

SZAKDOLGOZAT

Andriska Noémi

2025



Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem
Szent István Campus
Vidékfejlesztés és Fenntartható Gazdaság Intézet
Turizmus-vendéglátás alapképzési szak

SZÁLLÁSHELYTÍPUSOK HAZÁNKBAN, A HOTELSTARS RENDSZER
BEMUTATÁSA, ÉS KÖVETELMÉNYEI

Belső konzulens: Dr. Kovács Gyöngyi
Egyetemi docens

**Belső konzulens
intézete/tanszéke:** Vidékfejlesztés és
Fenntartható Gazdaság Intézet

Készítette: **Andriska Noémi**

Gödöllő

2025

Tartalomjegyzék

1. Bevezetés	2
1.1. A témaválasztás oka	2
1.2. Kutatási célok és kérdések	3
2. Szakirodalmi áttekintés	4
2.1. A szálláshely szolgáltatás jellemzői	6
2.2. Szállásadás Magyarországon	7
2.3. Szálláshelytípusok és osztályba sorolásuk 1876-tól 2009-ig	9
2.4. Az 54/2003. (VIII.29.) GKM rendeletet és a Hotelstars Union kritériumok összehasonlítása .	10
2.5. Szálláshely minősítő rendszerek Magyarországon	13
2.6. A Hotelstars rendszer bemutatása és a résztvevő országok	14
2.7. A Hotelstars rendszer bevezetése Magyarországon	17
2.8. A szálláshelyek kötelező minősítése Magyarországon	18
3. Alkalmazott módszerek	20
3.1. A kérdőív célja, hipotézisek	20
3.2. Kutatási módszerek	20
4. Eredmények	22
5. Következtetések, javaslatok és a hipotézisek értékelése	31
7. Összefoglalás	33
8. Irodalomjegyzék	34
9. Köszönetnyilvánítás	36
10. Táblázatok és ábrák jegyzéke	37
10.1. Táblázatok jegyzéke	37
10.2. Ábrák jegyzéke	37
11. Mellékletek	37
12. Nyilatkozatok	42
12.1. Hallgatói nyilatkozat	42
12.2. Konzulensi nyilatkozat	43
12.3. Nyilatkozat mesterséges intelligencia (MI) alkalmazásáról	44

1. Bevezetés

1.1. A témaválasztás oka

Amikor szakmai gyakorlati helyet kellett válasszak pár évvel ezelőtt, a szívem a rendezvényszervezés felé húzott, vonzott az a pörgés, ami egy rendezvényszervező mindennapjait jellemzi. Gondoltam, hogy nem megy minden tökéletesen egy rendezvény előkészületeinél vagy akár alatta sem, de ez mind megmozgatta a fantáziám, vágytam ezekre a kihívásokra, én akartam az az ember lenni, aki megoldást talál a váratlanul felmerülő problémákra. Pár interjú után láttam, hogy bővíteni kell a gyakorlati helyek listáját, hogy időben el tudjam kezdeni a gyakorlatot, beadtam a jelentkezésem néhány szállodába is, rendezvényszervező gyakornoki pozíciót keresve. Az élet úgy hozta, hogy a szakmai gyakorlatomat az akkor nem régen nyíló 5 csillagos Mystery Hotelben töltöttem, ahol a pár hónappal korábbi nyitás miatt még nem a rendezvények voltak az elsődleges szolgáltatási elemek, így kerültem a housekeepingre, ahol a három hónapos gyakorlat alatt housekeeping supervisoryként dolgoztam. Habár nem ez volt az eredeti terv, de ennél jobban nem is alakulhatott volna, hiszen így testközelből tapasztalhattam meg, hogyan is működik egy szálloda, milyen feladatokat kell minden egyes nap elvégezni ahhoz, hogy a vendég jól érezze magát az ott tartózkodása alatt és a végén elégedetten távozzon. Ezalatt az idő alatt egyik nap sem volt ugyanolyan, mindig adódtak váratlan helyzetek, új problémák, amiket meg kellett oldani a lehető legrövidebb időn belül. Lenyűgözött az az összedolgozás, amit a különböző részlegek között tapasztaltam, az hogy tényleg együtt igyekszünk a vendégnek legjobb szolgáltatást nyújtani. Így végül megtapasztalhattam milyen folyton mozgásban lenni, és milyen az, amikor rögtön megoldást kell találni a felmerülő problémákra, és bevallom nagyon tetszett, ott megtaláltam azt, amit kerestem, mi sem mutatja ezt annál jobban, minthogy utána még 2 évet maradtam ebben a szállodában, átvészelve egy Covid időszakot is. Ezt követően környezetváltásra vágytam és új kihívásokat kerestem, így Ausztriába mentem dolgozni egy 4 csillagos szállodába, ahol 3 szezont töltöttem. Ez a szálloda bár nem akkor nyitott, de pont egy tulajdonosváltást követően kerültem oda, így első kézből tapasztalhattam milyen az, amikor egy új csapatnak kell összeszoknia, a helyet megismernie és közben a törzsvendégeknek ugyanazt – ha nem jobb – szolgáltatást nyújtani, mint amit megszoktak a korábbi években, nem volt egyszerű dolgunk, mert a személyzet is sok helyről jött, különböző korábbi tapasztalattal, volt aki még szállodában sem dolgozott korábban, de azt hiszem ez a szép ebben a szakmában, hogy kellő elszántsággal és akaraterővel illetve a sztederdek

követve, hamar bele lehet tanulni. Így amikor szakdolgozat témát kellett válasszak, egyértelmű volt, hogy szállodához kapcsolódót fogok választani. Mivel két különböző besorolású szálláshelyen is dolgoztam már, ahol láttam a különbségeket és a hasonlóságokat is, elkezdett érdekelni az a rendszer, ami alapján ezek a szálláshelyek megkapják a nekik járó csillagokat. Az még inkább izgalmassá tette számomra a téma feldolgozását, hogy Magyarországon pont ebben az időszakban megy át változáson a minősítési rendszer, hiszen most vezetik be a szálláshelyek kötelező minősítését. Így nagy érdeklődéssel vettem bele magam a dolgozat elkészítésébe.

1.2. Kutatási célok és kérdések

Dolgozatomban a belföldi turizmust vizsgálom, ezen belül a szálláshely választási szokásokat, mely szálláshelyet veszik igénybe legnagyobb arányban, illetve mi alapján választják ki a vendégek a megfelelő szálláshelyet. Kérdőíves kutatással azt is szeretném kideríteni, hogy a kitöltők mennyire ismerik a Hotelstars rendszert, amikor meglátják, hogy egy szálláshely hány csillagos, vajon tudják-e mire számítsanak ez alapján. Szükség van-e egy egységes besorolási rendszerre az internet világában, amikor képek és vendégvélemények alapján is megannyi információt tud megszerezni a vendég az adott szálláshelyről. Az Egyesült Nemzetek Turisztikai Világszervezetének (UN Tourism) tanulmánya megerősíti, hogy a fogyasztók és a szállodások is támogatják a szállodai besorolások és vendégértékelések szorosabb integrációjának ötletét, és javasolják a meglévő osztályozási rendszerek módosítását oly módon, hogy azok tartalmazzák a vendégértékelések adatait is (Martin-Fuentes et al., 2018).

Amikor szálláshely választásra kerül a sor, sokan sokféle szempontot vesznek figyelembe. Korosztályonként eltérő lehet a motiváció egy-egy utazásnál, illetve a foglalás folyamata és a megfelelő szálláshely kiválasztása is, éppen ezért keresek választ az alábbiakra:

K1: Mely szálláshelytípusokat részesítik előnyben a belföldi utazók, és mely kategória bizonyul a legnépszerűbbnek (pl. szálloda, panzió, AirBnb, magánszálláshely)?

K2: Mely tényezők befolyásolják leginkább a szálláshelyválasztást a belföldi utazók körében (ár, elhelyezkedés, szolgáltatások, vendégértékelések, ajánlások)?

K3: Milyen mértékben feleltek meg a szálláshelyek az utazók előzetes elvárásainak az online elérhető információk (pl. hivatalos weboldal, közvetítő oldalak, vendégértékelések) alapján?

2. Szakirodalmi áttekintés

A téma felvezetéseként először is vegyünk néhány alapfogalmat, amelyek szorosan kapcsolódnak a szállodák minősítési rendszereihez és magához a szálláshely-szolgáltatáshoz. Ilyenek a szolgáltatás, minőség, vendégelégedettség. Nézzük először a legösszetettebb fogalmat az előbb említettek közül, a szálláshely-szolgáltatást, amely a 2005. évi CLXIV. törvény értelmében a következőképpen definiálható „szálláshely-szolgáltatás: üzletszerű gazdasági tevékenység keretében rendszerint nem huzamos jellegű, éjszakai ott-tartózkodást, pihenést is magában foglaló tartózkodás céljára szálláshely nyújtása és az ezzel közvetlenül összefüggő szolgáltatások nyújtása”.

Az könnyen megállapítható, hogy a szolgáltatások elengedhetetlen részei a modern világnak. Éppen ezért a gazdaságra is óriási hatással van. A szolgáltatási szektor a fejlett világban, így az Európai Unió tagállamaiban is a nemzetgazdaságok legnagyobb ágazatát jelenti, mind a megtermelt GDP, mind a foglalkoztatottak száma alapján (Németh et al., 2017).

Heindrich (2016) az alábbi szerint definiálja a szolgáltatást: a szolgáltatás olyan cselekvés vagy teljesítmény, amelyet az egyik fél a másik számára nyújt. Noha ez a tevékenység kapcsolódhat fizikai termékhez is, maga a szolgáltatás jellemzően nem kézzelfogható, és általában nem jár az előállításához szükséges erőforrások tulajdonjogának átruházásával.

A szolgáltatások lényegében olyan gazdasági tevékenységek, amelyek a fogyasztó számára adott időben és helyen értéket teremtenek és előnyt biztosítanak, mégpedig azért, hogy egy általa kívánt változást idézzen elő (Veres, 2021). Ez a változás a turizmus esetében lehet a tartózkodási hely, lakhely megváltozása egy adott desztinációra, amit kikapcsolódás és élményszerzés céljából keres fel a vendég, vagy akár egy étterem meglátogatása is. Azonban amennyire meghatározó tud lenni ez a változás a vendég életében, legyen szó a nyaralásra gondosan kiválasztott szálláshelyről, vagy akár az odáig vezető útról, annyira oda kell figyelni a szolgáltatást nyújtóknak, hogy abban az adott pillanatban, amikor a vendég igénybe veszi azt, a lehető legjobbat nyújtsák, mert a vendég abból az élményből fogja leszűrni a következtetéseket, eldönteni, hogy szeretne visszatérni vagy inkább másik hely után néz.

A vendégeket minden szolgáltató szeretné megtartani, törzsvendéggé kialakítani, hiszen a törzsvendégeket könnyebb megtartani, mint új vendégeket szerezni. Éppen ezért azokat a vendégeket kell elégedetté tenni, akik már felfedezték az adott szolgáltatást.

Az üzleti siker egyik legfontosabb feltétele a vevőelégedettség, különösképpen igaz ez a szolgáltatások, így a szálláshelyek esetében. A vevőnek, vendégnek mindenkor legalább az általa elvárt minőséget kell kapnia, pontosabban észlelnie (észlelt minőség), vagy attól többet, hogy elégedetté váljon (Nagy, 2016). A vendég teljes elégedettségére kell törekedni, hiszen így válhat visszatérő vendég belőle. Azonban ez nem egyszerű feladat, tekintve, hogy minden egyes vendégnek különböző igényei lehetnek, ami az egyiküknek megfelel az korántsem biztos, hogy alkalmazható másokon is. A vendéglégedettség elérésének többféle módja lehet, ilyen például a Rés-modell (Gap), amely azt vizsgálja a szállodaiparban, hogy milyen eltérések (rések) vannak a vendégek elvárásai és a ténylegesen nyújtott szolgáltatás között. Célja a szolgáltatásminőség javítása azáltal, hogy feltárja azokat a pontokat, ahol a szolgáltatás nem felel meg az elvárásoknak. A Rés-modell kérdőíveken, belső és külső kommunikáció elemzésén, szolgáltatási folyamatok vizsgálatán és vendégértékeléseken keresztül azonosítja, hol tér el a szálloda által nyújtott szolgáltatás a vendégek elvárásaitól, és ezáltal segíti a szolgáltatásminőség fejlesztését (Núñez-Serrano et al., 2013).

A vendéglégedettség a vevői elégedettség fogalmára épül, és a turizmusban részt vevők sajátos, szubjektív és objektív elvárásainak, valamint a turisztikai termékek jellegzetességeinek figyelembevételével alakul ki. Ezek együttesen befolyásolják azt az értékelést, amelyet a vendég a turisztikai szolgáltatás igénybevételekor alkot (Gondos – Magyar, 2014). A következő nagy kérdés, hogy mire vágyik a vendég, milyen elvárásai vannak, melyet vizsgálhatunk a fent említett Rés-modellel, azonban a kiindulópont biztos, a kifizetett pénzért minőségi szolgáltatást szeretne.

A minőség mérése a szolgáltatási szektorban általában, és különösen a szállodaiparban számos problémát vet fel, amelyek a végtermék általában nem kézzelfogható jellegéből fakadnak. Éppen ezért a minőség (és az ahhoz kapcsolódó mutatók) mérése két különböző szemszögből értelmezhető. Az egyik "objektívnek" nevezhető, mivel olyan szabványokon alapul, amelyek mérhetők a szállodai létesítmények szolgáltatásainak és felszereltségének elérhetősége alapján. Általános probléma a turisztikai termékekkel és szolgáltatásokkal kapcsolatban az információs aszimmetria. A szolgáltató ismeri az általa kínált termék vagy szolgáltatás minőségét, míg a fogyasztó ezt csak annak igénybevétele vagy elfogyasztása után tudja meg.

A minőségi szabványok kulcsfontosságú információs eszközök, amelyek befolyásolják a fogyasztók vásárlási döntéseit. A turisztikai termékek széles skáláján belül a minőségi szabványok alkalmazása állandó jellemző a szállodai alágazatban (Núñez-Serrano et al., 2013). Akbaba (2006) szerint szolgáltatás minősége azon az összehasonlításon alapul, amelyet az ügyfelek a szolgáltatással kapcsolatos elvárásaik és a tényleges tapasztalataik között tesznek. Véleményem szerint emiatt is fontos, hogy valós képekkel és leírásokkal találkozzon a vendég, ha rákeres a szálláshelyre. A minőség egységesítésére találtak ki a különböző minősítő rendszereket, egyes szállodai brandek a saját standardjaikat, hogy a vendég még a szolgáltatás igénybevétele előtt informálódhasson arról mi várható az adott szálláshelyen.

2.1. A szálláshely szolgáltatás jellemzői

Az egyik legnagyobb nehézséget ebben a szektorban a HIPI elvként ismert szolgáltatás jellemzők jelentik, amelyek a szolgáltatások sajátos természetéből adódó kihívásokra utalnak. A megfoghatatlanság, az ingadozás, a nem tárolható jelleg és az előállítás-fogyasztás elválaszthatatlansága mind olyan tényezők, amelyek megnehezítik a szolgáltatások standardizálását, minőségbiztosítását és hatékony menedzsmentjét.

A HIPI-elv szerint a szolgáltatások négy alapvető jellemzője a következőképpen határozható meg (Kopcsay, 2016):

Ingadozás (heterogeneity):

A szolgáltatások jellegéből adódóan azok térbeli és időbeli megvalósulása jelentős változékonyságot mutathat, amely elsősorban az emberi tényezőkre vezethető vissza. A szállodai alágazatban ez a fajta ingadozás az egyik legmeghatározóbb kockázati tényezőt jelenti, mivel a vendégélmény jelentős részben a szolgáltatást nyújtó személyzet hozzáállásától, szaktudásától és pillanatnyi teljesítményétől függ.

Megfoghatatlanság (intangibility):

A szolgáltatás jellegéből adódóan úgynevezett „tapasztalati terméknek” minősül, amelyről a fogyasztó a vásárlást megelőzően nem tud érzékszervi úton megbízható információt szerezni. Nincs lehetőség a szolgáltatás kipróbálására, illetve előzetes összehasonlítására. Ahhoz, hogy a szolgáltatást megismerjük, azt ténylegesen igénybe kell venni.

Nem tárolható jelleg (perishability):

A kihasználatlan kapacitás – vagyis az értékesítés nélkül maradt szolgáltatás – utólag már nem hozható forgalomba, így bevételkiesést eredményez. Erre kiváló példa a szállodai szobakapacitás, hiszen egy üresen maradt szoba az adott éjszakán már nem értékesíthető. Ezt a jelenséget a szállodaiparban egy jól ismert mondás is kifejezi: „A legdrágább szoba az üres szoba.”

Elválaszthatatlanság (inseparability):

A szolgáltatás nyújtása és annak igénybevétele térben és időben egyidejűleg történik, ezért a két folyamat nem választható el egymástól. Ez azt jelenti, hogy a vendég és a szolgáltató személyzet közötti találkozások során alakul ki az ügyfél élménye és véleménye a szolgáltatás minőségéről, amelyek meghatározóak a fogyasztói elégedettség szempontjából.

A HIPI-elv által jelzett szolgáltatás-specifikus kihívások, mint a változékonyság és az elválaszthatatlanság, megnehezítik a következetes minőség biztosítását. Ebben a helyzetben kínál a Hotelstars rendszer egységes és sztenderdizált minősítési keretet, amely segít átláthatóvá tenni a szolgáltatási színvonalat mind a vendégek, mind a szállodák számára.

2.2. Szállásadás Magyarországon

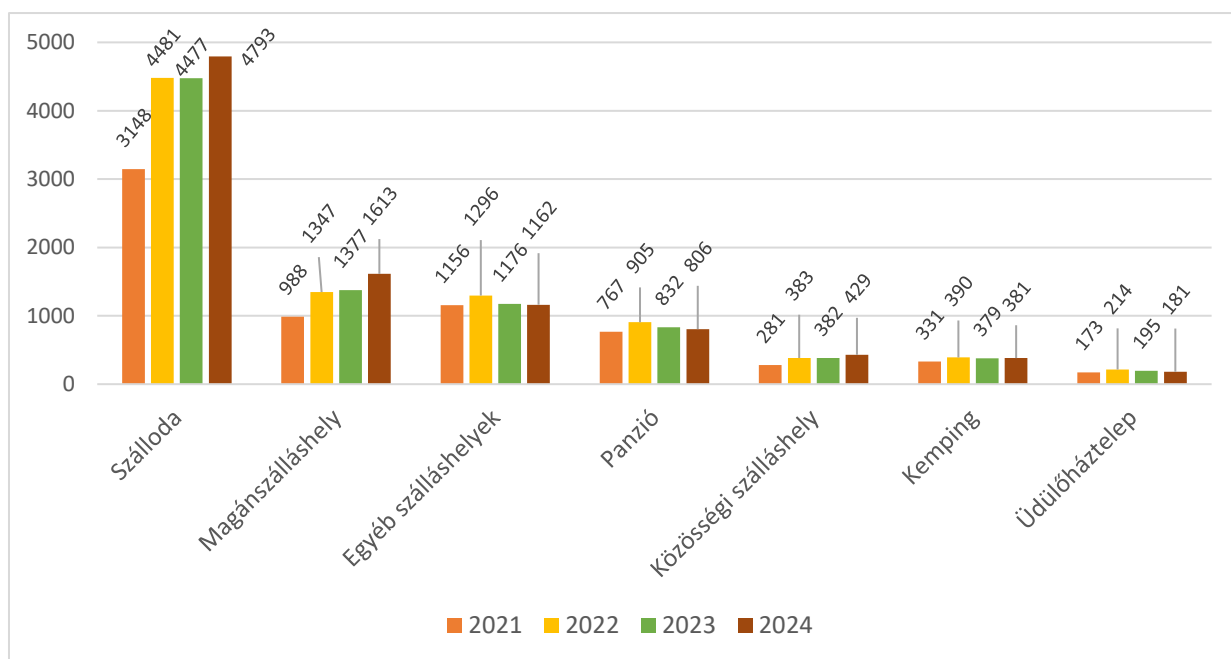
Hazánkban a szállásadás több szakaszban alakult ki, első ilyen volt a fogadók megjelenése. A XVII. században 11 fogadót jegyeztek fel Pesten és további 8-at Budán (Papp, 2017). XIX. század elején felgyorsult a szállodaipar fejlődése, 1871-ben megnyitott a Grand Hotel Hungária Budapesten, ezt követően 1873-ban a Margitszigeti Nagyszálló (Bártfai, 2009). Az 1890-es évek közepétől az I. világháborúig a Duna parton felépültek a híres szállodák, mint a Grand Hotel Ritz (Dunapalota), Bristol. A II. világháborút követően a turizmus növekedésnek indult, ennek hatására épülhetett meg többek között Balatonfüreden a Marina és az Annabella, továbbá döntés született a budapesti Intercontinental felépítéséről is. A kilencvenes években nyílt meg hazánkban a Corinthia, mely a korábbi Royal szálló felújítása után öt csillagos szállodaként várta vendégeit. Budapesten megnyitották az első luxusszállodát, a Gresham Palotában helyet kapó Four Season's-t (Papp, 2017). A Budai Várban helyet kapó Hilton szálloda 1977-ben nyitotta meg kapuit, de ekkor már megjelent Magyarországon az Accor is, később pedig a Marriott. Az azóta eltelt évtizedek alatt is folyamatosan nyíltak meg új szállodák Magyarországon, és érkeztek új brandek hazánkba,

mint a Raddison Collection és a Kimpton. 2025-ben kilenc új szálloda nyitását tervezik csak Budapesten, illetve új szálloda brand is érkezik, várhatóan 2026-ban nyitja meg első magyarországi egységét az SO/ márka.

Magyarországon jelenleg a következő szálláshely típusokat különböztetjük meg: szálloda, magánszálláshely, egyéb szálláshelyek, panzió, közösségi szálláshely, kemping, üdülőháztel. Dolgozatomban bővebben a szállodákkal foglalkozom, a 54/2003. (VIII.29.) GKM rendeletben meghatározott minőségi követelményeit a 2.4. fejezetben fejtem ki bővebben. Itt szeretném bemutatni a vendégek által leggyakrabban választott szálláshelyeket az egyes típusoknál rögzített belföldi vendégek száma alapján. Az 1. ábrán látható 2021-2025 között a belföldi vendégek száma, szálláshelytípusokra vetítve. A KSH által mért adatok alapján jól látszik, hogy a legtöbb vendéget minden évben a szállodák fogadták, a folyamatos növekedésben csak 2023-ban volt tapasztalható egy minimális visszaesés, amikor is 4000 vendéggel kevesebb volt az előző évhez képest. Folyamatos növekedés egyedül a magánszálláshelyek esetében figyelhető meg. Egyéb szálláshelyek és panziók vendégszámában 2022-ben növekedés, majd 2023 és 2024-ben csökkenés következett be. A közösségi szálláshelyek vendégszáma kiugró növekedést mutat 2023-ról 2024-re. Kempingek és üdülőházak esetében pedig a 2022-es év számított kiemelkedőnek, előtte és utána is csökkent a vendégek száma.

1. ábra: Belföldi vendégek száma (ezer)

(Forrás: saját szerkesztés KSH (2021-2025) adatok alapján)



2.3. Szálláshelytípusok és osztályba sorolásuk 1876-tól 2009-ig

Magyarországon először 1876-ban az ipartörvényben szabályozták a szállodák és vendéglők működését, ezt követően 1879-től Budapesten kötelesek voltak a szállodatulajdonosok és vendégfogadósok bejelenteni a vendégeiket és alkalmazottjaikat a hatóságok felé. 1922-ben módosításra került az ipartörvény, mely így kimondta, hogy a fogadó ipar képesítéshez kötött tevékenység lett. A szállásadásról részletes leírást ad a kereskedelemügyi minisztérium 1923-ban. A rendelet értelmezése alapján a vendéglátóipari egységek (például szállók, panziók) fő feladata az, hogy megfelelően berendezett, bútorozott szobákban szállást biztosítsanak, és ezzel összefüggésben szolgáltatásokat nyújtsanak a vendégeknek, mindezt tisztességes nyereség elérése mellett (Bártfai, 2010). Az Árhatóság 1950-ben rendelet alapján különböző díjosztályba sorolta a szállodákat a szobák alapterülete és ágyainak száma alapján, ezt követően 1979-ben hozott rendelet kimondta, hogy a kereskedelmi szálláshelyek osztályba sorolása az üzemeltető feladata a rendelet mellékletében található feltételeket figyelembe véve, egytől öt csillagig terjedően. Az 1998-ban kiadott rendelet az eddigiektől eltérően a szálláshely által kínált szolgáltatások és a színvonal alapján azonosította be a szálláshelyeket (Pajrok, 2023).

A szállodák kategorizálásáról szóló 54/2003. (VIII.29.) GKM rendelet szerint kereskedelmi szálláshelynek az számított, ahol a hasznosított szobák száma legalább öt, az ágyak száma legalább tíz. Kempingek esetében a hasznosított terület egységek számának meg kell haladni az ötöt. A működéshez osztályba sorolásra, működési engedélyre és minősítésre volt szükség. A szálláshely minősítését és osztályba sorolását a szálláshely üzemeltetője, fenntartója végzi. A szálláshely osztályba sorolását köteles bejelenteni a Gazdasági és Közlekedési Minisztérium Engedélyezési és Közigazgatási Hivatala felé és a helyi önkormányzat jegyzőjének. A működési engedély másolatát köteles az üzemeltető elküldeni a Központi Statisztikai Hivatal részére, ezzel statisztikai adatszolgáltató kötelezettségének tesz eleget. A besorolást öt évente kellett felülvizsgálni, vagy osztályba sorolásra és minőségre kiható változás esetén korábban. Kereskedelmi szálláshelynek minősült a szálloda (étteremmel), gyógyszálloda, wellness szálloda, garniszálloda (szálloda étterem nélkül), apartman szálloda, panzió, kemping, üdülőház, turistaszálló, ifjúsági szálló. Egy-ötcsillagot kaphatott a szálloda, a gyógyszálloda kettő-ötcsillagot, garniszálloda egy-négycsillagot, wellness szálloda és apartman szálloda pedig három-ötcsillagot.

A 54/2003. (VIII.29.) GKM rendeletet követte a 239/2009. (X. 20.) Korm. rendelet, amelyben a legnagyobb változást az jelentette, hogy a szálláshelyek kötelező minősítése megszűnt, emiatt a minősítés önkéntes tanúsító rendszerek alapján történhetett. Ezek a minősítő rendszerek általában a szálláshelyek egy-egy szűkebb csoportjára korlátozódnak, mint például a falusi vagy családbarát szálláshelyek, melyekről 2.5. fejezetben írok részletesebben.

2.4. Az 54/2003. (VIII.29.) GKM rendeletet és a Hotelstars Union kritériumok összehasonlítása

Ebben a fejezetben az 54/2003. (VIII.29.) GKM rendeletet fogom összehasonlítani a jelenlegi Hotelstars Union kritériumokkal a Szállodai Kategorizálás 2021-2025 alapján az általam létrehozott preferenciarendszer alapján. A választásom azért a 2003-as rendeletre és a Hotelstars Union jelenleg érvényben lévő kritériumrendszerére esett, mert ezek jól mutatják, hogyan változtak az elvárások az idők során. A 2003-as rendelet egy korai szabályozás, ami jó kiindulópontot ad a vizsgálathoz, a 2025-ös pedig a legfrissebb, jelenlegi állapotot tükrözi. Így a két dokumentum összevetésével jól láthatóvá válnak a főbb változások, fejlődési irányok és új hangsúlyok.

A kormányrendelet alapján a szállodáknak legalább tizenegy szobával kell rendelkezniük, a gyógyszállodák pedig ezen felül természetes gyógytényezők és orvosi felügyelet mellett nyújtanak terápiás szolgáltatásokat. A wellness szállodák az egészséges életmódot támogató étkezési, sport- és relaxációs lehetőségeket kínálnak, és legalább háromcsillagos színvonalnak kell megfelelniük. A garniszállodák kizárólag reggelit biztosítanak, míg az apartmanszállodákban a szobák túlnyomó többsége nappalival, hálószobával és konyhával felszerelt.

Az egycsillagos szállodákban alapkövetelmény a vendégek fogadására alkalmas helyiség, étkező, valamint 30 ágy felett recepció és legalább egy idegen nyelvet beszélő alkalmazott, aki éjszaka is elérhető. A szobák legalább 80%-ának meg kellett felelnie a minimális méret- és felszereltségi előírásoknak (pl. 8–12 m²-es alapterület, megfelelő ágy, éjjeliszekrény, világítás, sötétítő), és közös mosdóhelyiségeket kellett biztosítani 10 ágyanként. Kötelező szolgáltatás volt többek között a napi takarítás, kontinentális reggeli, valamint a vendégeket tájékoztató információk elhelyezése a szobákban, ugyanakkor fakultatív szolgáltatásoknál nem volt minimálisan elérendő pontszám. A HSU (Hotelstars Union) követelményei szerint, a napi takarításon felül a vendég kérésére napi törölköző cserét kell biztosítani és hetente minimum

egyszer ágyneműt cserélni, melyet ha nem szeretne igénybe venni a vendég, lehetőséget kell biztosítani, hogy jelezni tudja. Készpénzmentes fizetési lehetőséget kell biztosítani. A Covid óta nagy figyelmet kapott az alváskomfort, így például szabályozták a matracok méretét is, párnákat évente tisztítani kell. A szobák 100%-nak rendelkeznie kell WC-vel és zuhannyal/fürdőkáddal. Amennyiben a szállodai szobák maximum 15%-a nem rendelkezik ezekkel, de közös használatú helyiséggel igen, arról a vendéget előre szükséges tájékoztatni. Kötelező továbbá saját honlap fotókkal.

A kétcsillagos szállodák követelményei az egycsillagos szinthez képest szigorúbb szobaméretek (egyágyas: 12 m², kétágyas: 16 m²), nemzetközi hívásra alkalmas telefont az előtérben, valamint a szobák legalább harmadában saját fürdőszobát írtak elő.

További elvárás volt a lift megléte bizonyos emeletszám felett, legalább négyféle minőségi magyar bor kínálata, a szobák felében televízió biztosítása, valamint minimum 25 pont elérése a fakultatív szolgáltatások körében. Apróbb szobai kiegészítők biztosítása kérésre, mint cipőtisztító és varrókészlet a HSU követelményei szerint elvártak, továbbá olvasólámpa/olvasófény az ágy mellett, sampon és személyenként kéztörölő is követelmény.

A fentiek alapján megállapítható, hogy egy és két csillag között nincsenek túl nagy eltérések, éppen csak néhány kényelmi szolgáltatás/tárgy válik kötelezővé.

A háromcsillagos szálloda a kétcsillagos követelményeken túl jelentősen bővített szolgáltatási és felszereltségi szintet képvisel. Kötelező a hall, melegkonyha és legalább egy további vendéglátóegység, melyek összes kapacitása el kell, hogy érje a szállodai férőhelyek legalább 40%-át. A szobák nagyobb alapterülettel rendelkeznek (egyágyas: 14 m², kétágyas: 18 m²), felszereltségük része a hűtőszekrény, íróasztal, olvasólámpa, televízió és telefon, amellyel városi és távolsági hívás is kezdeményezhető. Minden 50 szoba után legalább egy lakosztály kialakítása kötelező, a fürdőszobák felszereltsége részletesen szabályozott, beleértve a textíliákat és piperecikkeket. További előírás a 24 órás recepció, két idegen nyelvet beszélő munkatárs jelenléte napi 16 órában, szobaszerviz, készpénz nélküli fizetés, valamint a legalább 90 pontos fakultatív szolgáltatási szint elérése. Itt a kormányrendelethez képest a HSU megengedőbb, hiszen a recepciónak napi 10 órán keresztül kell személyesen elérhetőnek lennie, viszont már csomagszállítást is igény esetén intézniük kell. Mosást és vasalási szolgáltatást kell biztosítani, illetve a matracnak minimum 18 cm vastagnak kell lennie és tartalékpárnát is igényelhet a vendég. Ennél a kategóriánál jelenik meg a széf, egyelőre elegendő a recepción biztosítani.

A négycsillagos szállodák a háromcsillagos szinthez képest magasabb szobakomfortot és bővített szolgáltatásokat nyújtanak: az egyágyas szobák legalább 16, a kétágyasak minimum 24 négyzetméteresek, a szobák legalább 80%-ában. Minden szobában kötelező a minibár, jegyzetfüzet és toll, színes TV, hotelkommunikációs rendszer, valamint teljesen felszerelt fürdőszoba hajszárítóval, borotválkozó tükörrel és piperecikkkel. Legalább egy, de 50 szobánként további lakosztály kialakítása szükséges, külön nappali és hálórésszel. A szolgáltatások között szerepel a 24 órás recepció, londíner szolgálat, szobaszervíz egész nap, textilcsere háromnaponta, vasalás hétvégén is, valamint lehetőség konferenciák, fitneszprogramok vagy gyógyászati kezelések lebonyolítására. A vendéglátásban bővített menükínálat, á la carte választék és legalább 12 minőségi magyar bor biztosított, míg a fakultatív szolgáltatásoknál minimum 130 pontot kell elérni. A HSU kritériumai szerint három emeletnél magasabb egység esetén lifttel kell, hogy rendelkezzen a szálloda. Az ágynemű cserét hetente minimum kétszer vagy akár naponta is biztosítják. Vegytisztítás/száraztisztítás is kérhető, illetve cipőtisztító gép áll rendelkezésre. A párnaválaszték bővül különböző típusú és töltésű párnákkal.

Az ötcsillagos szállodák a négycsillagos követelményeken túl tágasabb szobákat (egyágyas: min. 18 m², kétágyas: min. 26 m²) és nagyobb alapterületű lakosztályokat biztosítanak, melyek külön nappali- és hálórésszel rendelkeznek, és minden 30 szobára legalább egy lakosztály jut. Kötelező legalább egy étterem, két vendéglátóegység, valamint különtermek megléte, a vendégszobákban pedig légkondicionálás, köntös, nagyítós borotválkozótükör, és teljes körű fürdőszobai felszereltség áll rendelkezésre. A szolgáltatások közé tartozik a 24 órás londínerszolgálat, csomagfelvonó az új építésű szállodákban, saját garázs garázsszolgálat, valamint folyamatos szobaszervíz és szakértő italrendelési tanácsadás. A vendéglátásban 4 fogásos menü vagy bőséges büfékínálat érhető el, italokat minimum 18 órán keresztül szolgálnak fel, a fakultatív szolgáltatásokkal pedig legalább 170 pontot kell teljesíteni. A HSU szerint az alábbiak kötelezőek ennél a besorolásnál: vasalás 1 órán belül, varrószolgáltatás, transzfer szolgáltatás, személyes üdvözlés érkezéskor (szobában friss virág, egyéb ajándék), turndown service (szoba ellenőrzése este és ágyazás), szobaszéf.

Wellness szálloda legalább egy beltéri medencével rendelkezik, továbbá legalább kétféle szaunával vagy gőzfürdővel. Minimum négyféle szépségápolási kezelés érhető el. Minimum hatféle masszázst, pihentető és közérzetjavító lehetőséget kínál. A szálloda étel- és ital felhozatala rendelkezik hagyományőrző magyar, illetve vegetáriánus tételével, mind étel és

ital tekintetében. Fitness teremmel és edzővel rendelkezik. Legalább négyféle sportolási lehetőséget biztosít vagy keleti mozgásformát, illetve aerobikot. A szálloda legalább három különböző kulturális és közösségi, zenei és művészeti programot kínál, és folyamatosan tájékoztatja a vendégeket a környék által kínált programlehetőségekről. Nappali, illetve délutáni műszakban minimum egy olyan ember dolgozik, aki wellness végzettséggel vagy annak megfelelő képesítéssel bír.

A 54/2003. (VIII.29.) GKM rendeletet követte a 239/2009. (X. 20.) Korm. rendelet, amelyben a legnagyobb változást az jelentette, hogy a szálláshelyek kötelező minősítése megszűnt, emiatt a minősítés önkéntes tanúsító rendszerek alapján történhetett. Majd 2022. január 1-je óta felváltotta ezt a minősítési rendszert a Magyar Turisztikai Minőség-tanúsító Testület által fenntartott minősítési rendszer, mely már kötelező (Jászberényi – Ásványi, 2023). Vannak minősítő rendszerek, amelyek a szálláshelyek egy-egy szűkebb csoportjára korlátozódnak, mint például a falusi vagy családbarát szálláshelyek.

2.5. Szálláshely minősítő rendszerek Magyarországon

Hazánkban számos olyan védjegy, ezzel együtt minősítési rendszer létezik, amelyekkel különböző kategóriába lehet sorolni a szálláshelyeket. Ilyen például a falusi szálláshelyeket minősítő Nemzeti Tanúsító Védjegy, a „falusi szálláshely napraforgóval” védjegy melyet a FATOSZ (Falusi és Agroturizmus Országos Szövetsége) hozott létre 2011-ben. A falusi szálláshelyek 1-4 napraforgós besorolást kaphatnak a külső és belső megjelenés, a szolgáltatások színvonala, a felszereltség és a szállásadó szakmai képzettségének és felkészültségének függvényében. Két napraforgótól közös konyha használat az előírás, háromtól pedig elkülönített vagy beépített konyha. A minimum követelményeknél a 239/2009. (X. 20.) Korm. rendelet az irányadó, tehát az egyágyas szobának legalább 8 négyzetméter kell lennie, kétágyasnak már 12 négyzetméternek, ágyak száma legfeljebb 4 lehet, a vizesblokk külön álló fürdőszoba vagy zuhanyzó, mosdó. Ezek mind az engedélyezés követelményei, az üzemeltetési követelmény része az ügyelet tartása, a közösen használt helyiségek napi takarítása és a szobák heti egyszeri takarítása. Továbbá a Hotelstars rendszerhez hasonlóan itt is vannak fakultatív lehetőségek (5-25 pontért), melyekkel extra pontokat lehet szerezni, mint például a gyógyteák kínálata, látogatható borospince/pálinkakóstoló. (falusiturizmus.eu) Látható tehát, hogy ez a rendszer is

átláthatóvá és egységessé igyekszik tenni a szálláshelyeket, hogy a vendégek tudják mire számítsanak, már foglalásnál vagy a megfelelő szálláshely kiválasztásánál.

A családbarát szállodákat egészen 2022-ig önkéntesen lehetett minősíteni a Magyar Szállodák és Éttermek Szövetsége (MSZÉSZ) által a Hotelstars rendszert alapul véve 91 szempont alapján. A családbarát cím megszerzéséhez a szálláshelynek rendelkeznie kellett Hotelstars minősítéssel. A szálláshelyeket 3 kategóriába sorolták, arany, ezüst és bronz, ahol a bronz jelzi a belépő szintet, ezüst egy fejlettebb szintet jelöl, az arany pedig jelöli a legfejlettebb szintet (Jászberényi – Ásványi, 2023).

Ezen kívül 2013 óta létezik a KidsOasis tanúsító védjegy is. A KidsOasis egy olyan védjegy, amit a minősítéssel rendelkező családbarát szálláshelyek kaphatnak meg. A követelmények között vannak kötelező és természetesen szabadon választható feltételek is. Jelképük a szélforgó, amelyből 3-4-5 szerezhető meg, egy 60 szempontot vizsgáló kritériumrendszer alapján. A szélforgók használatára azok a jelentkezők szerezhethetnek, akik sikeresen teljesítik a többlépcsős minősítési folyamatot. A minősített szolgáltatásokat rendszeresen ellenőrzik, a védjegyhasználati jog bármikor visszavonható, amennyiben a feltételeknek már nem felel meg a szálláshely (Kidsoasis.hu). A szálláshelyek minősítésének menetéről bővebben a 2.8. fejezetben írok.

2.6. A Hotelstars rendszer bemutatása és a résztvevő országok

A szolgáltatások egyik alapvető sajátossága a megfoghatatlanság. A szálloda terméke tisztán szolgáltatásnak tekinthető, hiszen a vendég az ott tartózkodás élményén kívül semmilyen kézzelfogható dolgot nem visz haza (Kátay, 2014). A szállodai szolgáltatásokat – mint a szállás, vendéglátás, wellness – a vendég nem tudja birtokolni, az nem kerül a tulajdonába, csak időszakosan igénybe veszi és a szállásról alkotott véleménye, elégedettsége a szálláshely aktuális állapotától, a dolgozók által hozzátett értéktől függ. A „terméket” rögtön igénybe is veszi, nincs annyi lehetőség finomhangolásra előtte mint egy fizikai termék megvásárlásakor. Emiatt is fontos egy összehangolt rendszer, amely keretet állít fel minden szálláshely számára, ami szerint egységesen és elfogadható minőségi szinten tudnak működni, ezzel is a vendégek meglegedettségét szolgálva. A szálláshely immateriális természetét tekintve az érzékszerveinkre hagyatkozunk a szálláshely-szolgáltatás igénybevételekor, mint a látás, hallás, tapintás. A vendéglátás olyan ágazat, ahol a részletek kiemelkedő szerepet játszanak,

és minden magára valamit is adó szállodának nagy figyelmet kell fordítania ezekre, mivel a részletek adják meg a hely és a szolgáltatások egyediségét (Tahir, 2019).

Egy szálláshelyre érkezve nem mindegy, hogy kellemes illat, barátságos berendezés és tisztaság fogad, vagy pedig elnyűtt bútorok és kellemetlen illatok. Itt is, mint a mindennapi életben nagyon sokat számít az első benyomás, ami már elkezdődhet a foglalási folyamatnál, akár azáltal, hogy mennyire könnyen kezelhető a foglalási felület, mennyi információ található meg a szálláshelyről a saját weboldalon vagy bármely más értékesítési felületen. Ezért a vendégek számára rendkívül fontos, hogy előzetesen megbízható információt kapjanak azokról a szolgáltatásokról, amelyeket igénybe kívánnak venni. Ez a mai digitális világban lehet akár a vendégek által írt értékelés, viszont annál fennáll a veszélye annak, hogy nem megbízható forrásból származik, ilyen lehet egy Google értékelés, amit bárki készíthet anélkül, hogy valóban megszállt volna az adott szálláshelyen, vagy igénybe vette volna a kínált szolgáltatást. A szálláshelyek weboldala már egy megbízhatóbb forrás, ott vélhetően átesik egy átvizsgáláson, hogy valóban olyan személy írta, aki ott is tartózkodott a szálláson, itt viszont felmerülhet az a kérdés, hogy vajon a negatív hangvételű véleményeket is megjelenítik-e a szolgáltatók. Ezek miatt is szükséges egy olyan átfogó és szakmailag elfogadható rendszer, ami szubjektív vizsgálat alapján sorolja be a szálláshelyeket, hogy az alapszolgáltatásokban ne kelljen kételkednie a vendégnek, egységes minőségű szolgáltatást kapjon az összes ugyanolyan besorolást kapott szálláshelyen. Amihez a személyzetnek a hozzáértést és vendégszeretetet kelljen csak hozzátenni, illetve biztosítani az elvárt szolgáltatásokat azon a szinten, amibe tartoznak.

A szállodák Európa-szerte a csillagok rendszerét használják kommunikációs eszközként annak érdekében, hogy bemutassák szolgáltatásaik összetételét és színvonalát. Mivel ez a szimbólum egységes, a vendégek számára az is fontos kérdés, hogy a csillagok mögött álló szolgáltatások mennyisége és minősége is egységes-e különböző helyszíneken (Kátay, 2014).

A szállodai szolgáltatások egységesítésére és összehasonlíthatóságának megkönnyítése, valamint a fogyasztók jogainak és érdekeinek védelme érdekében különféle szabványosítási és szabályozási intézkedéseket vezettek be az évek során. Ezek az intézkedések a nemzeti vagy regionális szinten alkalmazott jogszabályoktól a szállodatulajdonosok szervezetei által létrehozott osztályozási rendszerekig terjednek, amelyeket a fogyasztók és az iparági szereplők egyaránt figyelembe vesznek. Számos kísérlet történt ezen rendszerek harmonizálására, annak érdekében, hogy létrejöjjön egy nemzetközileg elismert egységes

rendszer. A különböző országok eltérő gyakorlata és a vendégek elvárásainak folyamatos változása azonban megnehezíti egy egységes, mindenki számára elfogadható rendszer létrehozását. Ennek ellenére az európai szállodai szektor szereplői felismerték az összehangolt szabályozás és a transzparens besorolási rendszer előnyeit, különösen a nemzetközi turizmus fejlődésének tükrében. 2009 novemberében, a barcelonai közgyűlésen, a HOTREC tagjai elfogadtak 21 alapelvet, amelyek a nemzeti és regionális szállodai besorolási rendszerek kialakítására vagy felülvizsgálatára vonatkoznak. Ezen alapelvek többsége a fogyasztók védelmét célozza, de kitér többek között arra is, hogy az osztályozási rendszernek és benne található kritériumoknak elérhetőnek kell lenniük online a vendégek számára is, a Hotelstars weboldalon. A hivatalos osztályozástól eltérő értékelést alkalmazhatnak a szálláshelyek, viszont azt egyértelműen jelezniük kell. A csillagokat kizárólag ellenőrzés után lehet megadni vagy megerősíteni, az osztályozás ellen lehetősége van a szálláshelynek fellebbezni (Tahir, 2019).

Az osztályozási kritériumokat a piaci igényekhez kell igazítani. 2009 decemberében Prágában, a HOTREC védnöksége alatt, hét ország (Németország, Ausztria, Magyarország, Svájc, Csehország, Svédország és Hollandia) szervezetei bejelentették a Hotelstars Union megalakulását – ezzel létrehozva egy közös szállodai besorolási rendszert. A szervezet fő célja, hogy biztosítsa a szállodai szektornak megfelelő kritériumok egyetemességét, egységességét és átláthatóságát.

A Hotelstars Union hivatalos megalakulását megelőző időszakban már folytak előkészítő munkálatok, melyek során a német osztályozási rendszer alapján kialakítottak egy 270 pontot tartalmazó követelményrendszert (Bártfai 2010). Ausztria, Németország, Svédország, Cseh Köztársaság 2010. január 1-jétől vezette be ezt a rendszert, míg Hollandia, Magyarország és Svájc 2011-ben, miután a jogi kereteket létrehozták. A Szabadalmi Hivatalnál 2010-ben a MSZÉSZ bejegyeztette a HSU védjegyet, elkészítették a weboldalt és elkezdték az önként jelentkező szálláshelyek minősítését.

A következő országok csatlakoztak még a Hotelstars Unionhoz az évek alatt: Szlovénia, Lettország, Litvánia, Belgium, Görögország, Luxemburg, Dánia, Málta, Észtország, Liechtenstein, Grúzia, Örményország, Azerbajdzsán, Lengyelország. Jelenleg, 2025-ben összesen 21 ország tagja a Hotelstars Unionnak, továbbá 5 olyan ország van, akik megfigyelőként/jövőbeni csatlakozóként vannak jelen, ezek a következők: Szlovákia, Írország,

Olaszország, Franciaország, Ukrajna. A 2. ábrán piros jelöléssel láthatóak az alapító tagok, míg kékekkel a később csatlakozó országok, végül zölddel a jövőbeni csatlakozók.

2. ábra: Hotelstars Union tagországai
(Forrás: saját szerkesztés, hotelstars.eu adatai alapján)



2.7. A Hotelstars rendszer bevezetése Magyarországon

A kétezres évek elején az MSZSZ régióvezetői és képviselői azzal a visszatérő problémával találkoztak, hogy szállodai szolgáltatást nem nyújtó, de a különböző online szobafoglalási felületeken jelenlévő szállásadók hotelnek tüntetik fel magukat, ezzel megtévesztve a vendégeket. Részben emiatt is vált egyre sürgetőbbé egy egységes szálláshely besorolási rendszer, mely szerint az Európai Unió országaiban található szálláshelyek azonos követelményeknek felelőnek meg, az adott kategórián belül. Erre azért is volt szükség, mert 2009-ig az előírt szolgáltatásokat és a szállodák minőségét senki nem ellenőrizte. A szakemberek és a törvényhozók felismerték, hogy változásra van szükség, melyet a 239/2009. (X.20.) Kormányrendelettel szándékoztak elindítani, ennek értelmében a szállodák minőségét egy szakmai szervezetre bízták rá. Ez a szervezet lett a Hotelstars Union, mely

reprezentatívan képviselheti a hazai szállodákat is. Mint az előző fejezetben írtam, 2009 decemberében Magyarország alapító tagként csatlakozott a Hotelstars Unionhoz.

Minden tagországban más szervezet képviseli a Hotelstars Uniont, Magyarországon ezt a feladatot a Magyar Szállodák és Éttermek Szövetsége látja el.

A szálláshely minősítésének lépései jelenleg a következők: kötelező regisztráció a Magyar Turisztikai Minőségtanúsító testület oldalán, mely kizárólag NTAK (Nemzeti Turisztikai Adatszolgáltató Központ) regisztrációval lehetséges, ezt követően önértékelést kell végeznie a szálláshelynek, melyet helyszíni ellenőrzés követ, végül pedig bírálókat.

2.8. A szálláshelyek kötelező minősítése Magyarországon

A cél eddig és ezután is az, hogy a szálláshely minőségéről megbízható információkat kapjon a vendég. A szálláshely-szolgáltatásra vonatkozó jogszabályok módosításával megszűnik az eddigi, kizárólag szállodákra és panziókra vonatkozó, önkéntes alapon működő védjegyrendszer. Helyébe egy kötelező érvényű, országosan egységes nemzeti szálláshely-minősítési rendszer lép, amely minden kereskedelmi, magán- és egyéb szálláshelytípusra kiterjed. A kötelező minősítés célja, hogy a hazai és külföldi vendégek számára egyértelmű és megbízható tájékoztatást nyújtson a Magyarországon működő mintegy 42 ezer szálláshely szolgáltatási színvonaláról, a hét hivatalosan elismert szállástípus esetében. A kötelező minősítés pedig 2022. január 1-jétől fokozatosan kerül bevezetésre, a minősítés részleteiről a 40/2025. (III. 11.) Korm. rendelet ír. A kereskedelmi, magán- és egyéb szálláshelyek működésének feltétele lesz, hogy megfeleljenek a nemzeti szálláshely-minősítési rendszer előírásainak, és megszerezzék az 1–5 csillagos skálán meghatározott minőségi fokozatot. A rendelet értelmében 2025. december 31-ig van lehetősége a szálláshely-minősítési eljárás lefolytatására, azon szálláshelyeknek, amelyek nyilvántartásba vétele 2021. december 31-én már megtörtént. A rendszer bevezetésével kizárólag azok a szálláshelyek működhetnek legálisan, amelyek rendelkeznek hivatalos, ellenőrzött minősítéssel. Újdonság a korábbiakhoz képest, hogy a szálláshely-szolgáltatónak a jegyzőnél történő bejelentéskor már rendelkeznie kell a szálláshely minősítéséről szóló igazolással, így tudja tevékenységét bejelenteni. A közös szállodai minősítési rendszer alapját összesen 239 szempont teljesítése képezi. Ezeket az előírásokat ötévente felülvizsgálják. A rendeletben meghatározott kritériumokat a Hotelstars Union 2025-2030-as kritériumrendszeréhez igazították. (turizmus.com) Újdonság mind a rendeletben, mind a HSU kritériumában, hogy plusz pontot kaphatnak azért a szálláshelyek,

ha a személyzet által beszélt nyelveket valamilyen formában, például kitűzők viselésével jelölik, továbbá a szálloda karbonlábnyomát is fel kell tüntetni. A recepcióra vonatkozó kritériumokból a rendelet nem vette át a kötelező 14 órás nyitva tartást, mely 4 csillagtól kötelező, a rendelet 4 csillagnál 12 órában határozza ezt meg. A rendeletben a napi takarításnál részletesen kifejtik, hogy a szemét ürítése naponta történik, ezen kívül jeleznie kell a vendégnek az igényét a takarításra. A televízió méretét minimum 80 cm képátmérőben határozzák meg a hazai szállodák esetében. Ezeket a kisebb kiegészítéseket/változtatásokat leszámítva a 40/2025. (III. 11.) Korm. rendeletben leírt kritériumok megegyeznek a Hotelstars Union 2025-2030-ra létrehozott kritériumrendszerével. Ennek köszönhetően a rendszer naprakész, és igazodik a mai kor elvárásaihoz, valamint a vendégek igényeihez.

3. Alkalmazott módszerek

3.1. A kérdőív célja, hipotézisek

A kérdőív célja, hogy felmérje a válaszadók belföldi utazási szokásait, szálláshely választási preferenciáit, valamint a Hotelstars minősítési rendszer ismertségét és megítélését.

Hipotéziseim:

H1: A leggyakrabban választott szálláshely típus a magánszálláshely a magyar vendégek körében.

H2: A szálláshely választást leginkább az ár és a vendégértékelések befolyásolják.

H3: A vendég véleményeknek és képeknek köszönhetően, melyet értékeléshez a vendég is tölthet fel, kisebb arányban távoznak csalódottan, ezek által valós képet kaphatnak a szálláshelyről.

H4: A vendégek közül kevesen ismerik a Hotelstars rendszert, nem ismerik a követelményeket.

3.2. Kutatási módszerek

A dolgozatomhoz megfogalmazott kérdésekre kérdőíves kutatással kerestem a választ, melyet a Google Formsban készítettem el. Azért esett erre a választásom, mert véleményem szerint így tudok a legnagyobb mennyiségű adatot begyűjteni, különböző életkorú és nemű emberektől. Először saját Facebook oldalamon posztoltam a kérdőívet 2025. június elején, azonban ott nem ért el kellő mennyiségű embert, így a nagyobb kitöltésszám továbbá a minél széleskörűbb válaszok reményében több Facebook csoportba is kivettem, főként szakdolgozat kérdőíveket gyűjtő csoportokba, illetve általános kérdőív kitöltős csoportba, ezután egy hónappal később belföldi utazással foglalkozó csoportokba is feltöltöttem, ahonnan meglepően magas kitöltő számot éreztem. Ezt a folyamatot megismételtem nyár végén is, abban reménykedve, hogy több embernek sikerült elutaznia a nyáron, ezzel pedig tökéletes alannyá válnia számomra.

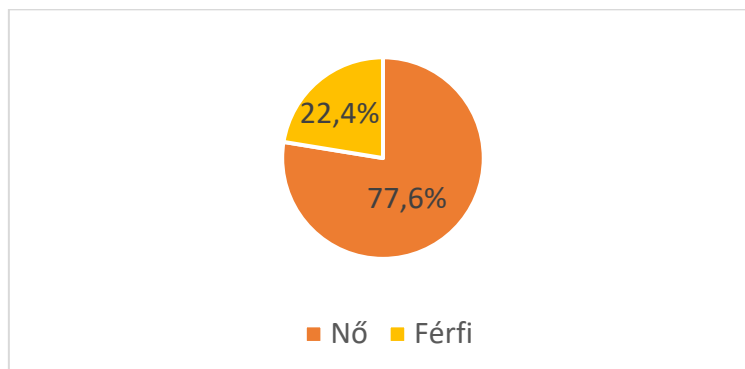
A kérdőív a nemre, életkorra és lakóhelyre vonatkozó általános kérdéseken kívül 19 kérdésből állt. Ezek közül 17 feleletválasztós volt, egyes esetekben több válasz is bejelölhető volt, mint például az utazási célra vonatkozó, illetve a szálláshely választását befolyásoló kérdés. Két kérdést tettem fel a végén, melyre mindenki saját választ adhatott, mégpedig arról, hogy mit tartana fontosnak a válaszadó javítani vagy fejleszteni a szállodák, illetve magánszálláshelyek esetében. Ezen nyitott kérdésekre is szép számban kaptam választ, mindkét szálláshely típus esetében 45-45-en fejtették ki véleményüket. A szállodákra vonatkozó kérdésből 7 válasz nem volt értékelhető, mivel vagy azt írták, hogy nem szoktak megszállni szállodában, vagy az a válasz érkezett, hogy „Nincs javaslatom”. A magánszálláshelyekre vonatkozó kérdésnél 9 válasz nem volt értékelhető, hasonló okok miatt, mint a szállodákra vonatkozó kérdés esetén. Kérdőívemre összesen 107 válasz érkezett, különböző korosztályból, ez azért is jó véleményem szerint, mert így nem csak egy bizonyos korcsoport válaszait és preferenciáit ismerhetjük meg.

4. Eredmények

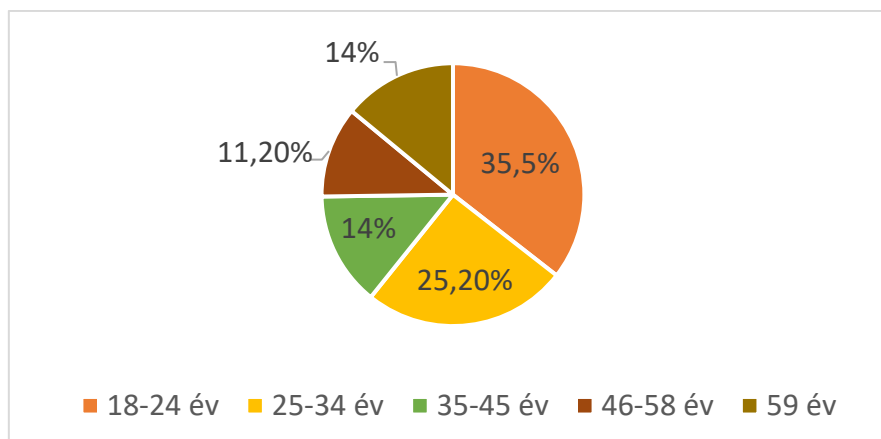
Kérdőívemben a demográfiai adatok vizsgálatát ugyan a végére hagytam, azonban úgy gondolom érdekesebb itt az elején megemlíteni a kitöltők nemi, illetve életkori adatait, annak érdekében, hogy láthassuk a kitöltők közül mely korosztályban élveznek népszerűséget a belföldi utazások.

A kitöltők 77,6%- a nő, és 22,4%-a férfi (3. ábra). A kitöltők 35,5%-a 18-24 év közötti, 25,2%-a 25-34 év közötti, 14%-a 35-45 év közötti, ugyanennyi az 59 éves vagy annál idősebb kitöltők aránya is, végül legkisebb arányban a 46-58 éves kitöltők száma volt, ez 11,2%. Az életkori eloszlásnál megfigyelhető a 18-24 évesek magas részaránya, ez következhet abból, hogy a kérdőívet a magasabb kitöltés céljából többször osztottam meg olyan csoportokban, ahol egyetemisták töltik ki egymás kérdőíveit. (4. ábra)

3. ábra: A kitöltők neme
(Forrás: Saját szerkesztés)



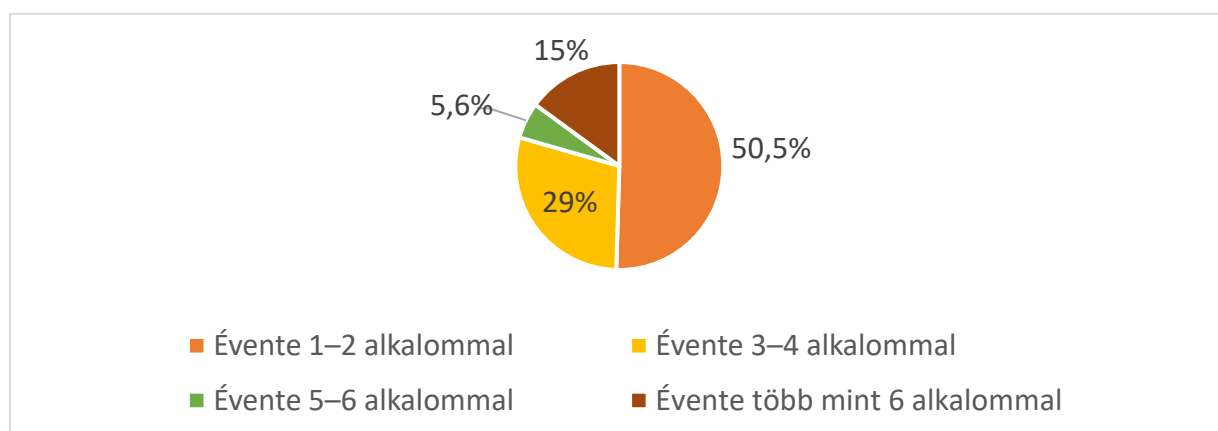
4. ábra: A kitöltők életkora
(Forrás: Saját szerkesztés)



A kitöltők legnagyobb része 47,7% fővárosi, második legtöbb kitöltő 23,4% kisvárosban él, ezt követik a megyeszékhelyen élők 9,3%-kal, majd a nagyvárosiak 7,5%-kal, községi kitöltő 6,5% volt, végül de nem utolsó sorban pedig 5,6% falun élő. Mivel a kutatásom a belföldi turizmust vizsgálja, így érthető, hogy a fővárosban élő embereknek nagyobb lehet a motivációja az utazásra és turisztikai szálláshely igénybevételére, mint azoknak, akik kisebb településeken élnek és esetleg a közelben több kikapcsolódási lehetőség is adódik, akár úgy is, hogy 1-1 napot eltöltenek a látványosságoknál, viszont szálláshelyet nem vesznek igénybe.

Az első utazást érintő kérdésem arra vonatkozott, hogy milyen gyakran utaznak belföldön a kitöltők (5.ábra). Legnagyobb részük 50,5%-a évente 1-2 alkalommal utazik, 29%-a évente 2-3 alkalommal, míg 15%-a évente több mint 6 alkalommal, legkisebb arányban 5,6%-a évente 5-6 alkalommal. Az 1. táblázaton KSH adatai láthatóak összehasonlítva a belföldre, illetve külföldre tett utazásokat, ezen jól látszik, hogy a külföldi utazások évek óta nagyobb vendégszámot érnek el, mint a belföldiek, ráadásul nagy léptékű növekedést mutatnak, míg a belföldi utazások száma alig emelkedik, mint 2022 és 2023 között, ahol 328 000 fővel utaztak többen, ezután azonban csökkenés volt érzékelhető. Ezt azért tartottam fontosnak szemléltetni, mert a kutatásomból kiderült, hogy ennek ellenére továbbra is népszerűek a belföldi utazások, habár a megkérdezettek legnagyobb része évente 1-2 alkalommal vesz igénybe belföldi szállást, második helyen az évente 3-4 alkalommal utazók állnak, ami véleményem szerint nem rossz arány.

5. ábra: Belföldi utazások gyakorisága
(Forrás: saját szerkesztés)

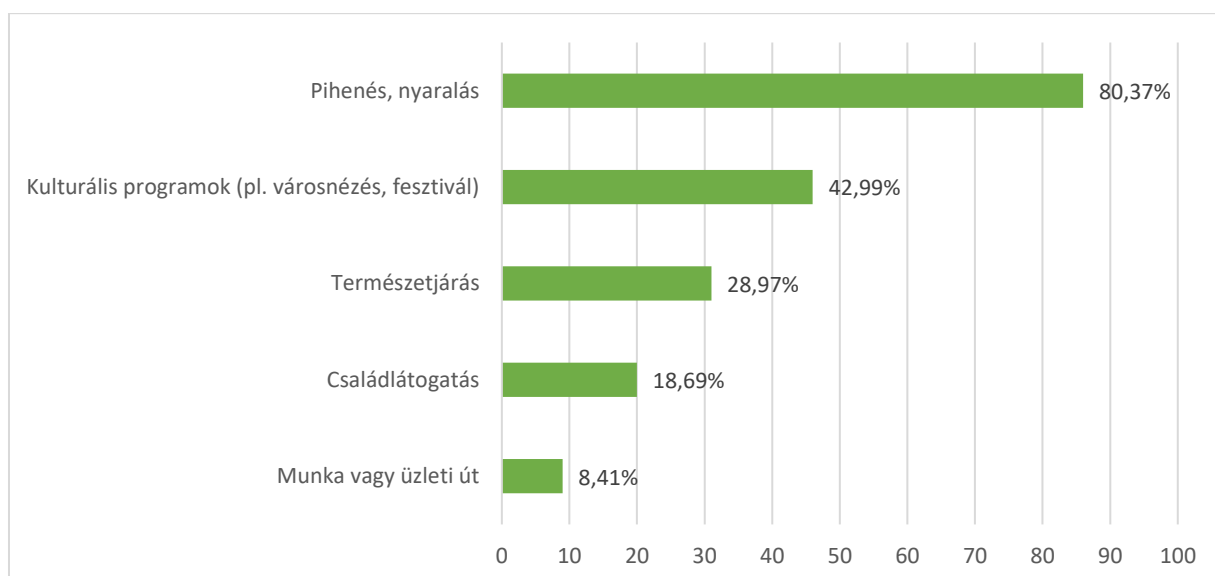


1. táblázat: Belföldi és külföldi utazások száma (ezer fő)
(forrás: saját szerkesztés KSH (2021-2025) adatok alapján)

Év	Belföldi utazások száma (ezer fő)	Külföldre tett utazások (ezer fő)
2021	10 183	13 258
2022	12 499	18 013
2023	12 827	21 051
2024	12 809	22 015

A 6. ábrán látható az utazások célja, mely igen sokszínű, legnagyobb arányban 80,37%-a a válaszadóknak pihenés és nyaralás miatt kel útra, de kulturális programok miatt is utaznak, mint városnézés és fesztivál, ezt 42,99% választotta. A természetjárás és családlátogatás is kiemelt cél, előbbit 28,97%, utóbbi 18,69% választotta. Ezenkívül a munka vagy üzleti utat 8,41% jelölte meg utazása céljául. A válaszok között továbbá volt verseny miatti utazás, barátok meglátogatása, sportolás és kórházi kezelésre kísérőként érkező utazási cél is. Ezek a válaszok arról árulkodnak, hogy egy utazásnak igen változatos motivációi lehetnek és különösen egy verseny vagy sportolás után van kiemelten fontos szerepe a kényelmes és megbízható szálláshelyeknek, csakúgy, mint egy üzleti út esetén, ahol a vendég szeretné kipihenni fáradalmait vagy feltöltődni a szálláshelyen igénybe vehető szolgáltatások által.

6. ábra: Utazás célja
(Forrás: Saját szerkesztés)



A 2. táblázaton a KSH által készített statisztika látható a belföldi utazások számával, céljaik szerint rendezve. Itt is látható, hogy az eredmény hasonló, mint a saját kutatásom esetén, legnagyobb arányban üdülés és pihenés céljából utaznak az emberek, mely minden évben növekedést mutat az előző évhez képest, ez jelezheti a belföldi utazás növekvő népszerűségét. Második helyen az ismerősök meglátogatása áll, mely 2023-ig növekedést, majd 2024-re csökkenést mutatott. Egészségmegőrzés és a kulturális rendezvények céljából utazók száma több mint duplájára nőtt 2021 és 2022 között, ezt követő években az egészségmegőrzés miatt utazók száma csökkent, míg a kulturális rendezvények miatt utazók száma 2024-ig folyamatosan nőtt.

2. táblázat: Belföldi utazások célja (ezer fő)

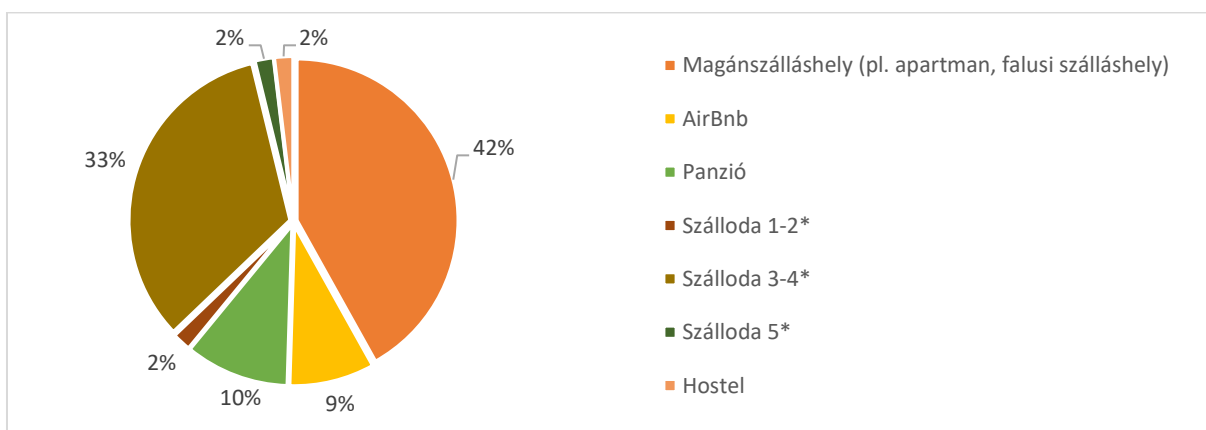
(Forrás: saját szerkesztés KSH (2021-2025) adatok alapján)

Év	Üdülés, szórakozás, pihenés	Ismerős meglátogatása	Egészségmegőrzés	Kulturális rendezvény, sportrendezvény	Aktív kikapcsolódás, sportolás
2021	5435	3830	185	111	159
2022	6633	4131	572	255	220
2023	6762	4320	508	309	223
2024	6900	4264	453	290	191

A 7. ábrán azt láthatjuk, hogy a válaszadók legnagyobb része, 42%-a magánszálláshelyeket részesít előnyben, ezt követi a 3-4*-os szálloda, melyet 33% jelölt meg, majd a panzió és AirBnb majdnem azonos 10% és 9%-kal. Ennek a kisebb körben végzett kutatásnak az eredményét támasztják alá a KSH adatai is, melyet dolgozatom elején az 1. ábrán szemléltettem, a statisztikák szerint folyamatos növekedés egyedül a magánszálláshelyek esetében figyelhető meg, évről évre egyre több vendég érkezik erre a típusú szálláshelyre.

7. ábra: Előnyben részesített szálláshelyek

(Forrás: Saját szerkesztés)

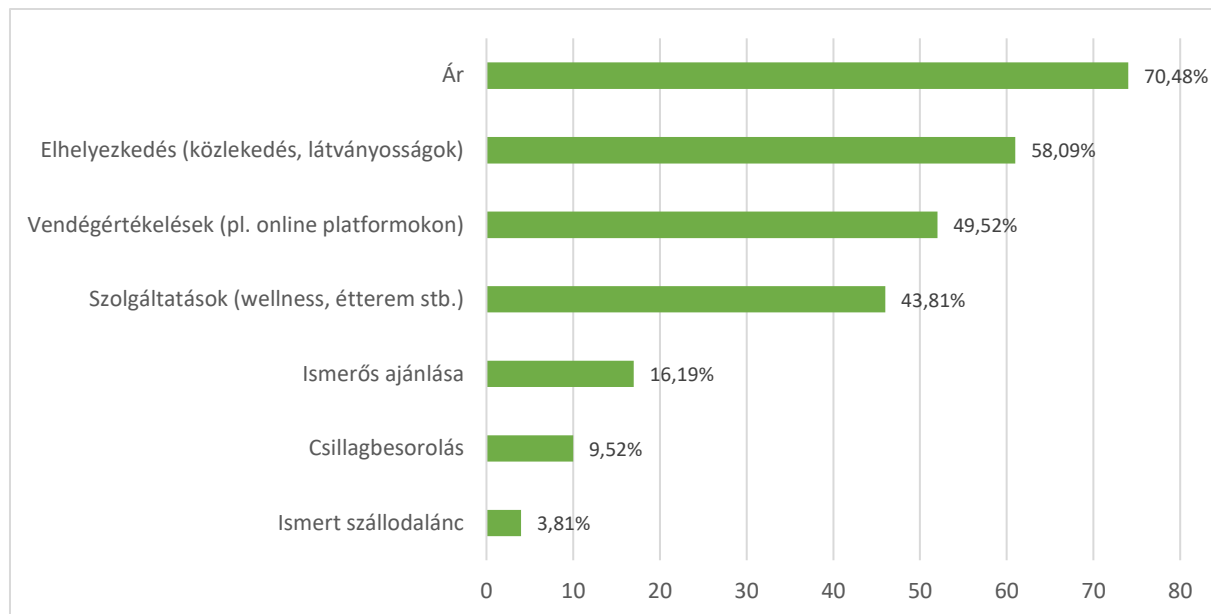


A válaszok alapján az látható, hogy a 18-24 évesek legtöbbször magán szálláshelyet foglalnak (47,4%), ezt követi a 3-4*-os szálloda (26,3%), harmadik legnépszerűbb az AirBnb (13,2%). Mindössze 1 fő jelölte be az 1-2*-os szállodákat, 5*-os szállodát pedig senki nem jelölte meg, mint leggyakoribb választás. A 25-34 évesek körében ugyanez a sorrend figyelhető meg, azonban kisebb az eltérés a magán szálláshelyet (37%) és a 3-4*-os szállodát (29,6%) választók között. Ebben a korosztályban az AirBnb és a panziók ugyanakkora népszerűségnek örvendtek (11-11%). A leghatározottabb válaszokat a 35-45 évesek adták, a hét lehetőségből magán szálláshelyet 53,3%, 3-4*-os szállodát 33,3%, míg hostelt 13,3% választott. A 45-58 évesek szintén 3 szálláshely közül jelölték ki a számukra legnépszerűbbet, magán szálláshelyet 50%-uk választotta, ebben a körben is a 3-4*-os szállodák voltak a legnépszerűbbek (33,3%) és a harmadik legtöbbet választott szállás a panzió volt (16,7%). Az 59 év feletti kitöltők választásai megint csak szélesebb skálán mozognak, ebben a körben a legnépszerűbbnek a 3-4*-os szállodák számítanak (57,1%), ezután 14,3%-14,3% választotta a magán szálláshelyeket és panziókat, 7,1%-7,1% pedig az 5*-os szállodákat és az AirBnb-t jelölte meg.

A szálláshely választást sok minden befolyásolhatja, a következőkben azt szeretném bemutatni, hogy mi alapján választanak leggyakrabban szálláshelyet az általam megkérdezett személyek. (8. ábra). A válaszoknál több opciót is be lehetett jelölni, hiszen az életben sem mindig egy olyan szempont van, ami alapján döntünk, hanem több kisebb tényező is közrejátszhat. A válaszadók között prioritást élvez az ár, melyet 70,48% jelölt meg, mint befolyásoló tényező, illetve a szállás elhelyezkedése melyet a megkérdezettek 58,09%-a választott, ami magában foglalja az elérhető látványosságokat és a közlekedést is. A vendégértékelések a várakozásaimnak megfelelően fontos tényezők, ezt 49,52% választotta. Ettől nem sokkal kevesebb „szavazatot” kaptak a szolgáltatások, mint wellness és étterem, ezt 43,81% jelölte be. Utolsó három helyen az ismerős ajánlása 16,19%-kal, a csillagbesorolás 9,52%-kal és az ismert szállodalánc, mint befolyásoló tényező 3,8%-kal végzett. A 18-24 évesek között a 38 kitöltőből mindössze 9 válaszadó nem jelölte be az árat, mint befolyásoló tényezőt, míg a 46-58 éves és 59 éven felüli korosztály válaszadói fele nem jelölte meg az árat. Az 59 évnél idősebb korosztály kivételével, minden csoportnak az első három legmeghatározóbb választási szempontja az ár, elhelyezkedés és a szolgáltatások. Az ismert szállodalánc válaszlehetőséget minden korcsoportból 1-1 ember jelölte be, míg a csillagbesorolás miatt a

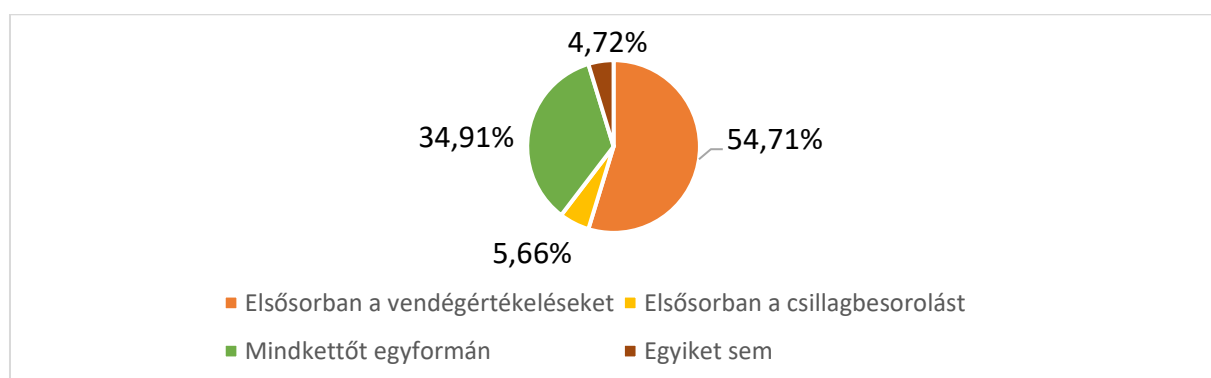
18-24 éves korcsoport kitöltői közül választották a legtöbben. Az ismerős ajánlására történő szálláshely választás leginkább a 18-24 évesekre és a 35-45 évesekre jellemző.

8. ábra: Szálláshely választási tényezők
(Forrás: Saját szerkesztés)



A kutatásomból kiderül, hogy a kitöltők 97,2%-a foglalás előtt informálódik a szálláshelyről, valamilyen formában, például olvas vendég véleményeket, míg 2,8% ezt nem teszi meg. Az értékelések olvasása a 9. ábrán szemléltetett eredmények alapján valóban meghatározó cselekvés és döntő szempont is lehet szálláshely választás esetén. Mint látható, 54,71% inkább a vendég véleményeket veszi figyelembe, mintsem a szálloda besorolását, míg 34,91% válaszolta azt, hogy a besorolás és az értékeléseket is egyformán figyelembe veszi. A 10. ábrán jól látható, hogy a vendég értékelések a top3 választást befolyásoló tényezőben is benne van.

9. ábra: Vendégértékelés vagy csillagok száma a döntő
(Forrás: Saját szerkesztés)



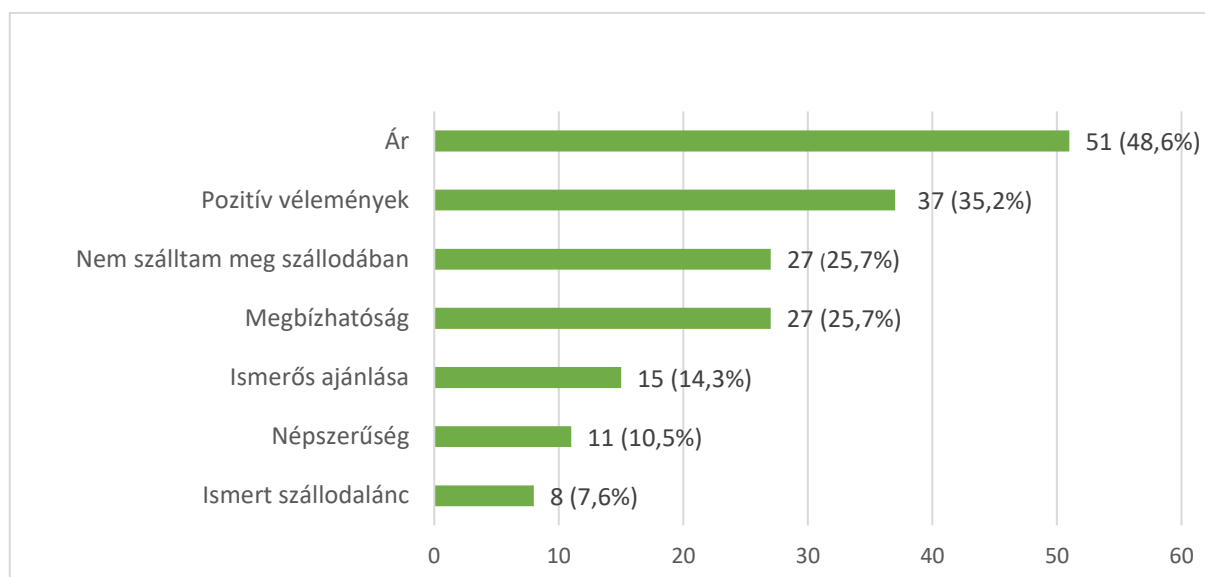
Véleményem szerint az egyik legfontosabb tényező, amely alapján elégedetten távozhatnak a vendégek, esetleg visszatérő vendég is válhat belőlük, az a feltétel, hogy a szálláshely(ek) igénybevétele során azt kapja, amire számított az előzetesen olvasott vendég vélemények vagy interneten elérhető információk alapján, vagy annál is többet. Ezért a kérdőívemben feltettem azt a kérdést, melyre a kitöltők legnagyobb része 84,1%-a válaszolta azt, hogy „Pontosan azt kaptam, mint amire számítottam.”, 6,5% többet kapott, mint amire számított, 5,6% kevesebbet kapott, mint amire számított, de nem jelentős volt az eltérés, 2,8% nem tudta megítélni vagy nem emlékezett, 0,9% pedig jóval kevesebbet kapott, annál, mint amire számított. Azt gondolom ez egy elég jó arány, ami köszönhető az interneten elérhető akár szálláshely által vagy vendégek által feltöltött valós fotóknak, illetve vendég véleményeknek.

Egy foglalás létrehozására több csatorna is rendelkezésre áll. Legnépszerűbbnek az online utazási irodák számítanak, mint a Booking és Szállás.hu, a legtöbb vendég ezeket választja, ha foglalásról vagy információ begyűjtéséről van szó. Személy szerint ezeket az oldalakat megfelelőnek tartom a tájékozódásra és foglalásra egyaránt, hiszen adott esetben rá lehet szűrni olyan véleményekre, amik a számunkra fontos szolgáltatásokról szólnak, legyen szó reggeliről vagy a wellness részlegről. Ezáltal pontosabb képet kaphatunk a jelenlegi állapotokról, azon kívül, amit a szálláshely a saját honlapján megjelenít fotók vagy leírások formájában. Válaszadóim is előszeretettel foglalnak ilyen oldalakon keresztül, hiszen a legtöbben az online utazási irodákat jelölték meg, mint döntő foglalási csatornát, pontosan 76,42 % választotta ezt, azaz 81 fő. Nagyjából ennek a negyede az, aki a közvetlen foglalás mellett dönt, 25 fő. A válasz lehetőségek között volt még az utazási irodán keresztül történő foglalás, ezt 1 fő jelölte meg. Ennek véleményem szerint az lehet az oka, hogy az utazási irodák túlnyomó részben külföldi utazásokat szerveznek.

A bevezető kérdések után következtek a szállodákra vonatkozó kérdésekre, hiszen dolgozatomban főként ezt a szálláshely típust vizsgáltam. A kutatásban résztvevők 26,2%-a nem szállt meg szállodában az elmúlt 2 évben, azonban ennél nagyobb azoknak az aránya, akik 4 csillagos szállodát vettek igénybe (38,3%), illetve 3 csillagos szállodában szálltak meg (33,6%), legkevesebben az 5 csillagos szállodákat jelölték meg (1,9%). Arra is szerettem volna választ kapni, hogy mennyire vonzó a vendégek számára egy szállodalánc, lehet-e önmagában ez a tény, a választást eldöntő tényező. A 10. ábrán látható válaszok alapján, úgy gondolom, hogy nem ez alapján döntenek a vendégek, hiszen mindössze 8 fő választotta ezt (7,6%).

A leginkább döntő tényező ebben az esetben is az ár, ezt a kitöltők majdnem fele választotta (48,6%). Ezután a pozitív vélemények (35,2%) és a megbízhatóság (25,7%) kapták a legtöbb szavazatot.

10. ábra: Szálloda választást befolyásoló tényezők
(Forrás: Saját szerkesztés)



Tekintve, hogy dolgozatom egyik fő témája a Hotelstars rendszer, ezért fontosnak tartottam megkérdezni, hogy ismerik-e a Hotelstars Union szállodaminősítési rendszert, és tisztában vannak azzal, hogy milyen szempontok alapján sorolják be a szállodákat. A válaszadók 55,1%-a sajnálatos módon egyáltalán nem hallott még erről a rendszerről, 21,5% hallott már róla, de mélyebb ismeretei nincsenek és mindösszesen 23,4% válaszolta azt, hogy hallott róla és jól is ismeri. A kritériumrendszert ismerők számából adódik, hogy a válaszadók 74,8%-a nem tud arról, hogy 2025-től kötelező lett a szálláshelyek minősítése.

Azon válaszolók közül, akik a besorolást vették figyelembe a szálláshely választásnál, 29,9% válaszolta azt, hogy nem felelt meg az elvárásoknak a szálláshely, mert az rosszabb volt, mint amire számított. Emellett 22,4% azt válaszolta, hogy teljesen megfelelt az elvárásoknak és 5,6% csalódott már pozitívan.

Mint korábban is írtam, a minőség rettentően fontos egy szolgáltatás esetében, ezért is voltam kíváncsi, hogy mennyire megbízhatóak a foglalás előtt elérhető képek és információk a szálláshelyek esetében. A közölt fotók és leírások megfelelnek a valóságnak, vagy okoznak csalódást? Tekintve, hogy emlékeink idővel elhalványulnak és bizonyos esetekre máshogy

vagyunk képesek emlékezni, a válaszadókat az elmúlt 2 év tapasztalatáról kérdeztem, hogy minél frissebb és pontosabb információkat kaphassak. A kitöltők legnagyobb része 66,4% válaszolta azt, hogy a szálláshelyek minősége a vártaknak többnyire megfelelt, kisebb eltérésekkel. Nagy részük (22,4%) úgy emlékszik vissza, hogy minden esetben megfelelt a szálláshely, és 10,3% válaszolta azt, hogy vegyes tapasztalataik voltak. A legfrissebb szállodai élményt figyelembe véve, a kitöltők 75,7%-a válaszolta azt, hogy a szálláshely minősége teljes mértékben megfelelt a foglalás során közölt leírásnak és képeknek, míg 21,5%-nak csak részben felelt meg és 2,8%-nál volt jelentős eltérés. Ezek mellett összességében 66,4% mindenképp visszatérne, míg 27,1% abban az esetben venné újra igénybe a legutolsó szálláshelyet, ahol megszállt, ha nem találna jobbat.

A kérdőívem végére hagytam egy nyitott kérdést, amiben arra voltam kíváncsi, hogy mit tartanának fontosnak javítani vagy fejleszteni a hazai szálláshelyeken a minőség javítása érdekében külön-külön a szállodák és magán szálláshelyek esetében. Szállodák esetében legtöbben az elavult szobákat és a tisztaságot emelték ki, több válasz is érkezett arra vonatkozóan, hogy hibás szoba került kiadásra és a jelzett problémák többszöri ott tartózkodás után sem lettek javítva, ami negatívan befolyásolta az élményt. Mint ahogy a 2.4. fejezetben említettem az alváskomfort egyre nagyobb figyelmet kap, amelyre vonatkozóan érkezett is javaslat, mégpedig az ágyak és ágyneműk cseréjével kapcsolatban. Az oldalon elérhető képekre is érkeztek javaslatok, miszerint realiztikusabb fotókat kellene feltöltenie a szálláshelyeknek. Az egyik legfontosabb szolgáltatás a szálláshelyek esetében az éttermi szolgáltatás, melyre szintén szép számban érkeztek javaslatok, kezdve az ételválaszték növelésével idősebb korosztályt figyelembe véve, egészen az ételérzékenyeknek történő választék bővítéséről. Nagyon sok olyan javaslatot írtak a kitöltők a magán szálláshelyek esetében, ami a szállodáknál is felfedezhető volt, ilyen a tisztaság és a szobák korszerűsítése, azonban érkeztek kifejezetten ennél a szálláshely típusnál előforduló szolgáltatásra/felszereltségre vonatkozó javaslatok. A bejutás és a check in-check out megkönnyítése több embernek is fontos lenne, illetve a felszereltséggel kapcsolatban érkeztek még válaszok, pontosabban a felszereltség előzetes feltüntetését szeretnék többen is. A szálláshelyről elérhető képek valóságát többen ebben az esetben is megemlítették. Úgy gondolom ezek a javaslatok nagyon is hasznosak tudnak lenni a szállásadóknak is, pont emiatt szükséges a visszajelzés kérését és fogadását általánossá tenni, hiszen ezen igények mentén tudnak fejlődni a szálláshelyek.

5. Következtetések, javaslatok és a hipotézisek értékelése

Az általam alkalmazott primer kutatás során négy hipotézist állítottam fel.

Az **első hipotézisem** az volt, hogy a vendégek leggyakrabban magán szálláshelyen szállnak meg. Ez a hipotézisem a kérdőívre érkezett válaszok alapján **igazolható**, ugyanis a válaszolók legnagyobb része (42%) a magán szálláshelyeket részesíti előnyben.

A **második hipotézisem** arra vonatkozott, hogy az ár és a vendégértékelések a két leginkább befolyásoló tényező, amikor szálláshely választásra kerül a sor. Ez a hipotézisem **részben került igazolásra**, hiszen a válaszadóim 70,48%-a jelölte meg az árat, mint legfontosabb tényezőt, viszont ezt nem a vendégértékelések követték, hanem a szálláshely elhelyezkedése, ideértve többek között a közlekedést és a látványosságokat, melyet 58,09% jelölt meg.

A **harmadik hipotézisem** a vendégértékelések fontosságára vonatkozott és arra, hogy ezek által a vendégek pontosabb képet kaphatnak a szálláshelyek szolgáltatásairól, így kisebb eséllyel távoznak csalódottan. Ez a hipotézisem a válaszok alapján **helytálló**, hiszen egyik kérdésem arra vonatkozott, hogy a csillagok számát vagy az értékeléseket veszik inkább figyelembe, vagy mindkettőt/egyiket sem, erre a kérdésre 54,71% válaszolta azt, hogy inkább az értékeléseket nézi. Ezen kívül másik feltett kérdésem is foglalkozott ezzel, mégpedig az, amelyiknél a szálláshely választást befolyásoló tényezőkre voltam kíváncsi. A leginkább befolyásoló tényező nem meglepően az ár (70,48%), ezután az elhelyezkedés (58,09%) ezt követően pedig a vendégértékelések (49,52%). A választható lehetőségek közül a középmezőnyben végzett ez a kritérium, olyanokat utasítva maga mögé, mint a szolgáltatások (43,81%), ismerős ajánlása (16,19%), csillag besorolás (9,52%) és ismert szállodalánc (3,81%). A kitöltők legnagyobb része (66,4%) az elmúlt két év tapasztalata alapján azt válaszolta, hogy a szálláshelyek minősége a vártaknak többnyire megfelelt, kisebb eltérésekkel. Voltak olyanok (22,4%), akiknek minden esetben megfelelt az elvárt minőség az ottlét alatt tapasztaltak és 10,3%-nak voltak vegyes tapasztalatai.

A **negyedik hipotézisem** az volt, hogy kevesen ismerik a Hotelstars rendszert, ezáltal a szálláshelyeknek támasztott követelményekkel sincsenek tisztában. Ez a hipotézis a kérdőíves megkérdezés által **igazolást nyert**. A válaszolók több mint fele, 55,1% egyáltalán nem ismeri a Hotelstars rendszert, a válaszadók másik fele pedig két táborra szakadt, 21,5% hallott már róla, de pontos ismeretei nincsenek, 23,4% pedig jól ismeri a rendszert.

Véleményem szerint, ha többen lennének tisztában a követelményekkel, a szálláshelyek a vendégektől kapott visszajelzésekkel fejleszthetnék szolgáltatásaikat. Ugyanakkor a kritériumok között szerintem több pontban lehetne részletezni a gasztronómiára vonatkozó követelményeket, az ételválasztékra vonatkozó pontok lehetnének konkrétabbak, ami például az előételeket vagy a gyümölcskínálatot illeti. Így kisebb eséllyel fordulhatna elő olyan, mint ami velem az elmúlt hetekben történt, hogy egy 4 csillagos szállodában az ételek igencsak elmaradnak a szálloda által különböző oldalon megjelenített fotókon látható kínálattól. Ez főként azért okozott csalódást és távoztam a sok pozitív élmény mellett negatívval is, mert a besorolás döntő szerepet játszott a választásomban, amiben sajnos csalódnom kellett. Ezen hipotézisek és az egész dolgozatom írása közben megszerzett ismereteim hatására olyan javaslatokkal élnék, mint a vendégek pontos tájékoztatása akár a szobák felszereltségéről, akár az étterem kínálatáról, melyet az egyes oldalakra feltöltött fotók és leírások frissítésével tudnának megtenni a szálláshelyek. Az emberek nagy része szereti előre tudni, hogy mire számíthat egy szálláshelyen, milyen kínálat és szolgáltatások várják. Az ott tartózkodás alatt a szálláshelyről kialakult véleménye is ezek alapján fogalmazódik meg. A szállások igyekezzenek a lehető legpontosabb és legaktuálisabb képet mutatni magukról, ezáltal megbízhatóbbnak tűnhetnek, és több vendég távozhat pozitív élménnyel.

7. Összefoglalás

Szakdolgozatom témájának a hazai szálláshelytípusokat és a Hotelstars rendszer bemutatását választottam. A szívemhez és érdeklődésemhez legközelebb a szállodák állnak, hiszen 4 évet dolgoztam két különböző egységben, ezért a főbb szálláshely típusok bemutatása után főként a szállodák kritériumaival foglalkoztam. Kutatási kérdéseim a szálláshely választási szokásokra vonatkoztak, illetve a szálláshely választást befolyásoló tényezőkre. Továbbá választ kerestem arra, hogy a szálláshelyekről online elérhető információk alapján a vendégek azt kapták-e amire számítottak. Dolgozatomat a szálláshely-szolgáltatásokhoz kapcsolódó alapfogalmak, mint szolgáltatás, minőség, vendéglégedettség bemutatásával kezdtem, ezek után a szolgáltatások nehézségeit bemutató HIPI elvet ismertettem. Bemutattam a szállásadás kezdeti szakaszát Magyarországon, az első fogadóktól kezdve a balatoni és pesti nagy szállodák megjelenéséig. Mivel dolgozatom szerves részét képezi a Hotelstars rendszer, ezért fontosnak tartottam bemutatni, hogy Magyarországon ezen rendszer bevezetése előtt mi alapján kerültek osztályozásra a szálláshelyek 1876-2009 között, illetve milyen szálláshely típusokat különböztetünk meg. Ezután el is érünk a Hotelstars főbb kritériumainak bemutatásához, melyet az 54/2003. (VIII.29.) GKM rendelettel hasonlítottam össze, felfedve az egyezőségeket és különbségeket. Ezek mellett szerettem volna bemutatni a Magyarországon eddig létrehozott minősítő rendszerek közül párat, itt ismertettem a falusi- illetve a családbarát szálláshelyeket minősítő védjegyeket. Bemutattam a Hotelstars rendszer kialakulását, a részt vevő országokat és bevezetését Magyarországon. A megfogalmazott hipotéziseim közül három igazolást nyert, egyet pedig részben tudtam igazolni a kérdőíves megkérdezés által. A KSH adatai alapján a legtöbb vendéget az elmúlt négy évben a szállodák fogadták, azonban a kérdőívet kitöltők legnagyobb része magánszálláshelyeket vesz igénybe, így az erre vonatkozó hipotézisem teljesült. A szálláshely választást befolyásoló tényezőknél az árat és vendégértékeléseket gondoltam legnépszerűbbnek, itt részben igazolt a hipotézisem, hiszen az ár után a második legtöbbet választott tényező az elhelyezkedés lett és harmadik az értékelés. Harmadik hipotézisemet igazolni tudtam, miszerint a vendégvélemények és a szálláshely által feltöltött fotók hatására a vendégek nagy része kapja azt az adott szálláshelyen, mint amire ezek alapján számított. A negyedik hipotézisem is igazolást nyert – nagy sajnálatomra –, hiszen a válaszadók több mint fele nem ismeri a Hotelstars rendszert és annak kritériumait.

8. Irodalomjegyzék

Akbaba, A. (2006): Measuring service quality in the hotel industry: A study in a business hotel in Turkey, *International Journal of Hospitality Management* Volume 25, Issue 2, June 2006, Pages 170-192 DOI: [10.1016/j.ijhm.2005.08.006](https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2005.08.006)

Bártfai E. (2009): A magyar szállodaipar története 1848-1945, In: Rubovszky A.; Szigeti A.; Walkó M.; Bártfai E. – Csizmadia L. (szerk.) *A magyar vendéglátás és turizmus újkori története*. Budapest, Magyarország: Szaktudás Kiadó Ház, (2009) pp. 292-337., 46 p.

Bártfai E. (2010): A szállodák minősítésének változásai az 1950-es évektől napjainkig. Budapest: Tudományos Évkönyv 2010: Merre tovább?: gazdaság és társadalom, realitás és esély

Falusi turizmus védjegy információk. Letöltés dátuma: 2025.08.10.

forrás: <https://falusiturizmus.eu/vedjegy-informaciok>

Gondos B., Magyar M. (2014): Szállodai vendéglégedettség hatása az életminőségre pp. 73-82 (Jó(l)lét és turizmus Utazók, termékek és desztinációk a boldogság és a boldogulás kontextusában, Szerkesztette: Michalkó G., Rácz T., Budapest-Székesfehérvár: Kodolányi János Főiskola 2014

Heidrich B. (2006): Szolgáltatás menedzsment. Budapest: Human Telex Consulting

Hotelstars Union – Classification criteria 2020-2025. Letöltés dátuma: 2025.07.30. forrás:

https://szallashelyminosites.hu/docs/szallodak_minositesenek_kriteriumrendszere_2021_2025.pdf

Jászberényi M., Ásványi K. (szerk.) (2023): *Családban utazunk* Kutatások és gyakorlatok a családi turizmusban Budapest: Akadémia Kiadó

Kátay Á. (2014): A szállodák minősítésének sajátosságai az Európai Unióban. *Modern Geográfia* 2014/III. pp. 37-54

Kátay Á. (2016): A szállodaipar térbeli és időbeli expanziójának vizsgálata Magyarországon. [PhD értekezés] Pécs: Földtudományok Doktori Iskola.

<http://pea.lib.pte.hu/handle/pea/23127>

KidsOasis. Letöltés dátuma: 2025.08.10. forrás: <https://kidsoasis.hu/>

Kopcsay L. (2016): A marketingcsatorna menedzselése Budapest: Akadémia Kiadó DOI: [10.1556/9789630597630](https://doi.org/10.1556/9789630597630)

Lupu, N., Nica, A. M. (2010): The Avatars of Hotels Classification Systems. Bukarest: *Journal of Tourism*, 2010, 10.1: 5-12.

Martin-Fuentes, E., Mateu, C., Fernandez, C. (2018): Are user's ratings on Tripadvisor similar to hotel categories in Europe? *Cuadernos de Turismo*, nº 42, (2018); pp. 305-316 DOI: [10.6018/turismo.42.13](https://doi.org/10.6018/turismo.42.13)

Nagy Sz. (2016): *Marketingkaleidoszkóp, A vendéglégedettség mérése a szállodaiparban*. Miskolc: Miskolci Egyetem Gazdaságtudományi Kar Marketing Intézet

Németh Gy., Németh P., Papp I. (2017): Szolgáltatási menedzsment. Budapest: Akadémia Kiadó

Núñez-Serrano, A. J., Turrión, J., Velázquez, J. F. (2013): Are stars a good indicator of hotel quality? Assymetric information and regulatory heterogeneity in Spain Madrid: Tourism Management, Pages 77-87 DOI: [10.1016/j.tourman.2013.10.004](https://doi.org/10.1016/j.tourman.2013.10.004)

Pajrok A. (2023): A stratégiai költségvetés relevanciája és versenyképességi vizsgálata a hazai szállodaipar szereplőinek körében. [Doktori értekezés] Pécs: Gazdálkodástani Doktori Iskola.

Papp I. (szerk.) (2017): Szálloda- és vendéglátásmenedzsment. Budapest: Akadémia Kiadó

Tahir, S, (2019): Principles of hotel star ratings. India: Notion Press

Veres Z. (2021): A szolgáltatásmarketing alapkönyve. Budapest: Akadémia Kiadó

1876. évi törvény IV. törvénycikk. Letöltés dátuma: 2025.08.10.

forrás:<https://net.jogtar.hu/ezer-ev-torveny?docid=87600004.TV&searchUrl=/ezer-ev-torvenyei%3Fpagenum%3D29>

1879. évi törvény XL. törvénycikk. Letöltés dátuma: 2025.08.10.

forrás:<https://net.jogtar.hu/ezer-ev-torveny?docid=87900040.TV>

1922. évi XII. törvénycikk. Letöltés dátuma: 2025.08.10. forrás: <https://net.jogtar.hu/ezer-ev-torveny?docid=92200012.TV&searchUrl=/ezer-ev-torvenyei?keyword%3D1921>

18/1979. (X. 17.) BkM rendelet a kereskedelmi szálláshelyek osztálybasorolásáról. Letöltés dátuma: 2025.10.23. forrás: https://jogkodex.hu/jsz/1979_18_bkm_rendelet_7608009

54/2003. (VIII.29.) GKM rendelet. Letöltés dátuma: 2025.08.12.

forrás:<https://docplayer.hu/12118071-54-2003-viii-29-gkm-rendelete.html>

2005. évi CLXIV. törvény a kereskedelemről 2. § 23. Letöltés dátuma: 2025.08.12.

forrás:<https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a0500164.tv>

239/2009. (X. 20.) Korm. rendelet. Letöltés dátuma: 2025.08.12.

forrás:<https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a0900239.kor>

<https://turizmus.com/cikk/szallashely/szallashely-minosites-dijmentesen-kormanyrendelet-minosegtanusito-testulet-kovacs-zsofia> Letöltés dátuma: 2025. 10. 23.

9. Köszönetnyilvánítás

Köszönetemet szeretném kifejezni konzulensemnek Dr. Kovács Gyöngyi tanárnőnek a tanácsaiért, amivel a dolgozatom megírását segítette. Emellett pedig izgalmassá és érdekessé tette az egyetemi órákat, és lehetőséget adott, hogy terepen is kipróbálhassuk magunkat akár egy konferencia, akár egy több napos fesztivál alkalmával. Lelkesedése és elhivatottsága a szakma iránt igazán motiváló volt.

Legnagyobb köszönet anyukámat illeti, aki végig támogatott amikor visszaültem az iskolapadba és mindent megtett annak érdekében, hogy ne kelljen lemondanom semmiről és lehetővé tette, hogy csak a tanulásra kelljen koncentrálnom.

Testvéremnek is köszönöm a folyamatos támogatását, ami volt, hogy egy megtankolt autó, vagy áthozott ebéd formájában valósult meg. Köszönöm nekik az odafigyelést és feltétel nélküli szeretetet, ami sokszor könnyebbé tette ezt az időszakot.

Köszönöm nagyszüleimnek is, hogy mindig hittek bennem, és annyiszor érdeklődtek, hogy mikor folytatom a tanulmányaimat, hogy lehetőségem sem volt elfelejteni, nekem még dolgom van ezzel, és milyen jól tették.

Végül, de nem utolsó sorban köszönöm a barátomnak a támogatást, amit nyújtott, aki mindig ráértett, mikor van fogytán a motivációm a dolgozat megírása alatt, és pont jókor biztatott a folytatására.

10. Táblázatok és ábrák jegyzéke

10.1. Táblázatok jegyzéke

1. táblázat: Belföldi és külföldi utazások száma (ezer fő)	24
2. táblázat: Belföldi utazások célja (ezer fő)	25

10.2. Ábrák jegyzéke

1. ábra: Belföldi vendégek száma (ezer)	8
2. ábra: Hotelstars Union tagországai	17
3. ábra: A kitöltők neme	22
4. ábra: A kitöltők életkora	22
5. ábra: Belföldi utazások gyakorisága	23
6. ábra: Utazás célja	24
7. ábra: Előnyben részesített szálláshelyek	25
8. ábra: Szálláshely választási tényezők	27
9. ábra: Vendégértékelés vagy csillagok száma a döntő	27
10. ábra: Szálloda választást befolyásoló tényezők	29

11. Mellékletek

1. melléklet: Kérdőív kérdései

Milyen gyakran utazik belföldön évente?

- Évente 1-2 alkalommal
- Évente 3–4 alkalommal
- Évente 5–6 alkalommal
- Évente több mint 6 alkalommal

Jellemzően milyen céllal utazik belföldön?

- Pihenés, nyaralás
- Kulturális programok (pl. városnézés, fesztivál)
- Természetjárás
- Családlátogatás
- Munka vagy üzleti út

Mely szálláshelytípusokat részesíti előnyben belföldi utazásai során?

- Magán szálláshely (pl. apartman, falusi szálláshely)
- AirBnb
- Panzió
- Szálloda 1-2*
- Szálloda 3-4*
- Szálloda 5*

Mi alapján választ szálláshelyet?

- Ár
- Elhelyezkedés (közlekedés látványosságok)
- Szolgáltatások (wellness, étterem stb.)
- Vendégértékelések (pl. online platformokon)
- Csillagbesorolás
- Ismert szállodalánc
- Ismerős ajánlása

Foglalás előtt informálódik a szálláshelyről, olvas vendég véleményeket?

- Igen
- Nem

A szálláshely(ek) igénybevétele során általában azt kapta, amire számított az előzetesen olvasott vendég vélemények vagy interneten elérhető információk alapján, vagy többet/kevesebbet?

- Többet kaptam, mint amire számítottam.
- Pontosan azt kaptam, amire számítottam.
- Kevesebbet kaptam, mint amire számítottam, de nem jelentősen.
- Jóval kevesebbet kaptam, mint amire az információk alapján számítottam.
- Nem tudom megítélni / nem emlékszem.

Foglalás előtt inkább a vendégértékeléseket vagy a hivatalos besorolást veszi figyelembe?

- Elsősorban a vendégértékeléseket
- Elsősorban a csillagbesorolást

- Mindkettőt egyformán
- Egyiket sem

Döntően milyen csatornán keresztül foglal szállást?

- Online szálláskereső oldalakon (pl. Booking, Airbnb, Szállás.hu)
- Utazási iroda segítségével
- Közvetlenül a szálláshelyek weboldalán

Az elmúlt 2 évben, ha szállodában szállt meg belföldön, döntően milyen minősítéssel rendelkező helyen szállt meg?

- 1*-os szálloda
- 2*-os szálloda
- 3*-os szálloda
- 4*-os szálloda
- 5*-os szálloda
- Nem szálltam meg szállodában

Amennyiben szállodában szállt meg, mi alapján választott?

- Megbízhatóság
- Ismert szállodalánc
- Ár
- Népszerűség
- Pozitív vélemények
- Ismerős ajánlása
- Nem szálltam meg szállodában

Ismeri a Hotelstars Union szállodaminősítési rendszert, és tisztában van azzal, hogy milyen szempontok alapján sorolják be a szállodákat csillagok szerint?

- Igen, jól ismerem
- Igen, hallottam róla, de nem tudom pontosan
- Nem, még nem hallottam róla

Tudta Ön, hogy 2025-től kötelező a szálláshelyek Hotelstars rendszer szerinti minősítése?

- Igen
- Nem

Mennyire befolyásolja Önt a Hotelstars csillagbesorolás a szállásválasztásban?

- Nagy mértékben – fontos szempont számomra
- Közepesen – figyelembe veszem, de nem döntő tényező
- Kis mértékben – inkább más szempontokat tartok fontosnak
- Egyáltalán nem – számomra nem releváns

Történt már, hogy a csillagbesorolás alapján választott szállodát, és az nem felelt meg az elvárásainak?

- Igen, rosszabb volt a valóság
- Igen, de pozitívan csalódtam
- Nem, megfelelt az elvárásaimnak
- Nem emlékszem / nem figyelem a besorolást

Az elmúlt 2 év tapasztalatai alapján a szálláshely(ek) minősége általában megfelelt a foglalás során közölt leírásnak és képeknek?

- Igen, minden esetben megfelelt.
- Többnyire megfelelt, kisebb eltérésekkel.
- Vegyes tapasztalataim voltak, néhány esetben jelentős eltérések voltak.
- Ritkán felelt meg a leírásnak és a képeknek.
- Egyáltalán nem felelt meg a leírásnak és a képeknek.

Legutolsó szálláshelyet figyelembe véve, ahol megszállt, a szálláshely minősége megfelelt a foglalás során közölt leírásnak és képeknek?

- Teljes mértékben igen
- Részben igen
- Nem, jelentős eltérés volt

Legutolsó szálláshelyet figyelembe véve, ahol megszállt, visszatérne ugyanoda a jövőben?

- Igen, mindenképpen
- Talán, ha nem talállok jobbat
- Nem, mást keresnék

Kérem, írja le röviden, mit tartana fontosnak javítani vagy fejleszteni a hazai szálláshelyeken a minőség javítása érdekében szállodák esetében (jelölje hány csillagos szállodára vonatkozik a javaslat)!

Kérem, írja le röviden, mit tartana fontosnak javítani vagy fejleszteni a hazai szálláshelyeken a minőség javítása érdekében magánszálláshelyek esetében!

Az Ön neme:

- Férfi
- Nő
- Nem kívánom megadni

Életkor:

- 18-24 év
- 25-34 év
- 35-45 év
- 46-58 év
- 59 éves vagy annál idősebb

Lakóhely:

- Főváros
- Megyeszékhely
- Nagyváros
- Kisváros
- Község
- Falu

12. Nyilatkozatok

12.1. Hallgatói nyilatkozat

NYILATKOZAT

szakdolgozat nyilvános hozzáféréséről és eredetiségéről

A hallgató neve:	Andriska Noémi
A Hallgató Neptun kódja:	GN36VM
A dolgozat címe:	Szálláshelytípusok hazánkban, a Hotelstars rendszer bemutatása, és követelményei
A megjelenés éve:	2025
A konzulens intézetének neve:	Vidékfejlesztés és Fenntartható Gazdaság Intézet

Kijelentem, hogy az általam benyújtott szakdolgozat egyéni, eredeti jellegű, saját szellemi alkotásom. Azon részeket, melyeket más szerzők munkájából vettem át, egyértelműen megjelöltem, és az irodalomjegyzékben szerepeltettem.

Ha a fenti nyilatkozattal valótlant állítottam, tudomásul veszem, hogy a záróvizsga-bizottság a záróvizsgából kizár és a záróvizsgát csak új dolgozat készítése után tehetek.

A leadott dolgozat, mely PDF dokumentum, szerkesztését nem, megtekintését és nyomtatását engedélyezem.

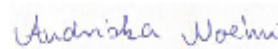
Tudomásul veszem, hogy az általam készített dolgozatra, mint szellemi alkotás felhasználására, hasznosítására a Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem mindenkor szellemi tulajdon-kezelési szabályzatában megfogalmazottak érvényesek.

Tudomásul veszem, hogy dolgozatom elektronikus változata feltöltésre kerül a Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem MATER Hallgatói Dolgozatok repozitóriumába. Tudomásul veszem, hogy a megvédett és

- nem titkosított dolgozat a védést követően
- titkosításra engedélyezett dolgozat a benyújtásától számított 5 év eltelte után

nyilvánosan elérhető és kereshető lesz az Egyetem MATER Hallgatói Dolgozatok repozitóriumában.

Kelt: 2025. 10. 22.



Hallgató aláírása

12.2. Konzulensi nyilatkozat

NYILATKOZAT

Andriska Noémi (név) (hallgató Neptun azonosítója: GN36VM) konzulenseként nyilatkozom arról, hogy a szakdolgozat/diplomadolgozat/portfóliót¹ áttekintettem, a hallgatót az irodalmi források korrekt kezelésének követelményeiről, jogi és etikai szabályairól tájékoztattam.

A záródolgozat/szakdolgozat/diplomadolgozat/portfóliót a záróvizsgán történő védeésre javaslom / nem javaslom².

A dolgozat állam- vagy szolgálati titkot tartalmaz: igen nem^{*3}

Kelt: 2025 év 10 hó 20 nap

Dr. Kovács Gyöngyi

Dr. Kovács Gyöngyi
belső konzulens

¹ A megfelelő dolgozattípus meghagyása mellett a többi típus törlendő.

² A megfelelő aláhúzendó.

³ A megfelelő aláhúzendó.

12.3. Nyilatkozat mesterséges intelligencia (MI) alkalmazásáról

Hallgatók, doktoranduszok nyilatkozata mesterséges intelligencia (MI) alkalmazásáról

1. Általános adatok

Hallgató neve:	Andriska Noémi
Neptun-kódja:	GN36VM
Képzési szint (a megfelelőt jelölje X-szel):	<input checked="" type="checkbox"/> BSc/BA <input type="checkbox"/> MSc/MA <input type="checkbox"/> Doktori (PhD) <input type="checkbox"/> Egyéb:
Tantárgy neve/kódja*:	Szakedolgozat
A munka címe:	Szálláshelytípusok hazánkban, a Hotelstars rendszer bemutatása, és követelményei

* doktori értekezés esetén nem kitöltendő

2. Nyilatkozat az MI használatáról

Alulírott, etikai felelősségem teljes tudatában az alábbi nyilatkozatot teszem:

(Kérjük, válasszon egyet az alábbi lehetőségek közül!)

A) Nem alkalmaztam mesterséges intelligencia rendszert vagy szolgáltatást.

(Amennyiben ezt jelölte, a további táblázatok kitöltése nem szükséges.)

B) Alkalmaztam mesterséges intelligencia rendszert vagy szolgáltatást.

(Kérjük, töltsse ki a vonatkozó táblázatokat!)

3. A mesterséges intelligencia használatának részletezése

I. TÁBLÁZAT: Asszisztens vagy kisebb mértékű felhasználás (pl. fordítás, nyelvi korrekció, ötletelés stb.)

(Ezen felhasználások esetében a konkrét promptok és válaszok csatolása nem szükséges.)

A felhasználás célja	Alkalmazott MI-eszköz neve és verziója	Érintett rész (ha nem a szöveg egészére vonatkozik)

II. TÁBLÁZAT: Jelentős tartalmi hozzájárulás (pl. egy teljes ábra vagy egy hosszabb szövegrész generálása)

(Ezekben az esetekben a felhasznált kulcsfontosságú promptok és az MI által adott nyers válaszok dokumentálása és a munka mellékletében való csatolása szükséges.)

A felhasználás célja	Alkalmazott MI-eszköz neve,	Az érintett fejezet / ábra / táblázat pontos sorszáma	A prompt-naplót tartalmazó melléklet

	verziója, elérhetősége		bejegyzésének sorszáma

3/A. Oktató által előírt kiegészítő szabályok (ha vannak)

Amennyiben az adott tantárgy oktatója vagy témavezetője az MI-eszközök használatára vonatkozóan külön szabályokat vagy elvárásokat határozott meg, kérjük, az alábbi mezőben foglalja össze ezeket:

Pl. az MI használatának tilalma bizonyos feladattípusokra; csak konkrét eszköz használata engedélyezett; eltérő hivatkozási elvárások; dokumentációs forma stb.

Oktató vagy témavezető által előírt szabályok:

.....

.....

.....

.....

4. Minden hallgatóra vonatkozó nyilatkozat:

Kijelentem, hogy az MI által esetlegesen generált tartalmakat minden esetben kritikailag felülvizsgáltam, szerkesztettem és a munkába illesztettem. A leadott munka minden eleméért, annak eredetiségéért és tudományos helytállóságáért teljes körű felelősséget vállalok. Tudomásul veszem, hogy a Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem a benyújtott munkát mesterséges intelligencia detektorral ellenőrizheti, és eljárást kezdeményezhet, amennyiben a nyilatkozatom valótlan vagy hiányos.

Kelt: Budapest, 2025. 10. 22.

.....
Andriška Noemi

Hallgató aláírása

.....
Dr Kovács Györgyi

Konzulens/Témavezető aláírása