el a szobai energia)

TALÁLT TÁRGYAK

- A diszpécser gondnoknő tartja nyilván sorszám szerint.

Rögzíteni kell:

- Megtalálás időpontja, helye
 - Megtaláló neve
 - A talált tárgy rövid leírása
 - Visszaadás időpontja, módja, a tulajdonos vagy megbízottja aláírása
- 1 évig őrzi a szálloda, utána értékesíti (bizományi), pénzt a PM-be átutalja. Ami nem értékesíthető, azt leselejtezik jegyzőkönyvvel.

Átmenetileg sem tárolható:

- Élelmiszer
- Higiéniaiilag vagy esztétikailag kifogásolható tárgy
- Fegyver, lőszer
- Személyi okmány – továbbítani kell a rendőrségre

SZOBASZERVIZ

- A vendégnek lehetőséget kell adni arra, hogy a szoba elhagyása nélkül fogyaszthasson ételeket és italokat.
- A vendéget tájékoztatni kell → szűk szobaszerviz étlap segítségével, az italválaszték lehet teljes körű (nem igényel előkészítési munkákat).
- A szobaszervizt a vendég általában telefonon rendelheti meg.

Lebonyolításához két módszert alkalmazhatunk:

- lakószintenként alakítanak ki gazdasági területeket (az ételek előkészítése itt történik) → ez nem elterjedt
- a szobaszerviz szolgáltatás az erre kijelölt helyen történik, általában az étteremben.

A nagy szállodákban két munkakörre van szükség:

- *rendelés felvevő*: ő fogadja a vendégek rendeléseit:
 - feljegyzi a rendelést,
 - a szoba számát,
 - az időpontot, amikor a vendég kéri a szolgáltatást,
 - számlát készít a rendelés alapján,
 - továbbítja azt a megfelelő helyre.
- *szobapincér*: az összekészített ételeket és italokat viszi fel a szobába a számlával együtt.

MINIBÁR

- Annyiban különbözik a hagyományos hűtőtől, hogy **kisebb és nemes burkolatú** (illeszkednie kell színében és alakjában a szoba hangulatához).
- A **szálloda termékeivel töltik** fel, hogy a vendég ne tudja saját dolgait beletenni.
- **Ártájékoztatón** hívjuk fel a vendég figyelmét a minibár tartalmára.
- Naponta el kell végezni az elszámoltatását és az újra feltöltését!
- Ha önálló room-service működik, akkor előfordulhat, hogy a minibár feltöltése, elszámoltatása az ő feladataik közé tartozik.

Ismétlő kérdések: / Питання для перевірки:

1. Mi a különbség a hagyományos emeleti szervezés és a housekeeping szervezés között a szállodai munkákban?
 2. Melyek a napi szoba takarításának legfontosabb részfeladatai?
 3. Mi a nagytakarítás feladata, és miért fontos, hogy a vendég ne lássa azt?
 4. Mi a Housekeeper fő feladata a szállodai szervezetben?
 5. Milyen feladatokat lát el az Assistant Housekeeper a napi operatív munkában?
 6. Milyen tárgyakat nem lehet tárolni a talált tárgyak között, és mi a teendő velük?
-

2. Zöld szállodák. Az energiatakarékosság előnyei a szállodaiparban. / Зелені готелі.

Переваги енергозбереження в готельному господарстві.

Környezetvédelem az Európai Unióban

- Az Európai Unió környezetvédelmi politikája
- A tagállamok környezetvédelmi politikája

→ + közös környezetvédelmi politika.

- Etikai
- Jóléti
- Gazdasági szempontok alapján.

- Etikai érv: a természet belső értékekkel is rendelkezik, amely védelemre érdemes (pl. madárvédelmi irányelv).
- Jóléti érv: a környezeti állapot romlása és egészségünk között egyértelmű az összefüggés → az emberi egészség védelme szükségszerű
- Gazdasági érv: sokszor megelőzi a többit.

Alapelvek:

- Elővigyázatosság elve: a környezet károsítását minden eszközzel meg kell próbálni elkerülni (pl. környezetbarát termékek)
- Megelőzés elve: a lehetséges környezeti szennyező hatásokat már a szennyezés forrásánál meg kell szüntetni.
- A szennyező fizet elve: a környezeti kár költségeit a kár okozójának kell viselnie.
- Szubszidiaritás elve: az EU csak abban az esetben lép fel, ha a problémát hatékonyabban tudja megoldani, mint maguk a tagállamok.

↓

- A fenntartható fejlődés elve vezérli az EU-t

Környezetvédelem

- 1995. évi LIII. törvény
 - átfogó, keretjellegű
 - alapelvei:
 - elővigyázatosság

- megelőzés
- helyreállítás
- felelősség
- együttműködés
- tájékozódás
- tájékoztatás
- nyilvánosság

Üzemeltetés, a környezetbarát tevékenység üzleti előnyei

- költségmegtakarítás
- a piac kényszerítő nyomásának megelőzése
- a személyzet megnyerése, motiválása
- a cég és az egység arculatának javítása
- csökkenő kockázat – könnyebb hitelhez-jutás

A TERMÉKPOLITIKA ÖKOLÓGIAI SZEMPONTJAI

- felesleges szemetelés
- energiatakarékosság
- szennyvíztisztítás
- ésszerű szemétszállítás

1.Ökológiai vállalatpolitika → marketingpolitika

2. Energiatakarékosság

- áram, gáz, fűtőolaj felügyelete,
- hatékony felhasználás
- összehangolás,
- optimalizálás
 - építőanyag,
 - épületszerkezet,
 - energia-berendezések
- Optimalizálás példái:
 - energiafogyasztók korszerűsítése
 - fűtőberendezések hatásfoka 90 %,
 - melegvízellátás külön rendszeren

- energiatakarékos lámpák
- számítógép-vezérelt áramfogyasztók
- elektromos–gázüzemű konyhai tűzhely

Energiagazdálkodás

- Költségei folyamatosan növekednek.
- Általában független a forgalomtól (állandó költségelemek)
- Energiahordozók felhasználását naponta figyelni kell → össze lehet vetni a szálloda forgalmával:
 - Ki tudjuk szűrni a magasan kiugró értékeket → pazarlás vagy hiba van (észre lehet venni) → lokalizálni lehet, hogy hol pazarolnak.
 - Célszerű ebbe az akcióba bevonni a személyzetet: mindenféle javadalmazás alapja a profit: csökkenteni kell a költségeket!
- A vendég a legnagyobb energiafogyasztó: pl. szoba világítása: mágneskártyás alapon, energiatakarékos izzók.
- Folyosókon célszerű mozgásérzékelők alkalmazása.
- Előnyben vannak az új szállodák → össze tudják hangolni az építőanyagokat, a felépítést és az energia-berendezéseket.

3. Takarékos vízhasználat

- **95 %** szennyezetten folyik a szennyvízcsatornába.
- Egyes területeken **15-50 %** megtakarítható; pl.:
 - WC öblítők szabályozása 40 %
 - Mosdókagyló, pissoir mozgásérzékelői 50 %
 - zuhanyzók, mosdókagylók áteresztőképességének szabályozása 50 %

Vízgazdálkodás

- Csak ivóvíz minőségű vizet használhatunk (takarítani is).
- Közmű vállalat engedélye kell akkor is, ha saját szennyvíztisztítóval vagyunk ellátva.
- Vízvezetékeink szigeteltek legyenek.
- Melegvízvezetékek raktárakon keresztül ne haladjanak át (főleg étel, ital raktár).

4. Hulladék mennyiségének csökkentése

MEGELŐZÉS: kevés csomagolóanyag! friss termékek

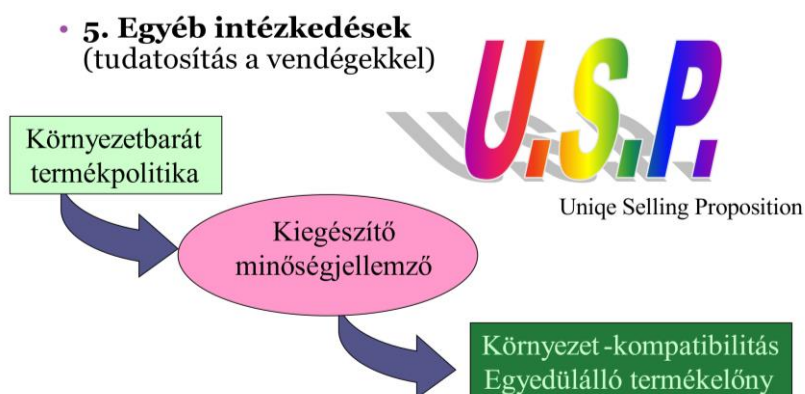
CSÖKKENTÉS: takarékos bánásmód a tisztítószerrel és az élelmiszerekkel! pazarlás megszüntetése

ÚJRAHASZNOSÍTÁS: válogatás: üveg, használt zsír, papír, komposztálható anyagok, műanyag, fém

A hulladék mennyiségének csökkentése

- A legfontosabb lépés!!
- Kerüljük az 1x használatos, eldobható dolgokat.
- Keressük a nagybani beszerzést (pl. ne apró vaj, dzsem, ne egy adagos tejszín, cukor).
- Kerüljük a műanyag edényeket!
- Folyékony szappan: újratölthető, nincs pazarlás.
- Mosatás zacskó: jelenleg ált. műanyag → textil legyen vagy papír
- Szelektív hulladékgyűjtés esetén a takarító kocsin is megoldott legyen.
- Adminisztrációnál:
 - 1 x használatos tollak kerülése
 - 1 x használatos festékkazetták kerülése
- Környezeti kézikönyv kidolgozása:
 - Feleslegesen ne szemeteljünk
 - Takarékoskodjunk az energiával
 - Szennyvíztisztítás megoldott legyen
 - Ésszerű szemétszállítást alkalmazzunk.

A termékpolitika ökológiai szempontjai



Tudatosítás a vendégekkel:

A NAGYOBB FOGYASZTÁS NEM FELTÉTLENÜL JÁR MAGASABB KOMFORTÉRZETTEL

Zöld szálloda

- A környezetbarát termékpolitikát a vendégek felé propagálni kell →

- Ismerjék meg a szállodai intézkedéseit
- Érezzék, hogy ők is részesei az ökológiai termelésnek.
- Zöldszálloda kifejezés az adott intézmény elkötelezettségét jelenti a környezetvédelem iránt.
- Nemzetközi szinten már jelentős múlttal rendelkezik a szállodai környezetvédelem,
- Magyarországon először 1994-ben adták ki a Nemzetközi Szállodaszövetség felhívását, amelyben zöld-szállodákat kerestek a szövetség tagjai között →
 - még nem volt nagy sikere
 - a téma általában még elő sem került a szállodáknál
 - legtöbbször felelős sem volt.
- A Magyar Szállodaszövetség: 1995-ben adott ki pályázatot először → A szállodák ekkor figyeltek fel a problémára
- A környezetvédelmi beruházások jelentős anyagi ráfordítást igényelnek, de hosszú távon többszörösen visszahozzák az árukat.

Ismétlő kérdések: / Питання для перевірки:

1. Milyen fő szempontok alapján alakult ki az Európai Unió környezetvédelmi politikája?
 2. Mit jelent az elővigyázatosság elve a környezetvédelemben?
 3. Hogyan járul hozzá a gazdasági érdek a környezetvédelemhez?
 4. Milyen előnyei vannak a környezetbarát üzemeltetésnek a vállalatok számára?
 5. Hogyan lehet csökkenteni a vízfogyasztást és a vízszennyezést a fenntartható gazdálkodás érdekében?
 6. Miért fontos a hulladék csökkentése, és milyen módszerekkel érhető el?
 7. Mit jelent a „zöld szálloda” fogalma, és milyen lépéseket tesznek ennek érdekében?
-

Ajánlott irodalom / Рекомендована література

Alapművek / Базова література

- Bárfai E. (2022): Szállodamenedzsment I. Ver 6., Budapest, p. 338
- Брич В. Я., (...), Кушнірук Г. В., Рутинський М. Й., Сусол Н. Я. та ін. (2020): Організація готельно-ресторанної справи: навч. посібник / за заг. ред. проф. Брича В.Я. – Київ: Видавництво Ліра-К – 484 с.
- Hajgató-Jávör J. (2020): Szállodai tevékenységek. Műszaki Könyvkiadó Kft, Budapest. p. 228
- Гончар Л. О. (2020): Контролінг у готельно-ресторанному і туристичному бізнесі : практикум. 82 с.
- Мальська М. П., Пандяк І. Г. (2020): Готельний бізнес: теорія та практика. Навчальний посібник.- К.: Центр учбової літератури, 472 с.
- Papp I. (szerk.) (2017): Szálloda –és vendéglátásmenedzsment. Akadémia Kiadó, Budapest. (https://mersz.hu/hivatkozas/dj250szev_book_1#dj250szev_book_1)
- ДСТУ 4269 (2003): «Послуги туристичні класифікація готелів услуги туристические классификация гостиниц» (http://www.dnaop.com/html/29982/doc-%D0%94%D0%A1%D0%A2%D0%A3_4269_2003)
- <http://endre.bartfai.sciteria.com/#media>

Kiegészítő olvasmányok / Допоміжна література

- Albert-Tóth A.-Kóródi M.-Kovács T.-Gyurácz-Németh P. (2011): Szállodamenedzsment. E-turizmus, PTE. (<https://www.eturizmus.pt.hu/szakmai-anyagok/Turizmusmenedzsment/book.html#d6e2493>)
- Bárfai E. (2004): Szállodai alapismeretek. BGF Kereskedelmi, Vendéglátóipari és Idegenforgalmi Főiskolai Kar, Budapest, p. 207
- Bárfai E. (2004): Szállodai alapismeretek. Mellékletek. BGF Kereskedelmi, Vendéglátóipari és Idegenforgalmi Főiskolai Kar, Budapest, p. 225
- Головка О.М., Кампов Н.С., Махлинець С.С., Симочко Г.В. (2012): *Організація готельного господарства*. Навч. пос. – К.: Кондор-Видавництво, 338 с. (https://pidru4niki.com/16781024/turizm/organizatsiya_gotelnogo_gospodarstva)
- Györfy A. (2007): Szálloda menedzsment. Károly Róbert Főiskola, Gyöngyös, p. 154
- Juhász L. 2012: Bevezetés a szállodák világába: I.1. Szállodaipar és története.
- Ковешніков В. С., Мальська М. П., Роглев Х. Й. (2015): Організація готельно-ресторанної справа. Навчальний посібник, Кондор, Київ, 751 с.

Лук'янов В. О., Мунін Г. Б. (2014): Організація готельно-ресторанного обслуговування. Навч. пос. Вид. 2-ге. – К.: Кондор-Видавництво, 346 с.

„Про туризм” 15.09.1995 № 324/95-ВР; 18.11.2003 № 1282-IV
(http://tourlib.net/zakon/pro_turyzm.htm)

Szalók Cs. – Fehér T.né (2007): Szálláshelymenedzsment. BGF Kereskedelmi, Vendéglátóipari és Idegenforgalmi Főiskolai Kar, Budapest, p. 133

Internetes, elektronikus források / Інтернет та електронні ресурси

www.ehotelier.com

www.tophotels.com

www.hotelstars.eu

www.hihostels.com.ua

www.management.com.ua

www.premier-hotels.com.ua

<https://help.previo.app/hu/doc/alapveto-informaciok/>

<https://tudasbazis.sulinet.hu/hu/szakkepzes/vendeglatas-idegenforgalom/szallodai-alapismeret>

<https://www.eslfast.com/robot/hotel.htm>

<https://tothostel.ru/hu/voproxy/harakteristika-mirovyh-gostinichnyh-cepei-mezhdunarodnye-gostinichnye-cepi-i/>

<https://www.lookingforbooking.hu/sz%C3%A1llodal%C3%A1ncok>

https://en.wikipedia.org/wiki/List_of_chained-brand_hotels

<https://tudasbazis.sulinet.hu>

<http://www.hotel2022.hu/hotel-lexikon>