



Kátay Ákos

## **A szállodák minősítésének sajátosságai az Európai Unióban**

### **ABSZTRAKT**

A szolgáltatások ismert jellemzőinek egyike a megfoghatatlanság. A turisztikai szuprastruktúra egyik elemét alkotó szálloda terméke tiszta szolgáltatás, hiszen az élményen kívül semmi más nem kerül a vendég tulajdonába. A szállodai szolgáltatás iránti igény jellemzően megelőzi az igénybevételt. Ezért a vendég számára fontos, hogy előzetes és megbízható képet kaphasson azokról a szolgáltatásokról, amelyektől az átmeneti otthon kényelmét és a motivációjával összefüggő szükségletei kielégítését várja. A szállodák a kínálatuk összetételének és minőségének érzékeltetésére a csillagokat használják kommunikációs eszközként Európa szerte. Miután a szimbólum azonos, a vendég számára az is lényeges kérdés, hogy azonos-e a hozzá tartozó szolgáltatás mind a mennyisége, mind a minősége tekintetében. Jelen tanulmány az Európai Unióban alkalmazott szállodaminősítési követelményeket vizsgálja, összevetve ezeket a vendégeknek a szállodával és a szállodai szobával szemben támasztott elvárásaival. A minőségre utaló szimbólumok a szálloda árszínvonalára is engednek következtetni, az árszínvonal vizsgálata azonban nem tárgya a jelen tanulmánynak.

### **PARTICULARITIES OF HOTEL CLASSIFICATION IN THE EUROPEAN UNION**

#### **ABSTRACT**

One of the known qualities of services is intangibility. One element of the touristic superstructure, the hotel offers a product which is pure service, since nothing comes into the possession of the customer apart from the experience. The demand for hotel service generally precedes its use. Therefore it is important for the customer to get a trustworthy preliminary view of the services from which he or she expects the comfort of a temporary home and the fulfillment of needs related to his or her motivations. All around Europe, Hotels use stars as communications tools to show the variety and quality of their services. Since the symbol is the same, the question whether the related services are the same in both quantity and quality also becomes important for customers. This research takes a look at the hotel

qualification requirements in use in the European Union, comparing them to customer expectations towards hotels and hotel rooms. The symbols indicating quality also suggest the hotel's price range, but the study of price ranges is not the topic of this research.

*Kulcsszavak: szálloda, minőség, csillagok száma*

*Key words: hotel, quality, star-rating*

## BEVEZETÉS, A TÉMA AKTUALITÁSA

A Turisztikai Világszervezet (UNWTO Tourism Highlights 2013) adatai szerint a nemzetközi turistaérkezések száma 2012 végére meghaladta az egymilliárd főt és az előrejelzések szerint ez a szám 2030-ra közel a duplájára nő. A látogatás célterülete szerint történő megoszlások alapján Európa változatlanul a legnépszerűbb desztináció.

Az Oxford Economics 2013-as tanulmánya szerint az európai szálláshelyek – köztük a szállodák – iránti belföldi kereslet évi 2,8%-os, a külföldi kereslet évi 3,2%-os növekedése várható a 2023-ig terjedő időszakban.

A turizmus aktuális trendjei (Aubert A. 2011) azt mutatják, hogy az évi főszezon mellett több, rövidebb időtartamú utazás kerül lebonyolításra, ami a változatos szabadidő-eltöltés igényének erősödésére utal. További trendjelenség az elektronikus kereskedelem részarányának növekedése a turizmusban (Travelport 2014) Ez azzal is jár, hogy a termék lefoglalását megelőző tájékozódás is az interneten történik. A vendégnek tehát lehetősége van a foglalást megelőzően alapos, összehasonlító jellegű és többször is megismételhető tájékozódásra a termékről.

A szállodaiipar terméke alapvetően szolgáltatás, amire az igénybevételt követően élményként emlékszik a vendég. A pihenésre, kikapcsolódásra és a turizmusban való részvételre motiváló további szükséglet megújul. A szállodáknak tehát alapvető érdeke, hogy a vendég élménye pozitív legyen és visszatérésre ösztönözze. Erre azonban csak a vendég elégedettsége esetén lehet számítani. Az elégedettség eléréséhez a szükségleteket kielégítő, az igényeknek és az előzetes várakozásoknak megfelelő, értékarányos áron igénybe vehető kifogástalan minőségű termékre van szükség (Kátay Á. 2011).

A szállodaiipar termékminőségének előzetes megítélésére általánosan elterjedt módon a csillagok szolgálnak egytől ötig. Az azonosság azonban a szimbólumra és annak mennyiségére korlátozódott egészen 2009-ig, a Hotelstars Union megalakulásáig. (Hotelstars Union)

Jelen tanulmány célja a szállodaiiparban alkalmazott minősítési módszerek áttekintése. A nemzetközi kép fókuszában az Európai Unió tagállamainak szállodaminősítési kritériumai állnak. A tanulmány kísérletet tesz az eltérések és azonosságok feltárására.

## ALKALMAZOTT MÓDSZEREK

A keresleti oldal elvárásainak megismerése érdekében a Hotels.com kutatási eredményei kerültek hasznosításra. A Hotels.com online szálláshely-foglalási lehetőségeket kínál világszerte több mint 200.000 szálláshelyen. 2013 decemberében n=1000 olyan személy megkérdezése történt, akik a következő hat hónapban utazást terveznek. A megkérdezés célja a szállodától és a szállodai szobától elvárt legfontosabb szolgáltatások megismerése volt. Jelen tanulmányban a szálloda és a szállodai szoba

10-10 – a megkérdezettek által – legfontosabbnak tartott szolgáltatások teljesülésének vizsgálatára kerül sor. A kínálati oldal megismerése érdekében alkalmazott módszer a tartalomelemzés. Ennek során a HOTREC<sup>1</sup> honlapján a „HOTEL STARS IN EUROPE” menüpontban felsorolt azon országok minősítési rendszereinek áttekintése történt, amelyek nem tagjai a Hotelstars Union-nak. Tekintettel arra, hogy számos ország esetében nincs hozzáférhető anyag, az egyes országok háromcsillagos szállodaminősítési követelményeit rendszerező kiadvány tartalomelemzése is szükséges volt. A kiadványt az Európai Fogyasztói Központok Hálózata készítette 2010-ben, az európai fogyasztók számára. A kiadvány célja az utazók tájékoztatása és az egyes tagországok háromcsillagos szállodái összehasonlítási lehetőségének megteremtése volt.

A Hotelstars Union az Európai Unió tagországainak és további önkéntes csatlakozók számára kidolgozott szállodaminősítő rendszer. Ennek tartalma is elemzésre került a keresleti oldal elvárásai alapján, így a vizsgálat lefedi a 27 tagú Európai Unió szállodaminősítő rendszereit. Horvátország nem szerepel az Európai Fogyasztói Központok Hálózatának felmérésében és a HOTREC Hotel Stars in Europe menü Horvátország esetében a „kidolgozás alatt” tájékoztatást adja 2011 óta. Horvátország nem tagja a Hotelstars Unionnak, így szállodáinak minőségi követelményeiről a kézirat leadásáig nem sikerült információhoz jutni.

Az adatszerű elemzés a háromcsillagos szállodákra terjed ki azzal az indoklással, hogy az egységek számával mért mennyiségük tekintetében ezek jelennek meg a legnagyobb kínálattal. Ennek alátámasztására hét tagállam (kisebbség és nagyobbak, Hotelstars Union tagok és nem tagok) statisztikai adatai kerültek felhasználásra.

A kutatás során módszertani nehézséget jelentett az, hogy az Európai Unióban nincs egységes fogalmi meghatározása a szállodának.

További módszertani problémát okozott Franciaország gyakorlata, ahol 2011-ig nulla csillagos besorolással is működhetnek szállodák, míg az ötödik csillag a nulla csillagos lehetőség megszüntetésével együtt 2011-től került alkalmazásra (<http://www.insee.fr/>)

## EREDMÉNYEK

### A kereslet alakulása és a szállodával szemben támasztott elvárásai

A turisztikai szuprastruktúra egyik elemét alkotó szálláshelyek, köztük a szállodák több tényezőtől álló halmazként alkotnak kínálati egységet. A szálloda által nyújtott szolgáltatások mennyisége és változatossága, az egyes szolgáltatások rendelkezésre állásának időtartama és a termék exkluzivitását arányosan tükrözni hivatott ár a telepítés helyével együtt járulnak hozzá a szálloda várható minőségének előzetes megítéléséhez. A munkatársak attitűdje, magatartása és kompetenciái már a helyszínen formálják a vendég elégedettségét. Amennyiben a vendégkör empiriákon alapuló véleményei és visszajelzései ezt szükségessé teszik, az érintett kínálati elemek mindegyike több-kevesebb ráfordítással és erőforrás feláldozásával megváltozatható, a szálloda telepítési helyének kivételével (KÁTAY Á. 2000).

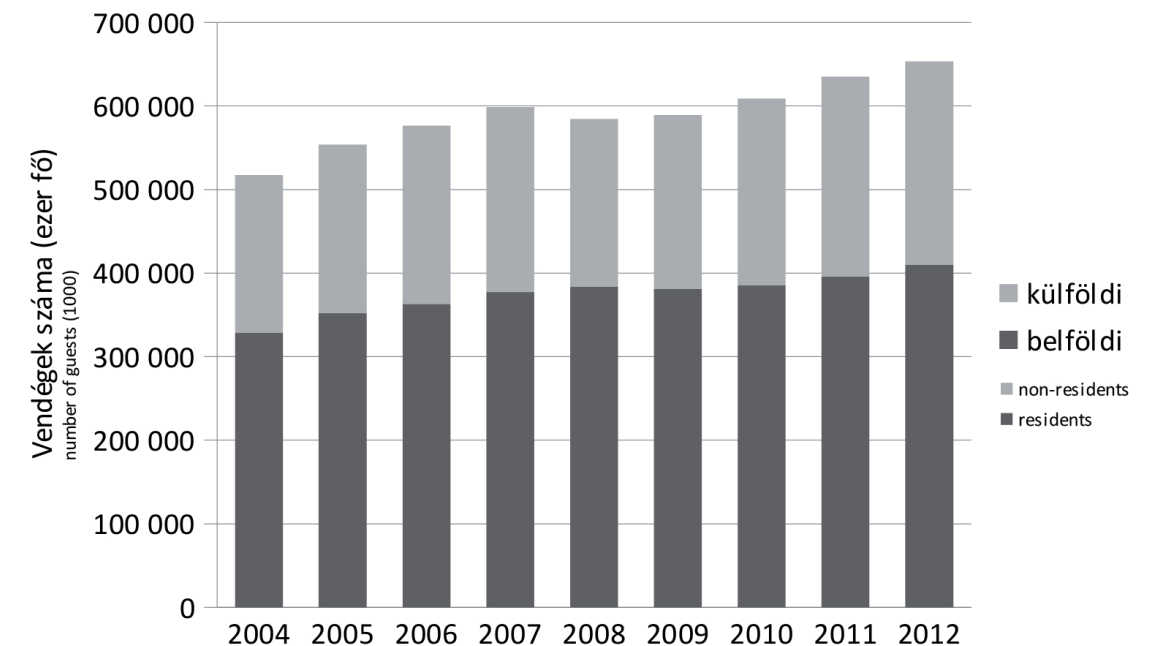
<sup>1</sup> Hotels, Restaurants & Cafés in Europe – Szállodákat, éttermeket, kávéházakat és hasonló jellegű létesítményeket összefogó nemzeti szövetségek szervezete az Európai Unióban.

A szállodák minden esetben egy településen, vagy annak közigazgatási területén helyezkednek el, amely a természeti, gazdasági, társadalmi és infrastrukturális szférák által meghatározott térbeli egység (TÓTH J. 2003). A turisták utazási döntésének sorrendjében a meglátogatandó kontinens, ország, régió, kistérség, település többnyire megelőzi a szálláshely kiválasztását, lévén, hogy a motiváció alapján megvalósuló helyváltoztatás következményeként lép fel az átmeneti otthon iránti szükséglet. MICHALKÓ G. (2012) megállapítása szerint a spontán módon megjelenő keresletet rövid időn belül követi a szuprastruktúra. Okkal feltételezhető, hogy tudatos turizmus-tervezés esetén sincs ez másként.

Ez a sorrendiség a magyarázata annak, hogy a szálloda kínálati elemeinek összhangban kell lenniük a szálloda térbeli telepítési helye és az említett szférák által befolyásolt rendeltetésével, valamint minőségével, feltéve, hogy ezek az adott fogadóterület meglévő (1. és 2. ábra) és vagy megcélzott vendégkörének előzetesen felmért és megismert igényei alapján kerültek meghatározásra.

1. ábra. A vendégek száma az EU-27 államaiban, a szállodákban és hasonló jellegű létesítményekben<sup>2</sup>

Figure 1. Arrivals to Hotels and similar establishments in the EU-27



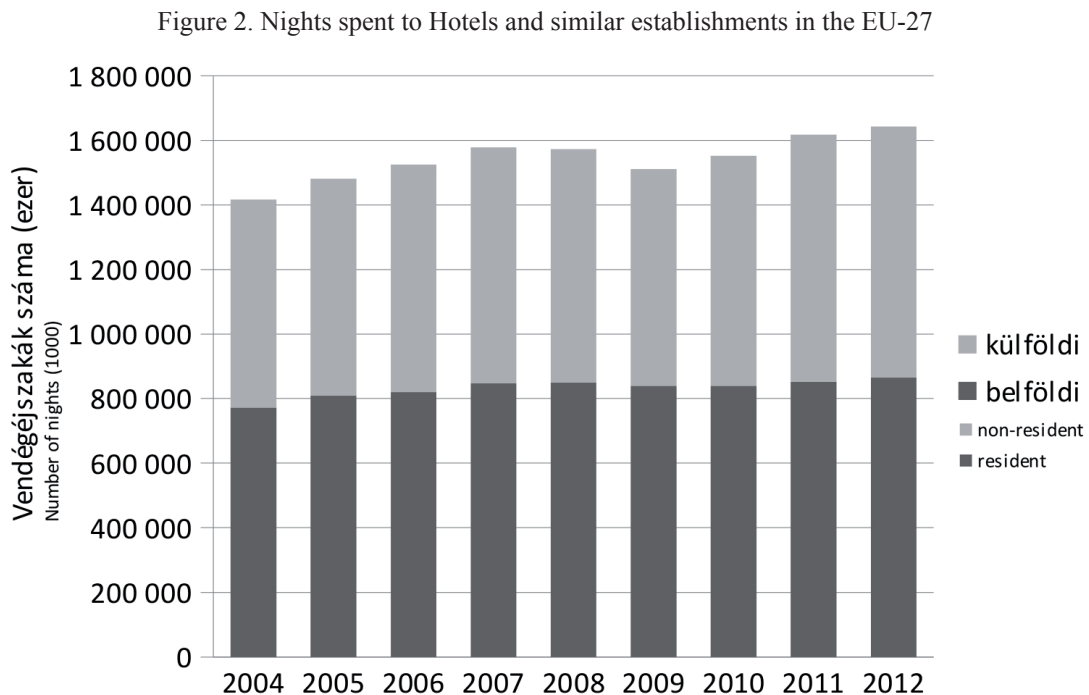
Forrás: Az EUROSTAT adatai<sup>3</sup> alapján saját szerkesztés / Source: original based on EUROSTAT data<sup>4</sup>

<sup>2</sup> Szálloda, apartmanszálloda, motel, útmenti fogadó, vízparti szálloda, üdülőklubhotel, panzió, vendégház és hasonló szálláshely.

<sup>3</sup> 2004-2007 és 2009-ben a belföldiek Írország adatai nélkül, 2011-ig a külföldiek Írország adatai nélkül

<sup>4</sup> 2004-2007 and in 2009 the residents without the datas of Ireland and until 2011 the non-residents without the datas of Ireland

2. ábra. A vendégéjszakák száma az EU-27 államaiban, a szállodákban és hasonló jellegű létesítményekben



Forrás: az EUROSTAT adatai<sup>5</sup> alapján saját szerkesztés / Source: original based on EUROSTAT data<sup>6</sup>

A forrásadatokból számított átlagos tartózkodási idő a belföldi turisták esetében 2,2-2,5 nap, míg a külföldi turisták az érintett időszakban 3,2-3,5 nap közötti időtartamot töltöttek el a szállodákban és a szállodaszerű szolgáltatásokat nyújtó további szálláshelyeken. Ebből az a következtetés vonható le, hogy a szállodáknak és hasonló jellegű szálláshelyeknek viszonylag rövid idő áll a rendelkezésére ahhoz, hogy a kommunikációjukban leírt vagy szimbólumokkal megjelenített szolgáltatásminőségről a helyszínen meggyőzzék a vendéget, ugyanakkor a vendégnek is csak néhány napja van arra, hogy az adott szálláshely szolgáltatásminőségét tapasztalati úton megítélje.

„Azért utazunk, hogy jobb helyen legyünk, mint most vagyunk” (MICHALKÓ G. 2010:66). Napjaink fogyasztásorientált társadalmában, a javak dömpingjében ugyanazon szükségletek számos – mennyiségi és minőségi szempontból is sokféle – termék fogyasztásával elégíthetők ki. A folyamatosan globalizálódó világban az aktuális vagy potenciális, esetenként a látens igények kielégítésére alkalmas, vagy erre alkalmasnak feltételezett termékekkel összefüggő információk némi utánajárással, sőt gyakran kéretlenül is rendelkezésre állnak. A kereslet tájékozódási és választási lehetőségeinek folyamatos bővülésével a fogyasztók keresletéért folyó versengés fókuszába a minőség került. Tárgyiasult termékek esetében a nem megfelelő minőség következményeként a fogyasztó azt az érzést éli át, hogy nem kapott meg valamit. Szolgáltatás esetén – különösen a turizmus termékeinél – a nem megfelelő minőség azt az érzést válthatja ki a vendégből, hogy elvettek tőle valamit, nevezetesen a hetek, hónapok óta dédelgetett és a befizetett részvételi díj/előleg/foglalási díj fejében már magáénak érzett élményt. Azonosulva MICHALKÓ G. (2007) definíciójával, miszerint a turizmus

<sup>5</sup> 2007-2011 a külföldiek Írország adatai nélkül.

<sup>6</sup> 2007-2011 the non-residents without the datas of Ireland

során élményszerzési céllal történő helyváltoztatás valósul meg, a piaci pozícióját megőrizni akaró desztináció és az ott működő, a turizmushoz bármilyen formában kötődő szervezetek elemi érdeke a citált élmény megszerezhetőségéhez szükséges feltételrendszer hiánytalan biztosítása.

Különösen érvényes ez a szálláshely-szolgáltató vállalkozásokra, azzal az indoklással, hogy az otthon átmeneti elhagyására készítő motiváció időarányos kielégítését és a másnapi programjainak megtervezését követően – egyszerűbben fogalmazva: egy nap elteltével – a vendég egy számára idegen, de legalábbis nem a megszokott környezetben szeretné otthon érezni magát.

A Hotels.com piacvezető globális szállodafoglalási rendszer 2013 decemberében végzett 1000 fős kutatásának eredményei szerint a hat hónapon belül utazást tervező megkérdezettek a következő elvárásokat tartották a legfontosabbnak a szálloda és a szállodai szoba szolgáltatásaival összefüggésben (1. táblázat).

1. táblázat. A vendég által a szállodától és a szobától elvárt legfontosabb szolgáltatások

Table 1. The most important amenities expected by the customer from the hotel and the room

Szállodai szolgáltatások	Szobai szolgáltatások	Hotel Amenity	In-Room Hotel Amenity
Reggeli	Internet/ingyen wifi	Complimentary Breakfast	Internet/Free WiFi
Étterem	Fürdőszoba zuhannyal	Restaurant	Bathroom with Shower
Internet/ingyen wifi	Szobaméret	Internet/Free WiFi	Room size
Parkolás	TV	Parking	TV System
24 órás Front Desk szolgálat	Légkondicionálás	24 hour Front Desk Service	Air Conditioning
Dohányzásmentes szálloda	Kávé/tea	Smoke Free Hotel	Coffe/Tea
Uszoda	nemdohányzó szoba	Swimming Pool	Non-Smoking Rooms
Bár	Prémium ágynemű	Bar	Premium Bedding
Légkondicionálás	napi takarítás	Air Conditioning	Daily Housekeeping
Kávé/tea a hallban	Matrac típusa	Coffe/Tea in Lobby	Mattress Type

Forrás: Hotels.com tanulmánya alapján saját szerkesztés / Source: original based on research by Hotels.com

### A szállodaipar kommunikációja a kínálat minőségéről

Az egyes szállodák kínálatának részleteit aprólékosan vizsgálni és összehasonlító elemzést végezni a vendég számára indokolatlanul időigényes feladatot jelentene. Ezt kiküszöbölendő a szállodák fogalmakkal és/vagy szimbólumokkal közvetítik a kínálat minőségét és árszínvonalát a keresleti szegmenseik felé.

Az előbbi módszert jellemzően az amerikai szállodaláncok alkalmazzák a funkcionális megfelelésre szorító és csekély humán szolgáltatást relatíve alacsony árszínvonalon kínáló BUDGET<sup>7</sup>, illetve ECONOMY<sup>8</sup> minőségtől a minden tekintetben a legkiválóbbat a legmagasabb árszínvonalon kínáló LUXURY<sup>9</sup>-ig (SEITZ, G. 2000; ERNST&YOUNG US Lodging Report 2007). Azonos árértékesítésű szolgáltatásmennyiség és szolgáltatásminőség nyújtását megszervezni és megvalósítani csak az egységes koncepció alapján, standardok szerint üzemelő nagy szállodaláncok képesek, amelyek a standardokat elsődlegesen a tárgyi szolgáltatásaikra és a marketing tevékenységeikre terjesztik ki.

<sup>7</sup> Egyszerű, de funkcionálisan kifogástalan tárgyi szolgáltatások, a vendéglátás (étel-ital ellátás) területén minimális szolgáltatásokkal, relatív alacsony árszínvonalon.

<sup>8</sup> Ld. BUDGET

<sup>9</sup> Luxus szálloda a legmagasabb szintű komforttal, szolgáltatásterjedelemmel, és szolgáltatási készséggel kifejezetten magas áron.

A láncokhoz nem tartozó szállodák esetében viszont az azonos fogalom eltérő tartalmat takarhat (JÁVOR J. 2008). Még összetettebb a kép Európában, ami több tényező együttes hatásával magyarázható. Egyrészt az Európai Unió tagállamainak nincs egységes gyakorlata a szálláshelyek – köztük a szállodák – meghatározására, ami a szálloda szűkebb, például Magyarország (KORMÁNYZATI PORTÁL 2010) és tágabb, például Ausztria (STATISTIK AUSTRIA 2011), értelmezését teszi lehetővé. Az MSZ EN ISO 18513:2004 Turisztikai szolgáltatások. Hotelek és más turisztikai szállások. Fogalommeghatározások című szabvány meghatározása szerint<sup>10</sup> az osztályozási rendszer a turisták elhelyezésére szolgáló létesítmények tárgyi feltételeinek, és/vagy szolgáltatásainak minőségi standardjai értékelésére kialakított rendszer. Tipikusan öt kategória, egytől öt darab jelzéssel. Az osztályozási rendszert szervezheti nemzetközi, nemzeti vagy regionális hatóság, turisztikai testület, kereskedelmi szövetség, útikalauzkiadó, vagy maga a létesítmény tulajdonosa (PÓNYAI GY. 2005).

Másrészt az egységek minősítése sem kötelező a tagállamok mindegyikében. A Svájci Szálloda-szövetség, az SHA<sup>11</sup> 1979-ben bevezetett – a tagszállodák számára kötelező – rendszere a szálloda üzemeltetőjének hatáskörébe utalta a minősítést az SHA felülvizsgálati jogkörének kikötésével (WTO<sup>12</sup> IHRA<sup>13</sup> 2004). Ezt a módszert számos európai ország szállodákat tömörítő szövetsége részben vagy egészben alkalmazta a saját nemzeti szállodaminősítési gyakorlatában. Szövetségi szálloda-besorolást alkalmaztak Hollandiában a svájccal azonos kondíciók mellett, továbbá Ausztriában és Németországban, utóbbiakban viszont már nem kötelező jelleggel. Több ország, köztük Belgium, Franciaország, Olaszország, Magyarország, Nagy-Britannia, Portugália, Spanyolország hatósági/jogszabályi előírásokban rögzítette a szállodák minősítésének kötelezettségét, valamint a minőségi kategóriáknak megfelelés elvárás-rendszerét. Megjegyzendő, hogy a kategóriák mennyisége sem volt egységes. Általában azonban 1-5 csillag jelenítette meg a minőséget (GYÖRFFY A. 2004). Magyarországon 2009-től a rendelet hatálybalépésétől nem kötelező a szállodákat osztályba sorolni és a korábbi minősítésüket is legfeljebb 2012. július 1-ig használhatták (239/2009 KORMÁNYRENDELET)

Harmadrészt a különböző értelmezésekre visszavezethető eltérések a statisztikai adatok közlésében is jelentkeznek, ami módszertani nehézséget okoz a téma kutatásakor.

A nemzetközi turistaérkezések száma alapján az Európai Unió első tíz<sup>14</sup> fogadóterülete közül Franciaország, Spanyolország, Olaszország, az Egyesült Királyság és Németország a világ tíz legnépszerűbb desztinációi közé tartozik (UNWTO TOURISM HIGHLIGHTS 2010 és 2013 EDITION). A kiemelt piaci részesedést magáénak tudó öt tagállam közös jellemzője a fejlett gazdaság és a turisztikai kínálat elemeinek magas minősége, ami az elsődlegesen a nyári főszezonra koncentrálnak a szabadidős tengerparti turizmust (Spanyolország, Olaszország), a kevésbé szezonfüggő üzleti és kulturális turizmust (Németország, Egyesült Királyság) és a mindkettőt célcsoportjának tekintő és kiszolgáló Franciaországot teszi különlegesen vonzó célterületté a nemzetközi turizmus kereslete számára (RÁTZ T. – KÁTAY Á. 2009).

<sup>10</sup> A szabvány angol nyelvű. A Magyar Szabvány (MSZ) is az eredeti, angol nyelvű változatot vette át és fogadta el nemzeti szabványként. Ennek okán a szerző saját fordítása nem tekinthető szabványos meghatározásnak.

<sup>11</sup> Swiss Hotel Association

<sup>12</sup> World Travel Organization – Turisztikai Világszervezet

<sup>13</sup> International Hotel and Restaurant Association – a Nemzetközi Szálloda és Étterem Szövetség

<sup>14</sup> Portugália a kézirat leadásakor 2007-nél frissebb adatok hiányában nem került felsorolásra.

A szállodát és hasonló jellegű létesítményt választó vendégek aránya (2. táblázat) Franciaország, Magyarország és Lengyelország kivételével meghaladja az 50%-ot, ami erősíti a szállodák felelősségét a vendég által megtapasztalt szolgáltatásminőségnek az otthontól átmenetileg távol töltött idő összképének megítélésére gyakorolt hatása összefüggésében.

2. táblázat. A nemzetközi turistaérkezésekből szállodát és hasonló létesítményt választó vendégek aránya az Európai Unió tíz legnépszerűbb desztinációjában (%)

Table 2. The ratio of international customers choosing hotels and similar establishments in the ten most popular destinations within the European Union (%)

	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Franciaország	41,4	40,8	39,0	38,2	37,3	37,4
Spanyolország	61,0	62,5	61,3	67,7	70,4	69,2
Olaszország	79,6	78,8	75,5	80,3	82,4	83,8
Egyesült Királyság	60,6	58,2	61,8	65,4	65,2	64,2
Németország	87,8	87,0	86,6	87,0	87,4	87,3
Ausztria	73,9	73,4	72,7	73,5	73,8	73,4
Görögország	54,1	54,3	57,3	59,7	61,1	59,6
Lengyelország	25,6	27,5	28,5	29,4	29,3	29,4
Hollandia	79,2	79,5	78,2	80,2	79,9	79,6
Magyarország	36,2	36,3	32,2	32,9	33,3	36,9

	2007	2008	2009	2010	2011	2012
France	41,4	40,8	39,0	38,2	37,3	37,4
Spain	61,0	62,5	61,3	67,7	70,4	69,2
Italy	79,6	78,8	75,5	80,3	82,4	83,8
United Kingdom	60,6	58,2	61,8	65,4	65,2	64,2
Germany	87,8	87,0	86,6	87,0	87,4	87,3
Austria	73,9	73,4	72,7	73,5	73,8	73,4
Greece	54,1	54,3	57,3	59,7	61,1	59,6
Poland	25,6	27,5	28,5	29,4	29,3	29,4
Netherlands	79,2	79,5	78,2	80,2	79,9	79,6
Hungary	36,2	36,3	32,2	32,9	33,3	36,9

Forrás: az EUROSTAT adatai alapján saját számítás és szerkesztés / Source: original based on EUROSTAT data

A korábban hivatkozott módszertani nehézség az egyes szállodaosztályokba sorolt egységek mennyiségének teljes körű megismerését sem tette lehetővé. A hozzáférhető statisztikai adatok alapján az egyes országok szállodáinak minősítés szerinti megoszlása (3. és 4. táblázat) jellemzően a háromcsillagos létesítmények túlsúlyát mutatja.

Megjegyzendő, hogy a szálláshely-szolgáltatás vizsgálatában módszertani nehézséget jelent az eltérő fogalomhasználat is. Ausztria esetében a 3. és 4. táblázat adatainál a szállodák és a hasonló szolgáltatásokat nyújtó létesítmények együtt jelennek meg. Franciaország esetében a 2010/2011-es évforduló a szállodai besorolás módosításának időszaka volt. 2011 előtt a szállodákat nullától négy csillagig osztályozták és ezt követően tértek át az általánosan bevett 1-5 csillagig terjedő osztályozásra. Magyarország esetében az adatok két időpont közötti csökkenésének legfőbb oka, hogy a szállodák jelentős része még nem minősített a „Nemzeti Szállodai Tanúsító Védjegy”-ként bejegyzett Hotelstars Union szerint.



3. táblázat. Néhány európai ország szállodáinak megoszlása a szállodaosztályuk szerint 2010-ben  
<sup>1</sup>nyári szezon, <sup>2</sup> számított adat, tartalmazza a 0 csillagos egységek számát is

Table 3. Ratio of hotels in some European countries based on their category in 2010  
<sup>1</sup>summer season, <sup>2</sup> calculated value containing units with 0 stars

2010					
	*	**	***	****	*****
Ausztria <sup>1</sup>	5501		5487	2473	
Franciaország <sup>2</sup>	10985		4158	948	
Magyarország	34	138	461	219	24
Németország	62	731	4845	2293	134
Lengyelország	177	510	779	162	43
Spanyolország	1437	2127	2952	2035	251
Szlovákia	117	131	253	107	

2010					
	*	**	***	****	*****
Austria <sup>1</sup>	5501		5487	2473	
France <sup>2</sup>	10985		4158	948	
Hungary	34	138	461	219	24
Germany	62	731	4845	2293	134
Poland	177	510	779	162	43
Spain	1437	2127	2952	2035	251
Slovakia	117	131	253	107	

Forrás: az érintett országok statisztikai adatai<sup>15</sup> alapján saját szerkesztés /  
 Source: original based on statistical data from the indicated countries<sup>16</sup>

4. táblázat. Néhány európai ország szállodáinak megoszlása a szállodaosztályuk szerint 2013-ban  
<sup>1</sup>nyári szezon, <sup>2</sup>2012-es adat

Table 4. Ratio of hotels in some European countries based on their category in 2013  
<sup>1</sup>summer season, <sup>2</sup> data from 2012

2013					
	*	**	***	****	*****
Ausztria <sup>1</sup>	4800		5300	2500	
Franciaország	4555		4822	1280	226
Magyarország	n/a	n/a	149	167	10
Németország	72	639	5238	2615	129
Lengyelország <sup>2</sup>	177	551	910	224	47
Spanyolország	1159	1862	2497	2029	251
Szlovákia	104	120	290	133	

2013					
	*	**	***	****	*****
Austria <sup>1</sup>	4800		5300	2500	
France	4555		4822	1280	226
Hungary	n/a	n/a	149	167	10
Germany	72	639	5238	2615	129
Poland <sup>2</sup>	177	551	910	224	47
Spain	1159	1862	2497	2029	251
Slovakia	104	120	290	133	

Forrás: az érintett országok statisztikai adatai<sup>17</sup> alapján saját szerkesztés /  
 Source: original based on statistical data from the indicated countries<sup>18</sup>

<sup>15</sup> <http://www.statistik.at/>; [www.ksh.hu](http://www.ksh.hu/); [http://www.hotelsterne.de](http://www.hotelsterne.de/); <http://stat.gov.pl/>; <http://www.ine.es/>; <http://slovak.statistics.sk/>;

<sup>16</sup> Ibid.

<sup>17</sup> Ibid.

<sup>18</sup> Ibid.

A szállodaminősítési követelményrendszert alkalmazó tagállamokban<sup>19</sup> a módszer alapvetése azonos. Meghatározza azokat az elvárásokat, amelyeket a legalacsonyabb igényszinten – az egy-csillagos szállodában – is teljesíteni kell, majd minden további csillag megszerzéséhez újabb és újabb követelményhalmazt rendel hozzá. Ezek az alapkövetelmények biztosítják a vendég, szállodában felmerülő alapvető szükségleteinek teljesülését az alaptól a luxusig terjedő igényszinteken. Önmagukban azonban nem alkalmasak a vendég motivációjához illeszkedő szálloda-rendeltetésnek – például városi, üdülő, gyógy, wellness, konferencia stb. – megfelelő szolgáltatásterjedelem és szolgáltatási készség kommunikálására és a szálloda minőségre irányuló tevékenységének méltányolására. Ezek megjelenítésére az alapkövetelmények mellett további pontszámokat érő szolgáltatások nyújthatók, sőt nyújtandók a kívánt csillagszám megszerzéséhez, míg Bulgária, Nagy-Britannia, Olaszország, Lengyelország, Spanyolország kizárólag alapkövetelményeket alkalmaz (ECC-NET 2010).

Az Európai Bizottság az Unió 2004-es bővítése óta folyamatosan ösztönzi azon kezdeményezéseket, amelyek a szolgáltatások standardizálására irányulnak. A szállodaláncok ezt ösztönzés nélkül eddig is megtették és a továbbiakban is megteszik, felismerve a méretgazdaságos nagyságrend, a beszerzési költségelnyök, a marketing és a standardok közötti összefüggésekben rejlő – versenyelőnyöket hordozó – lehetőségeket. A független szállodák számára viszont a standardok jelenetős anyagi megterhelést és ennek következményeként valószínűsíthető piaci pozíciógyengülést/vesztést idézhetnek elő. A HOTREC korábbi állásfoglalása a kulturális sokszínűség jegyében a tagállamokban hagyományosan és a piac változó igényeihez aktualizáltan megjelenített minősítési rendszerek fenntartásamelléért, elfogadhatatlannak tartva az alkalmazott minősítési rendszerek bármiféle harmonizálását, nem beszélve ezek egységesítéséről (MESTER T. 2005; RÁTZ T. – KÁTAY Á. 2009). Ehhez képest 2009-ben Hotelstars Union megalakulásában a HOTREC aktív és egyértelműen támogató szerepet vállalt. Az egységes szállodaminősítési kritériumrendszert kidolgozó és a 2011. évvel bezárólag fokozatosan bevezető államokhoz – Ausztria, Cseh Köztársaság, Hollandia, Magyarország, Németország, Svájc, Svédország – 2011-ben csatlakozott Észtország, Lettország, Litvánia és az év végén Luxemburg. Ezzel 11-re bővült a Hotelstars Union tagjainak száma. Málta 2012-es belépésével, továbbá Belgium, Dánia és Görögország 2013-ban történt csatlakozásával a Hotelstars Union az Európai Unió tagjainak több mint felében (3. ábra) működő szállodaminősítési rendszerre vált (HOTELSTARS.EU). Az alapításhoz képest több mint kétszeresére nőtt tagság az egységes szállodaminősítési kritériumok létjogosultságát igazolja a kínálati oldalon.

A Hotelstars Union-hoz való csatlakozás feltételezhetően abból a felismerésből táplálkozik, hogy az utazás szabadságának elvi (személyek szabad mozgása) és fizikai (határátelő-mentes schengeni övezet) kiteljesedése a diszkrecionális jövedelmük egy részét turizmusra fordító, az információs technológiáknak köszönhetően egyre tájékozottabb turisták körében kedvező fogadtatásra talál. A feltételezést a tevékenység üzleti jellege ésszerűsíti, hiszen a szabadidős turista a saját szabadrendelkezésű jövedelmét, a hivatásturista a képviselt szervezet pénzét költi el szállásra. Ennek megfelelően kiszámítható magatartásnak tűnhet, hogy a potenciális vendégek

<sup>19</sup> Finnország kivételével minden tagállam.

és/vagy megrendelők a várt és kapott szolgáltatás közötti rés csökkentése jegyében az elvárttal és megszokottal legjobban szinkronban levő átmeneti otthont kínáló desztinációk szállodáit helyezik előtérbe az utazási/rendezvényszervezési döntés fontolgatása során.

3. ábra. A Hotelstars Union-hoz csatlakozott országok a 27 tagú Európai Unióban

Figure 3. Members of the Hotelstars Union in the EU-27



Jelmagyarázat: aranszínű csillaggal jelölt fővárosok: az ország a Hotelstars Union tagja

Forrás: Európa politikai térképe és a Hotelstars.eu adatai alapján saját szerkesztés /  
Source: original based on the map by Europe Political Map and the data from Hotelstars.eu

### A vendégek elvárásainak teljesülése az Európai Unió háromcsillagos szállodáiban

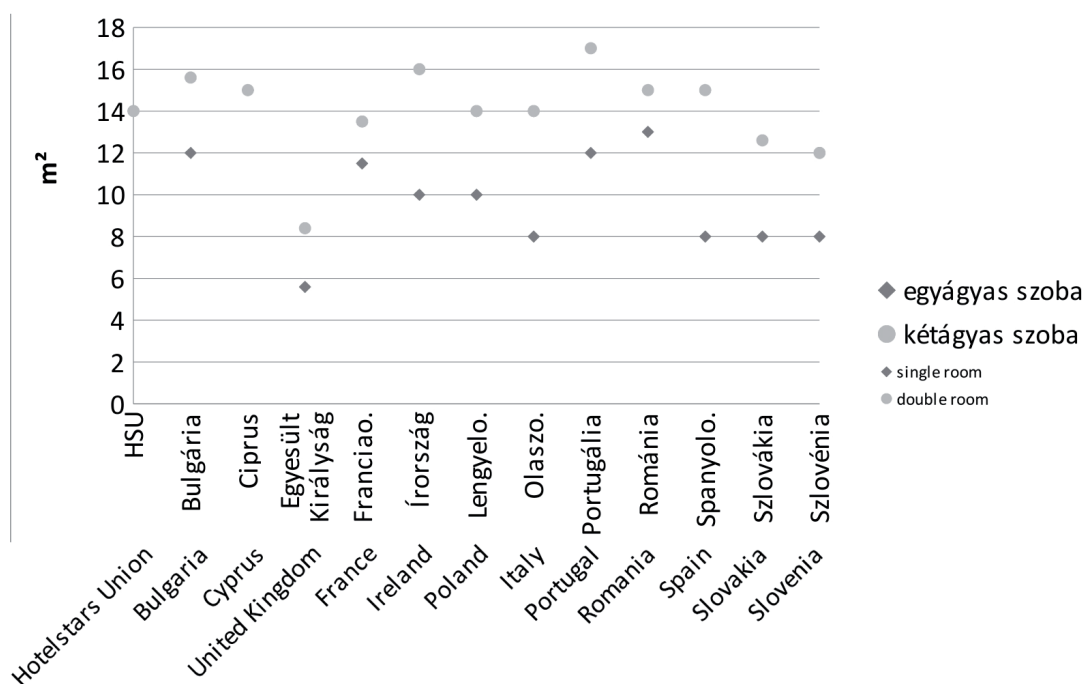
A szálláshely-választási döntés folyamatában az alapvető és a motivációval összefüggő szükségletek és igények élmény-szintű kielégítésére alkalmas tárgyi feltételek és további szolgáltatások megléte, vagy hiánya főszerepet játszik (KATAY Á. 2011). A 3. és 4. táblázat adatai szerint a szállodák körében az átlagos szállodaosztályt képviselő háromcsillagosok vannak többségben. Erre való tekintettel mind a Hotelstars Union, mind az ehhez a rendszerhez nem csatlakozott országok esetében a háromcsillagos szállodaosztályra vonatkozó követelmények kerülnek összevetésre a vendégek megismert (1. táblázat) elvárásaival.

A szállodára és a szobára vonatkozó elvárások között a légkondicionálás, a dohányzásmentesség és az internet-csatlakozási lehetőség mindkét halmazban szerepel, így összevontan vizsgálható. A matrac típusa és az ágynemű minőségére vonatkozó elvárás a Hotelstars Union kritériumrendszerében minimumkövetelményként jelenik meg, a többi tagország háromcsillagos elvárásai között azonban nem szerepel, így az összehasonlíthatóság hiányában a teljesülése nem vizsgálható. A szállodai hallban valamint a szobában igénybe vehető kávé és tea a Hotelstars Union esetében italkínálat-nyújtásaként került megfogalmazásra, amit a hallban négy csillagtól, a szobában három csillagtól kötelező biztosítani. A többi tagország esetében ilyen kötelezettségük nincs a háromcsillagos szállodáknak, így az összehasonlíthatóság hiányában a kávé/teakínálat a hallban és a szobában teljesülése nem vizsgálható. Az uszoda nem szállodaminősítési követelmény az európai három csillagos szállodákkal szemben.

A fennmaradó 12 szolgáltatás teljesülése a szobaméretre, a hotellel és a hotelszobával szemben támasztott elvárásokra bontva kerül ismertetésre.

4. ábra. A szobák legkisebb alapterülete (m<sup>2</sup>) az EU-27 tagállamainak háromcsillagos szállodáiban

Figure 4. Minimal room size (m<sup>2</sup>) in three star hotels in the EU-27



Forrás: az Európai Fogyasztói Központok Hálózatának (ECC-Net) adatai alapján saját szerkesztés / Source: original based on data from European Consumer Centres Network (ECC-Net)

A szobák alapterülete (4. ábra) kínálta komfortélmény alapelvárásához tartozik a saját fürdőszobával/WC-vel rendelkezés, ami minden tagállamban minimum-követelmény. A Hotelstars Union legalább 14 m<sup>2</sup>-es szobai alapterület-elvárása a nagyobb alapterületet többletpontszámokkal honorálja, amelyek a magasabb csillagszám eléréséhez járulhatnak hozzá. Megjegyzendő azonban, hogy a Hotelstars Union a tagjai számára lehetővé teszi a 2014-ig tartó mentességet a saját fürdőszobával/WC-vel való rendelkezés követelménye alól, a nem teljesülés esetére a lakószintenkénti közös WC, fürdőszoba létesítési kötelezettségének előírása mellett (HOTELSTARS UNION).

A vendégeknek a szoba alapterületére vonatkozó elvárása teljesülése nem vizsgálható, mert erre vonatkozó adat a Hotels.com felmérési eredményében nem szerepelt. Tény azonban, hogy jelentős eltérés van az amerikai és az európai szállodaszoba-méretezési gyakorlat között. A HVS Global Hospitality Services 2013-as szálloda-beruházási költségbecslő útmutatója szerint egy észak-amerikai MIDSCALE<sup>20</sup> besorolású szálloda szobájának jellemző alapterülete 370 négyzetláb, ami 33,3 m<sup>2</sup>. Még a legalacsonyabb minőséget képviselő ECONOMY (ld. korábban) szállodákban is 303 négyzetláb, azaz 27,27 m<sup>2</sup> alapterületű egy szoba, ami közel kétszerese a Hotelstars Unionnak a háromcsillagos szállodák szobáira előírt 14 m<sup>2</sup>-es minimális alapterületnek. A méretek ismeretében nem meglepő, hogy a Tripadvisor bejegyzései szerint az amerikai turisták panaszainak legjellemzőbb oka a szoba mérete Európában.

Az EU jogszabályi előírásokat is javasol alkalmazni a tagjai számára a dohányzás okozta betegségek és népességfogyás megakadályozására. Az EU polgárainak jelentős hányada szeretne az otthonán kívül töltött szabadideje során is dohányfüst-mentes levegőt szívni (EURÓPAI MUNKAHELYI BIZTONSÁGI ÉS EGÉSZSÉGVÉDELMI ÜGYNÖKSÉG 2009). Az a tény azonban, hogy világszerte közel egymilliárd ember dohányzik (KSH SZÁMLAP) a szállodaipar számára megfontolandóvá teszi a választási lehetőség biztosítását dohányzó és nem dohányzó szoba között (5. ábra). Ez a lehetőség a tagállamok alig több mint 1/3-részenek – Nagy-Britanniai, Ciprus, Görögország, Olaszország, Málta Spanyolország, Lengyelország, Szlovákia, Románia – háromcsillagos szállodáiban alapkövetelmény (ECC-Net 2010).

A turisztikai célú utazások 77%-ánál a személyautó a használt közlekedési eszköz (RODRIGUE, J-P ET AL. 2013). Éppen ezért meglepő, hogy a tagországoknak mindössze negyedében – Bulgária, Ciprus, Görögország, Szlovénia, Lengyelország, Szlovákia és Románia – alapvető követelmény a szállodába érkező vendég számára parkolási lehetőséget és/vagy garázst biztosítani. Spanyolországban a „legtöbb esetben” a szálloda szabad elhatározásából nyújtja ezt a szolgáltatást (ECC-Net 2010). A Hotelstars Union is csak többletpontszámokkal méltányolja a szolgáltatás nyújtását (HOTELSTARS UNION).

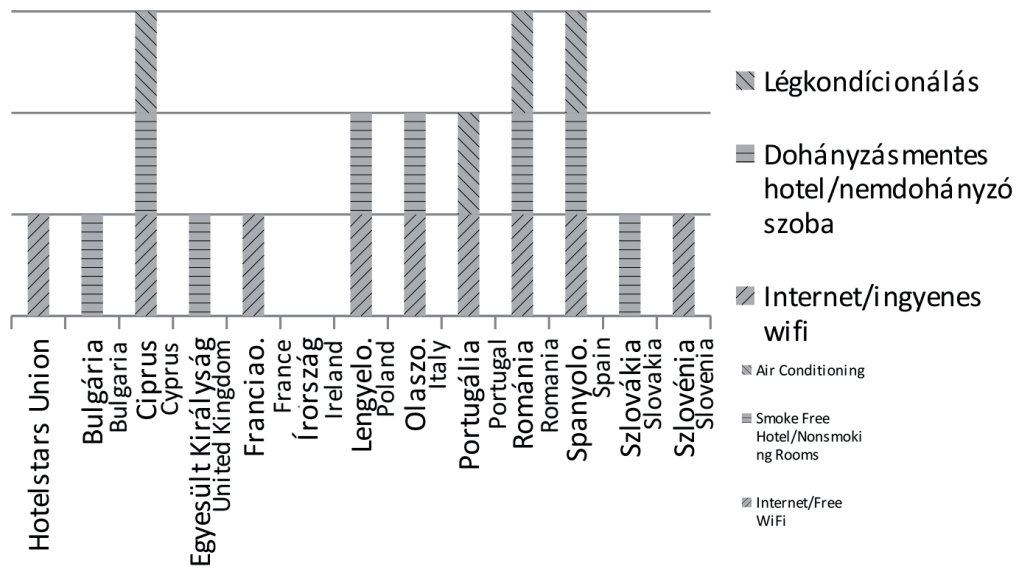
A tárgyi szolgáltatások mellett a vendégszeretet érzékelhető megnyilvánulásaiént személyes szolgáltatásokra van szükség, amelyek az átmeneti otthon emocionális hiányérzetét hivatottak pótolni, hiszen a vendég – különösen, ha külföldi – egy számára szokatlan miliő részesévé válik (6. ábra). A magánéleti vendéglátás házigazda szerepét a vendég fogadásával, az ott tartózkodása alatt felmerülő kérései elintézésével, és a távozásával összefüggő feladatokat ellátó Front Desk munkatársai töltik be. A reggeli teljes biztonsággal felmerülő fiziológiai szükséglet, melynek

<sup>20</sup> a háromcsillagosnak megfelelő

nyújtása a vendég elvárásának való megfelelés mellett a szálloda számára tervezhető bevételt jelent. Az étterem iránti igény a szálloda vendégkörének motivációjával és a szálloda rendelkezésével áll összefüggésben. Létesítésük kötelező előírása indokolatlan lenne, hiszen a garni, vagy a bed & breakfast-típusú egységek kifejezetten étterem nélkül tervezett szállodák, amelyek urbanus környezetbe települnek, ahol a vendég déli és esti főétkezési igénye a szálloda közelében biztosan kielégíthető.

5. ábra. A hotel és a hotelszoba esetében is elvart szolgáltatások teljesülése az Európai Unió háromcsillagos szállodáiban

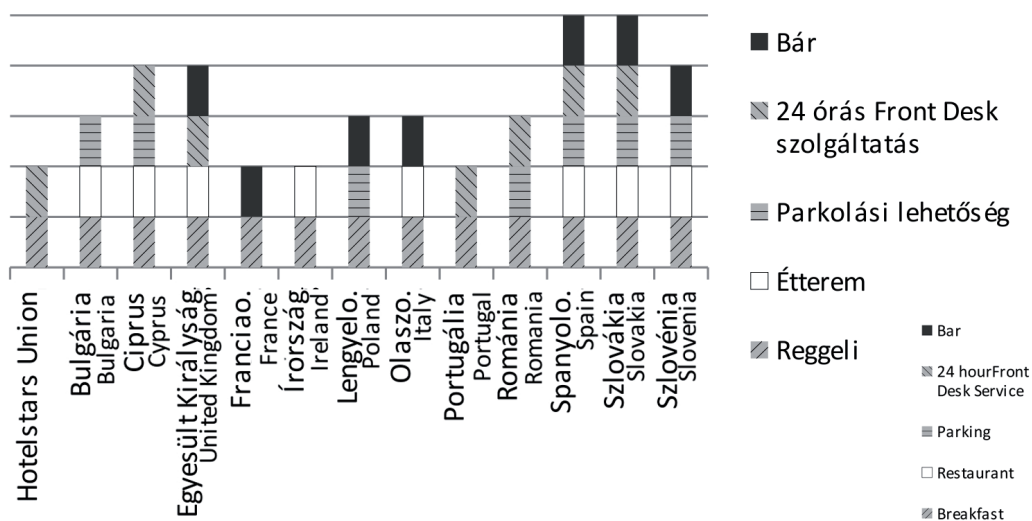
Figure 5. Fulfillment of expectations regarding hotel and hotel room amenities in three star hotels in the European Union



Forrás: a HSU, az ECC-Net és a HOTREC: Hotel Stars in Europe adatai alapján saját szerkesztés / Source: original based on data from HSU, ECC-Net and HOTREC: Hotel Stars in Europe

6. ábra. A hoteltől elvart szolgáltatások teljesülése az Európai Unió háromcsillagos szállodáiban

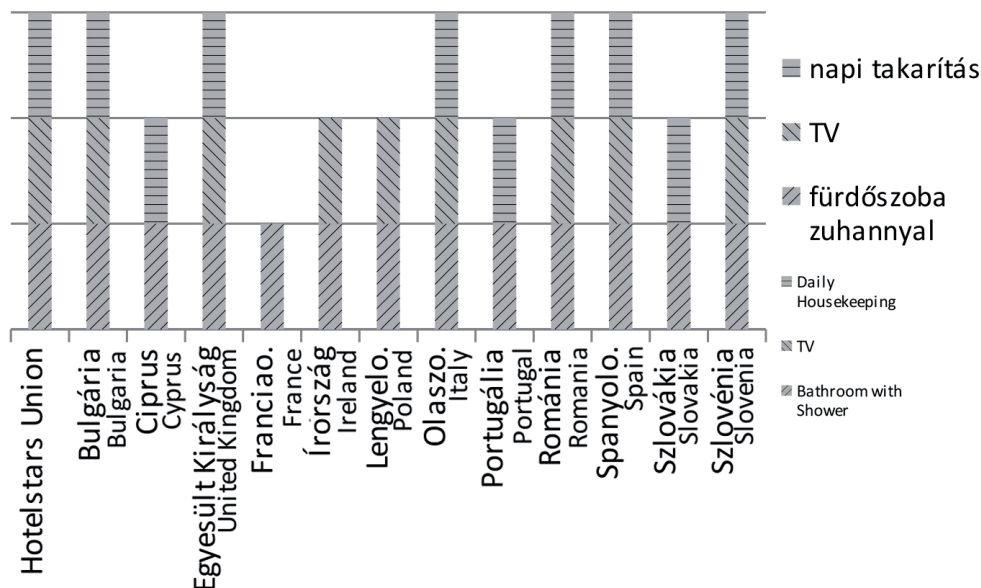
Figure 6. Fulfillment of expectations regarding hotel services in three star hotels in the European Union



Forrás: a HSU, az ECC-Net és a HOTREC: Hotel Stars in Europe adatai alapján saját szerkesztés / Source: original based on data from HSU, ECC-Net and HOTREC: Hotel Stars in Europe

7. ábra. A hotelszobától elvárt szolgáltatások teljesülése az Európai Unió háromcsillagos szállodáiban

Figure 7. Fulfillment of expectations regarding hotel room services in three star hotels in the European Union



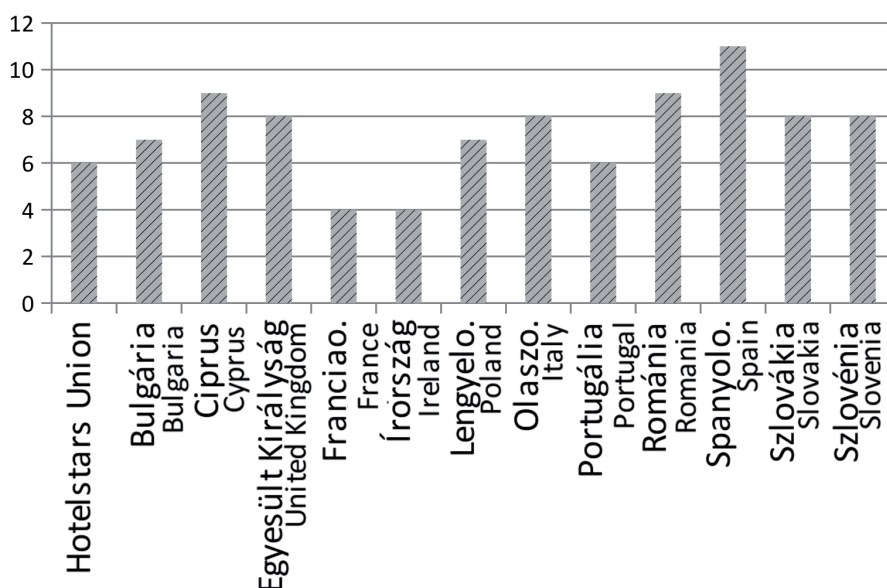
Forrás: a HSU, az ECC-Net és a HOTREC: Hotel Stars in Europe adatai alapján saját szerkesztés /  
Source: original based on data from HSU, ECC-Net and HOTREC: Hotel Stars in Europe

Az átmeneti otthon komfortélményének nélkülözhetetlen kellékei a tisztaság és a testi higiénia feltételeinek biztosítása a saját lakásban megszokott módon (7. ábra).

A televízió az információhoz jutás és szórakozás egyszerűen kezelhető technológiai lehetőségét biztosítja, míg az internet-elérési lehetőség az X, Y, és Z generáció, a középkorúak és fiatal családok, valamint a jelen ifjúsága részről jelentkezik keresleti nyomásként a szállodák felé (LEE, Y. T 2013).

8. ábra. A vendégek által elvárt szolgáltatások teljesülése az Európai Unió háromcsillagos szállodáiban (darab)

Figure 8. Fulfillment of customer expectations regarding services in three star hotels in the European Union (piece of services)



Forrás: a HSU, az ECC-Net és a HOTREC: Hotel Stars in Europe adatai alapján saját szerkesztés /  
Source: original based on data from HSU, ECC-Net and HOTREC: Hotel Stars in Europe

A szoba méretével kapcsolatban korábban leírtak miatt a fennmaradó vendéglvárások – légkondicionálás, dohányzásmentesség, internet elérés, parkolási lehetőség, non-stop Front Desk szolgálat, reggeli, étterem, bár, zuhanyzós fürdőszoba, TV és napi takarítás – összesített értékelése szerint a legtöbb szolgáltatást Spanyolország, a legkevesebbet Franciaország és Írország szállodáitól várhatja a vendég. A Hotelstars Union kritériumrendszerét alkalmazó országok háromcsillagos szállodáiban a vendég biztosan számíthat arra, hogy a nap bármely szakában érkezhetsz, távozhat és kérdéseivel-kéréseivel fordulhat a szálloda hozzáértő munkatársához. A szállodában reggelizhetsz. A szobája higiénikus tisztálkodási lehetőséget biztosít, TV-vel felszerelt, internet csatlakozási lehetőséggel ellátott és naponta takarítják (8. ábra).

### ÖSSZEGZÉS

Az Európai Unió kulturális sokszínűsége, összetett turisztikai kínálatmáza továbbra is feljogosítja a világ turizmusában elfoglalt első helyének megtartására. Ismételten utalva a turizmus és az élményszerzési vágy közötti harmónia teljesülése megteremtésének szükségességére, nem szabad megfeledkezni arról, hogy bár a turista egyértelműen nem azért hagyja el az otthonát, hogy máshol éjszakázzon, az átmeneti otthontól legalább annyit, de inkább többet vár mind tárgyi, mind humán feltételek tekintetében, lévén, hogy a várt, sőt elvárt kényelemért, otthonosságért, kiszolgálásért és a kellemes meglepetések reményéért még fizet is.

A szállodáknak és az egyes szállodákat szervezetben egyesítő szakmai szövetségeknek tagálami és uniós szinten is arra kell törekedniük, hogy a megrendelő és a vendég a szálloda előzetes ismerete nélkül is képes legyen megítélni az utazási céljául választott desztinációban a turisztikai szuprastruktúra egyik elemét alkotó szálláshelyek kínálatát, a szállodák szolgáltatásterjedelmét és szolgáltatási készségét szimbolizáló jelképek – az Európai Unióban: csillagok – száma alapján.

Az erre irányuló uniós törekvések a Hotelstars Union megalakulásában és a szállodák minősítési rendszerének egységes kritériumaiban testesültek meg, ami a megalakulást követő 4 éven belüli 15 államos tagság fényében sikeres és követendő kezdeményezésnek minősíthető.

### FELHASZNÁLT IRODALOM

AUBERT A. 2011: Turizmus trendek és térszerkezet Magyarországon. Pécsi Tudományegyetem Természettudományi Kar, Publikon Kiadó, Pécs

CENTRAL STATISTICAL OFFICE <http://stat.gov.pl/en/topics/culture-tourism-sport/tourism/tourism,1,5.html> [2014. 05. 09.]

DEUTSCHEN HOTELKLASSIFIZIERUNG [http://www.hotelsterne.de/system\\_statistik.php](http://www.hotelsterne.de/system_statistik.php) [2011. 02. 13.]

DEUTSCHEN HOTELKLASSIFIZIERUNG <http://www.hotelsterne.de/statistik.html> [2014. 05. 09.]

ECC-NET 2010: „Comparison of minimum criteria for 3-star hotels in the EU” 2010 Report [http://ec.europa.eu/consumers/ecc/docs/report\\_3\\_star\\_hotels\\_2010\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/ecc/docs/report_3_star_hotels_2010_en.pdf) [2011. 02. 03.]

ERNST&YOUNG : The 2007 US Lodging Report [http://www.hotelmarketing.com/reports/ey\\_lodgingreport2007.pdf](http://www.hotelmarketing.com/reports/ey_lodgingreport2007.pdf) [2011. 02. 18.]



- EURÓPAI MUNKAHELYI BIZTONSÁGI ÉS EGÉSZSÉGVÉDELMI ÜGYNÖKSÉG 2009: Dohányzásmentes Európa 2012-re [http://osha.europa.eu/fop/hungary/hu/news/news\\_board/az-europai-bizottsag-felhivasa-dohanyzasmentes-europa-2012-re](http://osha.europa.eu/fop/hungary/hu/news/news_board/az-europai-bizottsag-felhivasa-dohanyzasmentes-europa-2012-re) [2011. 02. 13.]
- Europe Political Map 2008 [http://commons.wikimedia.org/wiki/File:2008\\_Europe\\_Political\\_Map\\_EN.jpg](http://commons.wikimedia.org/wiki/File:2008_Europe_Political_Map_EN.jpg) [2014. 06. 03.]
- EUROSTAT : Tourism [http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/tourism/data/main\\_tables](http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/tourism/data/main_tables) [2014. 05. 11.]
- GYÖRFFY A. 2004: Szállodatan. Nemzeti Tankönyvkiadó Rt., Budapest, 248 p.
- HELLENIC STATISTICAL AUTHORITY TOURISM STATISTICAL SECTION 2011 [http://www.statistics.gr/portal/page/portal/ESYE/BUCKET/A2001/Other/A2001\\_STO12\\_TB\\_MM\\_00\\_2009\\_02\\_F\\_EN.xls](http://www.statistics.gr/portal/page/portal/ESYE/BUCKET/A2001/Other/A2001_STO12_TB_MM_00_2009_02_F_EN.xls) [2011. 02. 16.]
- Hotels.com Top 10 Most Important Hotel Amenities in Hotels <http://www.newswire.ca/en/story/1335597/the-best-things-in-life-are-free-wifi-and-breakfast> [2014. 05. 20.]
- HOTELSTARS UNION: Szállodai kategorizálás 2010-2014 <http://www.hotelstars.hu/> [2014. 05. 08.]
- HOTELSTARS UNION <http://www.hotelstars.eu/> [2014. 05. 08.]
- HOTREC 2011: Hotelstars Union [http://www.hotrec.org/pages/stars\\_in\\_europe/](http://www.hotrec.org/pages/stars_in_europe/) [2014. 02. 16.]
- HVS GLOBAL HOSPITALITY SERVICES: 2013 Hotel Cost Estimating Guide <http://hvsdesignservices.com/wp-content/uploads/2014/04/2013-Cost-Estimating-Guide-.pdf> [2014. 05. 22.]
- INSEE Nouvelle classification des hôtels <http://www.insee.fr/> [2014. 05. 22.]
- INSTITUTO DE ESTUDIOS TURÍSTICOS <http://www.ine.es/jaxi/menu.do?type=pcaxis&path=/t38/bme2/t11/el62eoh&file=pcaxis&L=1> [2011. 02. 09.]
- INSTITUTO DE ESTUDIOS TURÍSTICOS <http://www.ine.es/jaxi/menu.do?type=pcaxis&path=%2Ft11%2Fe162eoh&file=inebase&L=1> [2014. 05. 09.]
- JÁVOR J. 2008: Korszerű szálláshelyszolgáltatás. Képzőművészeti Kiadó, Budapest, 232 p.
- KÁTAY Á. 2000: Szállodaismeret. In: BERTA Á. – VIZI L.T. (szerk.): Idegenforgalmi Alapismeretek. Open Book, Székesfehérvár, pp. 69-113
- KÁTAY Á. 2011: Sikertényező-e a wellness szállodák telepítési helye? In: Michalkó, G. – Rátz T. (szerk.): A turizmus dimenziói: humánium, ökonómikum, politikum. Kodolányi János Főiskola, Székesfehérvár, pp. 207-221.
- KORMÁNYZATI PORTÁL: Hatályos jogszabályok elektronikus gyűjteménye. 239/2009. (X. 20.) Korm. rendelet a szálláshely-szolgáltatási tevékenység folytatásának részletes feltételeiről és a szálláshely-üzemeltetési engedély kiadásának rendjéről. [http://www.complex.hu/jr/gen/hjegy\\_doc.cgi?docid=A0900239.KOR](http://www.complex.hu/jr/gen/hjegy_doc.cgi?docid=A0900239.KOR) [2011. 02. 18.]
- KÖZPONTI STATISZTIKAI HIVATAL <http://portal.ksh.hu/pls/ksh/docs/hun/xftp/gyor/ksz/ksz21007.pdf> [2011. 02. 18.]
- KSH SZÁMLAP [http://www.ksh.hu/szamlap/hosszuel\\_drg.html](http://www.ksh.hu/szamlap/hosszuel_drg.html) [2014. 05. 05.]
- LEE, Y. T 2013: Top 10 Trends of The Next Generation of Travel: The Millennials [http://hotel-online.com/News/PR2013\\_2nd/Apr13\\_MillennialTrends.html](http://hotel-online.com/News/PR2013_2nd/Apr13_MillennialTrends.html) [2014. 05. 22.]
- MESTER T. 2005: Nemzetközi trendek a szállodaiiparban I. rész. – *Turizmus Bulletin* 9. (4.) pp. 41-54.
- MICHALKÓ G. 2007: A turizmuselmélet alapjai. Kodolányi János Főiskola, Székesfehérvár, 224 p.

- MICHALKÓ G. 2010: Boldogító utazás. MTA Földrajztudományi Kutatóintézet, Budapest, 119 p.
- MICHALKÓ G. 2012: TURIZMOLÓGIA. Akadémiai Kiadó, Budapest, 266 p.
- OXFORD ECONOMICS 2013: Shaping the Future of Travel Macro trends driving industry growth over the next decade <http://www.amadeus.com/documents/Thought-leadership-reports/Amadeus-Shaping-the-Future-of-Travel-MacroTrends-Report.pdf> [2014. 05. 18.]
- PÓNYAI GY. 2005: Szolgáltatások az EU-ban. Magyar Szállodaszövetség XXVII. Közgyűlése. <http://www.hah.hu/opendoc.php?fn=Ponyai.ppt> [2006. 02. 18.]
- RÁTZ T. – KÁTAY Á. 2009: Vertikális és horizontális integrációs folyamatok az európai szálláshelyszektorban. In: Michalkó, G. – Rátz, T. (szerk.): A tér vonzásában – A turisztikai termékfejlesztés térspecifikus vonásai. Kodolányi János Főiskola, Székesfehérvár, pp. 77-93.
- RODRIGUE, J-P ET AL. 2013: The Geography of Transport Systems, Hofstra University, Department of Global Studies & Geography, <http://people.hofstra.edu/geotrans> [2014. 05. 24.]
- SEITZ, G. 2000: Hotelmenedzsment. Springer Orvosi Kiadó Kft., Budapest, 231 p.
- STATISTICAL OFFICE OF THE SLOVAK REPUBLIC [http://slovak.statistics.sk/wps/portal/ext/themes/sectoral/tourism/publications/!ut/p/b1/jZBLD8IgEIR\\_EkuhLT1SVIoS7FvIYnowpsbXwFj7xaoHbazubbPfZGYWWbRE9thc221zaU\\_HZn\\_fbbCudcriGHOQYYIBGVNUNcvIXGMHrBwAX4ZDp89C9dAzk49BITyV-ZRioP5TPwDc9ZMi9XhEpRjl84k7C48VOvAAxv5C8oSGGoBp6YPiSZVHGSHAYX\\_5Bwze88-EcHq\\_HPm1IemY9vL3gB\\_-C2Q7ZKhBBwy9-NeT7HsLmVTMpYhBykhjGgefQL-FSU6HDTofKjdLaNWO3gCmkvK4/dl4/d5/L2dJQSEvUUt3QS80SmtFL1o2X1ZMUDhCQjFBMEc3VDEwSU5OU1VWOFEzT1A1/](http://slovak.statistics.sk/wps/portal/ext/themes/sectoral/tourism/publications/!ut/p/b1/jZBLD8IgEIR_EkuhLT1SVIoS7FvIYnowpsbXwFj7xaoHbazubbPfZGYWWbRE9thc221zaU_HZn_fbbCudcriGHOQYYIBGVNUNcvIXGMHrBwAX4ZDp89C9dAzk49BITyV-ZRioP5TPwDc9ZMi9XhEpRjl84k7C48VOvAAxv5C8oSGGoBp6YPiSZVHGSHAYX_5Bwze88-EcHq_HPm1IemY9vL3gB_-C2Q7ZKhBBwy9-NeT7HsLmVTMpYhBykhjGgefQL-FSU6HDTofKjdLaNWO3gCmkvK4/dl4/d5/L2dJQSEvUUt3QS80SmtFL1o2X1ZMUDhCQjFBMEc3VDEwSU5OU1VWOFEzT1A1/) [2014. 05. 08.]
- STATISTIK AUSTRIA [http://www.statistik.at/web\\_en/statistics/tourism/accommodation/accommodation\\_capacity/index.html](http://www.statistik.at/web_en/statistics/tourism/accommodation/accommodation_capacity/index.html) [2011. 02. 18.]
- STATISTIK AUSTRIA [http://www.statistik.at/web\\_de/statistiken/tourismus/beherbergung/betriebe\\_betten/index.html](http://www.statistik.at/web_de/statistiken/tourismus/beherbergung/betriebe_betten/index.html) [2014. 05. 08.]
- TÓTH J. 2003: *Kell nekünk régió?* <http://www.mindentudas.hu/magazin2/20050218tarsadalomtudomanyok.html> [2008. 12. 28.]
- TRAVELPORT 2014: Servicing the Digital Leisure Traveler <http://www.travelport.com/Travel-Trends/~media/Corporate/Whitepapers/ServicingtheDigitalLeisureTraveler.ashx> [2011. 05. 21.]
- TRIPADVISOR: [http://www.tripadvisor.com/ShowTopic-g187147-i14-k5979254-Hotel\\_room\\_size-Paris\\_Ile\\_de\\_France.html](http://www.tripadvisor.com/ShowTopic-g187147-i14-k5979254-Hotel_room_size-Paris_Ile_de_France.html) [2014. 05. 22.]
- UNWTO TOURISM HIGHLIGHTS 2010 EDITION [http://www.unwto.org/facts/eng/pdf/highlights/UNWTO\\_Highlights10\\_en\\_HR.pdf](http://www.unwto.org/facts/eng/pdf/highlights/UNWTO_Highlights10_en_HR.pdf) [2011. 02. 15.]
- UNWTO TOURISM HIGHLIGHTS 2013 EDITION [http://dtxtq4w60xqpw.cloudfront.net/sites/all/files/pdf/unwto\\_highlights13\\_en\\_hr.pdf](http://dtxtq4w60xqpw.cloudfront.net/sites/all/files/pdf/unwto_highlights13_en_hr.pdf) [2014. 05. 07.]
- WTO IHRA 2004: Hotel Classification Study [http://www.ferdamalastofa.is/upload/files/wtoihra\\_hcstudy.pdf](http://www.ferdamalastofa.is/upload/files/wtoihra_hcstudy.pdf) [2011. 02. 03.]