

Dr. Juhász László*

APARTMAN-SZÁLLODÁK MEGJELENÉSÉNEK HATÁSA A MAGYARORSZÁGI KERESKEDELMI SZÁLLÁSHELY SZOLGÁLTATÁSOK PIACÁRA

HIPOTÉZIS

Az apartman-szállodákat három éve a kereskedelmi szálláshelyek osztályba sorolási rendelete kiemelten megkülönbözteti. A szálloda kiválasztásnál segítség lehet a potenciális szálloda vendég számára az apartman-szálloda, mint típus megjelenítése a típus szállodák között. De valóban segítséget jelent vagy a rendeletalkotók szerinti megkülönböztetés más okokra vezethető vissza. A hipotézisem szerint segítséget jelenthet a szálloda kiválasztásnál a vendég számára a várható tartózkodási idő ismeretében. A vizsgálatok és elemzések azt bizonyítják, hogy ezt a funkciót nem teljes mértékben tölti be.

SZÁLLODÁK MEGKÜLÖNBÖZTETÉSE

A kereskedelmi szálláshelyek osztályba sorolási rendelete három éve rendelkezik az apartman-szálloda kiemelt megkülönböztetéséről. A szállodák osztályba sorolása alapvetően a szállodák színvonalának besorolásával meghatározott minimum követelmény rendszert állít fel a szolgáltatások és termék minőségére, illetve meglétére vonatkozóan. A potenciális vendégeknek ezzel is segít eligazodni szálláshely kiválasztásnál. Ugyanakkor a felügyeleti jogkör gyakorlójának objektív mérce áll rendelkezésére a minőség és követelmény rendszer betartásának ellenőrzésére. Az „54/2003 GKM rendelet a kereskedelmi és a fizető vendéglátó szálláshelyek osztályba sorolásáról, valamint a falusi szálláshelyek minősítéséről” kiemelten foglalkozik a szálláshelyek megjelölésével. Nevezetesen a kereskedelmi szálláshely bejáratánál az osztályba sorolását, feltüntető táblát a vendég által jól látható módon kell elhelyezni. A táblán szerepelnie kell a szálloda nevének és a szálloda típusának magyar és angol nyelven „szálloda étteremmel, gyógyszálloda, wellness-szálloda, szálloda étterem nélkül (garni szálloda), apartman-szálloda, valamint az osztályba sorolást jelölő csillagok számának.

Öt kiemelt szállodatípust különböztet meg az osztályba sorolás. Az öt kiemelt típusból kettő (a gyógy és a wellness) valóban típusra utaló kiemelés és általánosan segíthet a szálláshely kiválasztásnál, hiszen a többnapos látogatók, a turisták motivációjának két jól ismert utazási célját foglalja magába, igaz ez csak a kereslet hat százalékát fedi le. A szálláshely szolgáltatás létesítményeinek üzemeltetői szállodatípusokat, alakítanak ki már évtizedek óta a vendégkör összetétele és a tartózkodás céljait és motivációit figyelembe véve. Az osztályba sorolási rendelet nem követi a szakma által kialakított típusokat. Kereskedelmi megjelölésükben, napjainkban már Magyarországon is használják a „konferencia” illetve „rendezvény” és még más megnevezéseket a szállodák. Korábban a szállodák színvonal szerinti megkülönböztetésén kívül, csak a gyógyszálló elnevezésre vonatkozott egy nem túl szigorú követelmény. A gyógyászati részleg és természetes gyógytényezők meglétét 2003-ban 45 szálloda jelezte és ez a teljes szállodai piac 5,8%-át és a kiadható szobáknak a 12,6%-os részesedését mutatta. A fennmaradó 94% megkülönböztetésére a rendelet nem tett kísérletet akkoriban.

* BGF Kereskedelmi, Vendéglátóipari és Idegenforgalmi Főiskolai Kar, Turizmus Intézeti Tanszék, főiskolai docens, PhD.

JUHÁSZ L.: APARTMAN-SZÁLLODÁK MEGJELÉNÉSÉNEK HATÁSA ...

A kilencvenes évek elején, a szállodák országszerte rendezvény és egyéb kisebb nagyobb multifunkcionális termeket, különtermeket alakítottak ki. Ma már nincs olyan szálloda, ahol ne lenne egy vagy több különterem és ez igaz függetlenül a szálloda helyszínétől, típusától. Az osztályba sorolás rendelet kötelezi a négy csillagos szállodákat, hogy legalább egy különteremmel rendelkezzenek és az öt csillagos szállodákat, hogy különtermek állnak a vendégek rendelkezésére. A szállodák a kereskedelmi elnevezésükben használják a „conference” és például a „congress” jelzöt a szálloda nevével együtt. Ugyanakkor az osztályba sorolási rendelet a mai napig nem rendelkezik a rendezvény szálloda elnevezési lehetőségről, így arról sem hogy a konferencia szállodák különtermeinek száma ezek nagysága és berendezése valamint technikai felszereltsége milyen minimum elvárásnak kell megfelelni, ahhoz hogy a konferencia jelzöt vagy annak bármely szinonimáját a szálloda használhassa. Az elmúlt pár év során a szállodák a marketing terveikben és a napi üzemeltetés során már kiemelten figyeltek az országos és nemzetközi érdeklődésre számot tevő rendezvényekre. Korábban csak Forma-1 autóversenyt tartották nyilván az esemény naptárjukban. Ma már a KSH is rendszeresen közli a kereskedelmi szálláshelyeken tartott rendezvények statisztikáját és a Magyar Turizmus Zrt. pedig a rendezvénynaplót folyamatosan karbantartja.

Az 1990-es évek végére már minden szálloda az éjszakai bárjából, a felesleges éttermeiből, a kihasználatlan légtereiből vagy akár a szállodai szobákból különtermet rendezett be akkor egy újabb hullám hatására kezdtek a szállodák az egészségturizmus felé fordulni. A wellness szállodák kialakulásának és kezdeti fejlődésének egyik motorja a fejlesztéstámogatási rendszer volt. Amelyik szálloda megtehetette az a meglévő beltéri medencéi mellett kialakított wellness részleget.

A legtöbb szálloda az épülete mellé telepített wellness centrumot. 2000-es évek elejétől napjainkig az újonnan épített szállodák többsége rendelkezik fürdő részleggel és használja a wellness elnevezést. Az osztályba sorolási rendelet 2004 óta különbözteti meg a wellness szállodákat. Az első évben 15 egység regisztrálta magát, mint wellness szálloda. Napjaikban az egészségturizmus e területére specializálódott szállodák száma 44, úgy hogy közben a gyógy-szállodák száma is szinten maradt. A wellness szolgáltatást nyújtó szállodák iránti kereslet növekedett az elmúlt években. Ugyanakkor a tapasztalat alapján elmondható, hogy a szállodák wellness szolgáltatásainak minősége és színvonala nem minden esetben elégíti ki a vendég elvárásokat, különös tekintettel a nemzetközi piacon jelenlévő termékkel való összevetésben.

1. táblázat
Szállodák száma¹

	2003	2004	2005	2006	2006 és 2004	
					differencia	%
Szálloda	780	824	836	797	-27	-3,3
5*	14	16	17	17	1	6,3
4*	85	105	121	125	20	19,0
3*	395	428	440	424	-4	-0,9
2*	210	200	192	172	-28	-14,0
1*	76	75	66	59	-16	-21,3
Gyógy	45	56	62	55	-1	-1,8
Wellness	0	15	31	44	29	193,3
Apartment	0	59	55	42	-17	-28,8
Kereskedelmi szállás	2828	3001	3117	2810	-191	-6,4

¹ KSH kiadvány 2003-2006, Kereskedelmi szálláshelyek kapacitása (július), Magyarország.

JUHÁSZ L.: APARTMAN-SZÁLLODÁK MEGJELÉNÉSÉNEK HATÁSA ...

A belföldi turizmus erősödésével várhatóan a kereslet nem csökken és a jelenlegi kínálati piac egyensúlyi helyzetbe, kerülhet. A wellness szállodák a rendelet megkülönböztetésének első évében működő tizenöt szállodából két év alatt további 29 nyitott meg. Ezzel egy időben csak egy szállodával csökkent a gyógyszállodák száma. A meghatározóan nagyobb számmal induló apartman-szállodák száma viszont évről évre csökkent. A rendelet továbbra is csak az utazási motiváció nem egész tíz százalékát kitevő gyógy és wellness szállodákra alkalmaz elvárásokat. Az utazási motiváció kilencven százalékára nem tesz kiemelt megkülönböztetést.

VENDÉGSZEGMENS

A turisták utazási céljainak két fő megkülönböztetés van az üzleti és szabadidős utazás. Az üzleti utazási célok egyik típusa a konferencián való részvétel miatti utazás, több helyen alkalmazzák bizonyos szállodák a kereskedelmi nevükben és feliratokban a „konferencia szálloda” megnevezést utalva ezzel arra, hogy a szállodájuk rendelkezik a konferenciák, rendezvények lebonyolításához szükséges fizikai kiépítettséggel és szolgáltatási háttérrel. Ez a típus elnevezés nem szerepel az osztályba sorolási rendeletben, viszont létezik nemzetközi követelmény rendszer a rendezvények lebonyolításának fizikai kiépítettségre vonatkozóan. A piaci szereplők különös tekintettel rendezvényszervezők, és vállalkozások számára nyújtana segítséget a „konferencia” vagy rendezvény szálloda megnevezés használata, azzal a feltétellel, hogy a követelmény rendszer előírásainak megfelelően. A tapasztalat azt mutatja, hogy a konferencia elnevezést is használó szállodákban a rendezvények megtartásából származó bevétel meghatározóan több mint a hasonló feltételekkel rendelkező többi szállodában, amelyek nem használják a típusra utaló jelzős elnevezést.

Az üzleti turizmus térnyerésével a szállodai vendégéjszakák egynegyede üzleti céllal utazott és vette igénybe a szállodákat. Az egyéni üzleti utazási céllal érkező szálloda vendégeknek is más elvárásai vannak, mint a szabadidős turistának. Ezt az eltérő igényt a szállodák igyekeznek is kielégíteni.

2. táblázat
Szállodák vendégéjszakáinak megoszlása utazási cél alapján²

	Szabadidő	Gyógy, termál	Üzleti	Konferencia	Egyéb
Szálloda	54	7	21	14	4
5*	42	1	31	22	5
4*	54	8	20	16	2
3*	57	9	18	11	4
2*	52	4	24	12	7
1*	54	3	16	5	23
Gyógy	46	3	8	12	2
Wellness	59	4	6	29	2
Apartman	58	1	22	15	4
Kereskedelmi szállás	57	7	19	11	6

A szabadidő és kikapcsolódás, meghatározó utazási cél és motiváció a szállodai vendégéjszakák több mint felét ez a vendégszegmens generálja. Az eladott szállodai szobák több mint felében szabadidős turisták szállnak meg és a szállodai típusok között még utalás, sincs az üdülő, a turista vagy sport szállodára, függetlenül a szálloda helyszínétől.

Természetesen egyetlen szálloda sem rendelkezik és nem is rendelkezhet tiszta profillal. A budapesti gyógy és termál szállodák vendégkörében is megtalálható az üzleti szegmens. A vidéki

² KSH kiadvány, 2005. Vendégforgalom megoszlás motiváció szerint, Magyarország.

JUHÁSZ L.: APARTMAN-SZÁLLODÁK MEGJELENÉSÉNEK HATÁSA ...

gyógy és wellness szállodák is fogadnak üzleti csoportokat akár konferencia vagy tréningek megtartására. A szállodák a vendégportfóliójuk megerősítésére marketing eszközökön kívül a vendég igények kielégítését is mindig előtérbe helyezték. Különösen ügyelve arra, hogy például a wellness és konferencia, az egyéni üzleti vendég és a csoportos turista vendég eltérő igényein túl a lehetőség szerint a vendég szegmensek alanyai ne zavarják egymást a szállodai szolgáltatások igénybe vétele alkalmával. Az üzemeltetési program kialakítása és szervezése arra ad lehetőséget, hogy az esetleges üzemeltetési zavarokat a minimálisra csökkentse a szálloda.

A gyógy és termál motivációs utazások mellett az üzleti célú turizmus meghatározóan fejlődik. A rendezvények száma évről évre növekszik és stratégiai cél a rendezvény illetve a konferencia turizmus erősítése. A szállodák hivatalos megjelölése mégis várat magára. A rendezvényszervezők és szállodák üzemeltetői is ismerik a nemzetközi elvárásokat a konferencia és rendezvény helyszínekkel kapcsolatban.

A magyarországi szállodákban eltöltött külföldi és hazai vendégéjszakák 7%-a gyógy és wellness motivációs, ezt a két típust a rendelet kiemelten kezeli. E szerint a hazai és külföldi turisták hét százaléka jelöli meg a gyógy és termálturizmust, mint utazási célt ennek ellenére a gyógy és wellness szállodákban eltöltött vendégéjszakák száma az összes vendégéjszaka 20%-a. A fennmaradó 80% eltöltött vendégéjszakának nincs típusra utaló kiemelése az osztályba sorolási rendeletben. A szállodáknak a 86%-áról, és így a szállodai szobák 79%-áról a típus és jelleg alapján nem tesz különbséget a rendelet.

SZÁLLODAI SZÁLLÁSHELY SZOLGÁLTATÁS KERESLETE ÉS KÍNÁLATA

Az apartman szállodákban eltöltött vendégéjszakák részaránya öt százalék és ezt kiemelten kezeli a rendelet. A szállodákban eltöltött összes vendégéjszaka 58 százaléka külföldi. Az apartman szállodák esetében ez 72% és a wellness szállodáknál csak 31%. Az összes kereskedelmi szálláshelyen belül a belföldi turizmus részaránya eléri az 52%-ot a három évvel ezelőtti 46%-kal szemben kiemelkedő a belföldi turisták piaci térhódítása.

3. táblázat
Szállodák vendégéjszakáinak megoszlása, %³

	2003	2004	2005	2006	2006/2003 differencia	2006/2004 differencia
Szálloda	100	100	100	100	0	0
5*	8	10	10	10	2	1
4*	20	34	37	37	17	3
3*	28	43	43	43	14	-1
2*	8	9	8	7	-1	-2
1*	3	4	3	3	0	-1
Gyógy	12	20	20	20	8	0
Wellness		3	5	9		6
Apartment		5	7	5		0

A szállodai vendégéjszakák száma az elmúlt időszakban tizenhat százalékkal növekedett, bár a növekedés üteme évről évre csökken. A kereslet alakulásával szemben a kínálat, a szállodai szobák száma kilenc százalékkal emelkedett.

³ KSH kiadvány, 2003-2006. Kereskedelmi szálláshelyek vendégforgalma, Magyarország.

JUHÁSZ L.: APARTMAN-SZÁLLODÁK MEGJELENÉSÉNEK HATÁSA ...

A kereskedelmi szálláshelyek osztályba sorolási rendelete kiemelten kezel három szálloda típust a gyógy, a wellness és az apartman szállodákat. Ez a három szállodatípus a szállodai szobakínálat 21 százaléka és a keresletből 34 százalék piaci részaránnyal bír. A szállodák jelleg szerinti megkülönböztetésnél a rendelet a többségről a fennmaradó további 79 százalékról nem tesz kiemelt megkülönböztetést. A keresleti piacon az alacsonyabb kategóriájú szállodák iránti kereslet kis mértékben csökken. Egyértelmű a kapcsolat a négy csillagos szállodák és az összes szállodán belül a wellness szállodák iránti kereslet növekedés összefüggésére. A keresleti piac nyertesei az elmúlt években a wellness és négy csillagos szállodák, valamint kis mértékben az öt csillagos szállodák. A wellness szállodák látogatottsága növekedett a legnagyobb ütemben és ezzel egy időben a wellness szállodák száma növekedett a legerősebb dinamikával az elmúlt időszakban. A vizsgálat tárgyát képező apartman-szállodák keresleti piaca nem erősödött és nem is gyengült.

A keresletalakulással szemben állítva a kínálati piacot, azt látjuk, hogy csak a négy csillagos és a szállodákon belül a wellness szállodák nyertek piaci előnyt. Egyértelmű a wellness és a négy csillagos szállodák térhódítása.

4. táblázat
Szállodai szobák piaci részaránya, %⁴

	2003	2004	2005	2006	2006/2003 differencia	2006/2004 differencia
Szálloda	100	100	100	100		
5*	7	8	8	7	-1	-1
4*	23	25	28	38	15	13
3*	47	46	46	39	-7	-7
2*	17	15	14	12	-5	-3
1*	6	6	5	4	-2	-2
Gyógy	13	14	15	11	-1	-3
Wellness		2	5	6		4
Apartment		6	7	4		-2

További megkülönböztetések az osztályba sorolási rendeletben nem a vendég motivációkra alapoznak, csak a kategória, illetve a színvonal alapján jelölik meg a szállodákat. A szálloda szolgáltatására utaló megjelölés arra alapoz, hogy a „szálloda étteremmel” vagy „szálloda étterem nélkül – garni szálloda” üzemel. A kereskedelmi megjelenésben a szállodák ezt a megnevezést nem emelik ki akkor, sem ha, étteremmel és akkor, sem ha étterem nélküli a szálloda. Az osztályba sorolási rendelet a kötelező megjelölése „réztábla a kapu alatt”, a közzététel.

A szállodák színvonal szerinti besorolása elegendő teret nyújthat arra, hogy a legmagasabb és a legalacsonyabb kategóriájú szállodák éttermi illetve vendéglátó üzlettel való ellátottságát megfelelő módon rendezze, az egyetlen kötelező reggelizési lehetőségtől a tradicionális vendéglátó szolgáltatásig. Úgy gondolom, hogy az osztályba sorolási rendelet egyik nagy ellentmondása a „garni” szálloda megkülönböztetési lehetősége különös tekintettel arra a kitételre, hogy ezek a termékek lehetnek egy és akár négycsillagos szállodák is. Elfogadhatónak tartom az egy vagy két csillagos szállodák esetében, hogy nincs gasztronómiai szolgáltatás, ugyanakkor a felső-közép kategóriás szállodák üzemeltetését nem engedélyezném „garni” szállodaként. A vendéglátó szolgáltatások elmaradása a színvonal alacsonyabb szintjére sorolná be a szállodát. Hihetetlen, de négycsillagos szállodák büszkén hirdetik, hogy nem rendelkeznek étteremmel és csak a minimális „garni” szolgáltatást nyújtják a vendégeknek. Elfogathatatlan és megmagyarázhatatlan, hogy legalább egy melegkonyhás étterem nélkül, annak a kötelező kínálatával, nevezetesen étel csoportonként három választékkal és

⁴ KSH kiadvány, 2003-2006. Kereskedelmi szálláshelyek kapacitása, Magyarország.

JUHÁSZ L.: APARTMAN-SZÁLLODÁK MEGJELÉNÉSÉNEK HATÁSA ...

a nyolc fajta magyar bor nélkül üzemelhetnek három és négy csillagos szállodák. A globalizáció hatása az üzemeltetés egyszerűsítése elkerülendő a gasztronómiaszolgáltatásokat. A szolgáltatások lecsökkentésével visszatérünk a XVII. század közepére, amikor a párizsi szállodák étterem nélkül üzemeltek. A kereskedelmi szálláshely szolgáltatás szerves része a vendéglátás arra kell törekedni, hogy a lehetőségek ez így is maradjon.

Az osztályba sorolási rendelet a két kiemelt típus és motivációs jellegű megkülönböztetés (wellness, gyógy) mellett az éttermet nem üzemeltető sajátságos „garni” engedményen kívül az apartman-szállodák kiemelésével teszi teljessé a megkülönböztetéseket. A szállodagazdálkodás elméletben és gyakorlatban is alkalmazza a szállodák megkülönböztetésének széles variációit. Elismerve, hogy nem vagy csak nehezen található egy vendégszegmensre alapozó szálloda, ugyanakkor szállodák specializálódnak egy-egy kiemelt szegmens területre. A gazdálkodás és versenytárselemzésnél ugyanakkor szükséges megkülönböztetnünk a szállodákat az összehasonlíthatóság érdekében.

A szálloda elhelyezkedése alapján, megkülönböztetjük hogy a szálloda, vidéken vagy városban üzemel, és ha városban, akkor lehet a fővárosban, nagyvárosban vagy kisvárosban. A hegyi és vízparti szállodák is külön elbírálásban részesülnek, bár mindkettő üdülőszálloda. A szálloda helyzete a helyszínen belüli pozícióját mutatja meg szálláshely szolgáltató egységnek. Így a városban belül lehet belterületi vagy külterületi, közvetlen vízparti, vagy éppen út mellett elhelyezkedő szálloda. A közlekedési lehetőségek és csomópontok tekintetében autóúthoz, repülőtérhez, vasútállomáshoz, hajókikötőz vagy vitorlás kikötőhöz kapcsolódó vagy ahhoz közel lévő szállodákat, különböztetünk meg. A szállás célja egyezik az utazási motivációval, ilyen az üzleti, a konferencia, az egészség, a szabadidő eltöltés vagy a nyaralás célú szálláshely igénybevétel. A szálloda egyéb szolgáltatásait a helyi lakosok is igénybe vehetik de, lehet csak a szállóvendégre alapozni szolgáltatások kialakításánál, ezek a tevékenységek alapvetően az étteremi és egyéb vendéglátó szolgáltatások. A szálloda szobaszám alapján a gazdálkodás és piaci pozíció szempontjából lehet kicsi, közepes, nagy vagy éppen megaszállodákat megkülönböztetni. A minimális tizenegy szállodai szobától a hazai legnagyobb ötszáz szobán keresztül a nemzetközi több ezer szobás szállodák üzemelnek. A színvonal alapján egy-öt csillagos (1–5*) kategóriákat ismer el a rendelet, a luxus, a sztenderd és a gazdaságos szállodákat csak a szakemberek különböztetik meg. A jogi helyzet alapján a tulajdonjog, a névhasználat és az üzemeltetés variációin túl a jogi forma is lehetőséget ad a megkülönböztetésre és gazdálkodási következtetések levonására.

Végül de nem utolsó sorban a szállás várható időtartama alapján a rövid ideig (2–3 éjszaka) a szállodában tartózkodó vendégek, a hosszabb ideig tartózkodó vendégek (4- nap), az átutazó vendég (1 nap) és a tartósan ott tartózkodó vendégeket (15- nap) különböztetünk meg. A szakemberek a hétfélig vendégeket külön figyelemmel kísérik. A szállodás szakma külön alszegmensekbe sorolja a vendégeket a tartózkodási időtartam alapján.

KÖVETKEZTETÉS 1.

A szállodai szállásszolgáltatási piacon az apartman-szállodák piaci tért hódítottak, igaz csak kétféle pontos előnyt. És így a részesedésük 5,2% az országos összes hazai és külföldi vendégéjszakából. A kínálati piacon a szállodai szobák 4%-a százaléka található apartman-szállodában.

Szakmailag az apartman-szállodák kiemelt megkülönböztetését piaci szempontból sem a kínálati, sem a keresleti adatok nem támasztják alá.

ÁTLAGOS TARTÓZKODÁSI IDŐ A SZÁLLODÁKBAN

Az utazási motiváció mellett a vendég és a szállodások számára nagyon fontos tényező a tartózkodási idő előirányzata, az hogy a vendég egy-hároméjszakás, illetve négy-nél több napig szándékozik a szálláshelyen tartózkodni. A szállodaüzemeltetők kiemelt tényezőként kezelik az utazási cél mellett a várható tartózkodási idő hosszát. Az utazási motiváció részben meghatározza a tartózkodás hosszát a turizmus statisztikája a KSH kezelésében különös figyelmet, fordít a tartózkodás idő intervallumára megkülönböztetve, kiemelve az egynapos és a többnapos látogatókat. A megkülön-

JUHÁSZ L.: APARTMAN-SZÁLLODÁK MEGJELENÉSÉNEK HATÁSA ...

bőztetés a motiváción, nemzetiségen keresztül a költségig több tényezőre kiterjed. Ebből kiemelhető hogy például a külföldi négy napnál hosszabb ideig tartózkodó vendégek átlagos tartózkodási ideje majdnem tizenegy 10,8 nap és több napra utazók 71 százaléka szabadidő eltöltés céljából és 13 százaléka üzleti motivációval utazik. A szállodákban több napig tartózkodó vendégek fogyasztói szokásaik hasonlóak és így az elvárásaik is közösnek tekinthetők. Látható, hogy a tartózkodási idő átlagai öt százalékkal csökkentek ugyanakkor érthető, hogy a gyógyszállodák átlagos tartózkodási ideje a legmagasabb 3,6 nap de ez megegyezik az egyszállagos szállodák tartózkodási idejének hosszával. Ahol azt gondolnánk, hogy a tartózkodási idő elvártan hosszabb a wellness és apartman-szállodákban ott nem magasabb, sőt az apartman szállodákban a legrövidebb a tartózkodási idő.

5. táblázat
A tartózkodási idő alakulása, %⁵

	2003 szoba	2004 szoba	2005 szoba	2006 szoba	2006 és 2004 differencia	
Szálloda	2,9	2,8	2,7	2,7	-0,1	-4,9
5*	2,6	2,6	2,4	2,3	-0,3	-9,7
4*	2,8	2,7	2,7	2,6	-0,1	-2,1
3*	2,9	2,8	2,8	2,7	-0,1	-4,0
2*	3,0	2,7	2,7	2,8	0,1	5,5
1*	3,5	3,7	3,7	3,6	-0,1	-1,6
Gyógy	4,0	3,8	3,7	3,6	-0,2	-4,1
Wellness		2,4	2,5	2,5	0,1	4,0
Apartment		2,6	2,5	2,4	-0,2	-5,9

A rövid, közepes és hosszú időszakokra érkező vendégek elvárásai és igényei eltérnek a szállodai szoba berendezésével, felszerelésével és szolgáltatással kapcsolatban is. Mindenki számára érthető és elfogadott legyen, hogy a hosszabb ideig és maradós és ezen belül is nyaraló család számára a szoba alapterülete, a szekrények térfogata mennyire fontos. A csend, az elkülönültség lehetősége, az étkezések, és italok választéka jobban növeli a vendég elégedettségét, mint az internetes csatlakozás lehetősége a szállodai szobában vagy a márvány szökőkút a hallban.

KERESKEDELMI SZÁLLÁSHELY KIVÁLASZTÁSA

Ismert és időszakonként felmért folyamat a szálláshelyválasztás. A turizmus szakértői, de kiemelten a szálláshely szolgáltatók számára fontos ismerni a szálloda kiválasztás tényezőit. Nagyon sok tényező fontos a vendég számára a szálláshely kiválasztásánál: a tisztaság, a szálloda elhelyezkedése, illetve az adott szálloda és környékének rendezettsége biztonsága, a vendég és a személyzet kapcsolatai, a recepció és emelet szolgáltatási színvonala.

A tartózkodás oka és a szolgáltatás színvonala prioritást kap a döntés kezdetén. A szállodai szobaár nagyságának meghatározó szerepe csak a szálláshely kiválasztás végső döntésénél van.

Amennyiben és ha az osztályba sorolási rendelet felvállalja és elfogadja egyik céljának azt, hogy a vendégek számára segítséget nyújt a megkülönböztetéssel akkor a tartózkodás oka, az utazás célja alapján (gyógy, wellness, üzleti, konferencia, rendezvény, üdülő, sport) kell megkülönböztetni a szállodákat. További segítséget jelent a színvonal (egy-öt csillag) alapján való egyértelmű megkülönböztetés, áttekinthető de szigorú követelmény rendszerrel.

A nemzetközi szállodaláncok által a hazai szállodák is használják kereskedelmi elnevezésükben vagy a nevükben a „resort”, „holiday”, „suit” és „residence” elnevezést. A resort szó utal az

⁵ KSH kiadvány 2003-2006, Kereskedelmi szálláshelyek kapacitása, Magyarország.

JUHÁSZ L.: APARTMAN-SZÁLLODÁK MEGJELÉNÉSÉNEK HATÁSA ...

üdülésre, nyaralóhelyre, fürdőhelyre és általában a tartózkodási helyre, a *holiday* pedig a szabadságra, nyaralásra, és üdülésre. A *residence* szó viszont az állandó tartózkodásra, a lakóhelyre, illetve az állandó tartózkodási helyre utal a szálloda nevében. A *suit* szó rövidített változata a „*suite of rooms*” kifejezésnek, amely lakosztályt és apartmant jelent. A szállodák használnak apartman szóhasználatához kapcsolódó elnevezéseket. A tartózkodási idő hossza meghatározó lehet az apartman típusú szállodák kialakítására, ugyanakkor az apartman szállodákban a legrövidebb a vendégek tartózkodási ideje. Ez igaz mind külföldi 2,6 és belföldi 2,1 éjszakás tartózkodási idővel.

KÖVETKEZTETÉS 2.

A hipotézisem szerint tehát a tudatos szálláshely kiválasztás a tartózkodási idő függvényében azt jelenti, hogy a hosszabb ideig tartózkodó utazási motivációjú vendégek közül többen választják az apartman-szállodákat a kényelem miatt. A ténylegesen regisztrált statisztikai adatok alapján viszont épen az apartman-szállodákban a legrövidebb az átlagos tartózkodási idő.

APARTMAN-SZÁLLODA ELNEVEZÉSE

Apartment kifejezés az értelmező szótár leírása alapján a lakosztály választékos kifejezése, francia illetve olasz eredetű szó. A lakosztály pedig kastélyban, szállodában lakásul szolgáló több fényűzően berendezett helyiséget jelent az értelmező szótár szerint. Az amerikai nyelvhasználatban lakást jelent és így az „*apartment*” épület többlakásos lakóházat, bérházat jelent.

A szállodákban a szállodák osztályba sorolási feltételei között is szerepel a lakosztály elnevezés, egyfelől két egymásba nyíló szoba közül az egyik szoba ülőgarnitúrával nappalivá alakítása már apartmannak minősül alacsonyabb kategóriában. A hazai osztályba sorolási rendelet úgy is értelmezhető, hogy az apartman hotel az, lakosztályok szállodája. Tehát nem szálloda, ahol lakosztályok is vannak, hanem csak fényűzően berendezett lakosztályokból álló szálloda. A másik értelmezés, amikor „*apartment*” szó a szótár szerint egy nagyobb épületben lévő szobát, vagy szobából álló lakosztályt jelent, amit általában fontos személyek laknak illetve használnak. A szállodák használják mindkét kifejezést, a lakosztályt és apartmant is, különösen a valóban nagy alapterületű több helyiséges, fényűzően berendezett lakosztályokat a szó valódi értelemben, általában elnöki vagy nászutas lakosztály elnevezéssel. Az apartman, a *suite*, a családi szoba és például az egybenytöltött szoba általánosan használt kifejezések. Az apartmant, szót használják a lakóépületben lévő kiadó lakásra és az üdülő telepeken használt lakrészekre is.

Azoknak a vendégeknek, akiknek az apartman kifejezése alapvetően lakást jelent nekik egyértelmű az apartman hotel elnevezés, mert lakásokból álló szállodát jelent a számukra és így a szálláshely kiválasztásánál ez előnyt jelent. Az általános gyakorlat szerint viszont nagyon kevés szállodai lakosztály vagy apartman rendelkezik külön légtérű konyhával és ehhez egy nappalival és egy vagy több hálószobával, amely a lakásra általánosan jellemző. Az apartman-szálloda tehát, komplett lakást és lakosztályokat akár hosszabb távra is kínáló szálloda. Itt és most nem az utazási cél a mérvadó, hanem a tartózkodás időtartama. Az ismert, hogy a turisták többsége szabadidős céllal utazik. Azt is tudjuk, hogy a turisták többsége négy napnál hosszabb ideig tartózkodik a szálláshelyen. A turisták és így a szállodai vendégek közül a szabadidős céllal utazók tartózkodnak a hosszabb ideig a szállodában, mint az üzlet céllal utazók. Az egészségügyi, gyógyulási motivációjú vendégek tartózkodási ideje a leghosszabb, mert ott a gyógyászati tevékenység a kúra ideje a természet adottságok függvényében akár több hétig is eltarthat.

APARTMAN-SZÁLLODÁK PIACA

Az elvégzett elemzések rövid összefoglalása a piaci helyzetről úgy a kínálati, mint a keresleti oldal bemutatásával.

Magyarországon 42 apartman-szálloda 2495 szobával működött az elmúlt év közepén. Ez a szállodák kínálati piacának 5,1 százaléka. Az apartman szállodák nagysága pontosabban átlagos szobaszáma (59) közel azonos a hazai szállodák átlagával (61). A keresleti oldalon a regisztrált tu-

JUHÁSZ L.: APARTMAN-SZÁLLODÁK MEGJELENÉSÉNEK HATÁSA ...

risták száma az apartman szállodákban az ország összes szállodai vendégéjszakájának 5,2%-a. A külföldi vendégéjszakák 7%-a és a belföldi vendégéjszakák 6 százaléka realizálódik apartman-szállodában. Az egytized százalékos piaci részarány előny az éves szinten 134.000 vendégéjszaka és ez átlagosan napi 367 vendégéjszaka, ami apartman-szállodánként kilenc vendégéjszakát, azaz öt eladott szobát jelent ez az egytized százalékos előny. Az apartman szállodák átlagos szobaszámával kalkulálva ez napi 8 százalékpont szoba kihasználtság előnyt jelent, amikor az országos átlagos szobafoglaltság 47,5 %.

Az apartman-szállodák területi elhelyezkedése követi az országos trendeket. Budapest a hazai turizmus elismert tényezője. A szállodák 16 és a szállodai szobák 33 százaléka Budapesten van. Az összes szállodai szállásdíj 62 százaléka ebben a desztinációban keletkezik. Az apartman szállodák száma Budapesten 10 és ez a város szobakapacitásának 8 százalékát jelenti, a 2004 évi 3 százalékkal szemben és ez három százalékponttal nagyobb, mint az országos részesedés. A szállodai szobák tekintetében a budapesti 33 százalékkal szemben az apartman-szállodák szobáinak 47 százaléka Budapesten van. A budapesti apartman-szállodák fele négy- és ötszallagos, a másik fele 3 szallagos. Hat szálloda belvárosi elhelyezkedésű, míg négy nem belvárosi.

A Balaton a másik kiemelt üdülő körzet. A szállodák 23 és a szállodai szobák 27 százaléka a Balatonon van. A szállásdíj bevételek 13 százaléka balatoni szállodákban realizálódik. Nyolc apartman-szálloda működött 448 szobával a balatoni körzetben. A statikus piaci részesedés a nyaraló szezonban 18%, míg az egész évben nyitva tartó szállodák között tíz százalék. A balatoni szállodai szobák 3,4 százaléka apartman hotel. A Balaton üdülőkörzetben lévő apartman szállodák átlagos nagysága kisebb a balatoni szállodákhoz viszonyítva. A harminc éve vagy ennél korábban épült nagy vállalati és szakszervezeti üdülők épületei struktúrájának köszönhetően.

6. táblázat
Szállodai kapacitás és bevétel 2006-ban

	Hotel	%	Szoba	%	Szállásdíj	%	Bevétel/1 épített szoba E Ft
Szálloda	797	100	48 998	100	113 195	100	2 310
Budapest	131	16	16 139	33	69 835	62	4 327
Balaton	184	23	13 312	27	14 898	13	1 119
Egyéb	482	60	19 547	40	28 462	25	1 456
Apartment							
Ország	42	100	2 495	100	7 617	100	3 053
Budapest	10	24	1 173	47	5 971	78	5 090
Balaton	8	19	448	18	420	6	938
Egyéb	24	57	874	35	1 226	16	1 403

Az ország többi területén helyezkedik el a szállodák 60 százaléka és a szállásdíj bevételek 25 százaléka. Az apartman-szállodák átlagos szobaszáma alacsonyabb az országos átlagnál. Ezen a területen 25 apartman-szálloda van összesen 874 szállodai szobával. A piaci részaránya az egységben belül 5,4 % és a szobák tekintetében 4,5 %.

Az apartman szállodák a hazai szállodai szobaár bevétel 7,7 százalékát realizálják, tehát magasabb részarányt ér el bevétel tekintetében, mint a kínálati piaci részaránya. A teljes szállodai piac bevételéből az apartman szállodák a 7,2 százalékkal részesednek, ami megint kéttized százalékponttal magasabb, mint a vendégéjszakai részesedés.

JUHÁSZ L.: APARTMAN-SZÁLLODÁK MEGJELENÉSÉNEK HATÁSA ...

Az apartman-szállodák piaci megjelenésének időpontja kiemeli a területi koncentrációt. A lakóegységek 47 százaléka Budapesten, 18%-a Balaton térségben található. A szállodák 60 százaléka nem a két kiemelt térségben, az apartman-szállodák esetében hasonló ez a részarány, mert 57 százaléka az apartman szállodáknak nem kiemelt térségben van.

Az apartman szállodák magyarországi piaci részesedése a keresleti és kínálati piacon is piaci előnnyel rendelkezik. Létjogosultságukat alátámasztja, több a piacrészesedési mutatójuk is magasabb az országos átlagnál, ilyenek a kínálati, keresleti és szállásdíj bevételi részarány és az egy épített szállodai szobára jutó éves szállásdíj bevétel is.

KÖVETKEZTETÉS 3.

A keresleti és kínálati piac részarány sem magas az apartman szállodák esetében és az átlagos tartózkodási idő is rövidebb a szakmai átlagnál. A fajlagos mutatószámok és a piaci fejlődés dinamizmusa alapján kiemelkedőek az apartman-szállodák, de ez nem elégséges feltétel a különleges megkülönböztetésre.

APARTMAN-SZÁLLODÁK IRÁNTI KERESLET

Mindezek alapján az apartman szállodák piaci létjogosultsága szakmai szakmailag megtámadhatatlan. Hiszen a világon mindig lesznek utazók, akár üzleti okból, akár csak kikapcsolódásra vágnak és hosszabb ideig maradnak egy szállodában. Bár az apartman szállodák a luxus minden igényét kielégítik, és otthoni hangulatot teremtenek, versenytársai a szállodáknak de résziaci pozícióját megtartva marad fenn a piacon. Az átlagos tíz százalékos piaci részarányt a szállodai egységek, szállodai szobák, hazai és külföldi vendégéjszakák és bevételek piacán is megtartva állandó szereplői lesznek a kereskedelmi szálláshely szolgáltatásnak.

A regisztrált turisták a szállodai vendégek elvárásai egyre nagyobbak lesznek a szállodákkal szemben és a nem megfelelő, kevesebb szolgáltatást nyújtó szállodák és apartman-hotellek nem lesznek képesek tartani a lépést keresleti igényekkel szemben. Apartman-szállodák erősségeit, a tágas életteret, otthonosan berendezett nappalit és hálósobákat, a felszerelt konyhát, a kiegészítő és alap szállodai szolgáltatásokat képesek-e a kialakított árak kompenzálni. Vagy a kevesebb szolgáltatást nyújtó apartman-lakásokat válasszák az utazók. A családok inkább hagyományos szállodákban fognak szobát foglalni, ha hasonló árért több kiegészítő szolgáltatást kaphatnak. A cégek is inkább hagyományos apartman-lakásokat vagy egyszerűbb de olcsóbb szállodai szobát bérelnek a küldötteiknek a gazdaságosság miatt.

KÖVETKEZTETÉS 4.

Összességében elmondható, hogy az apartman-szálloda egy bizonyos réteg igényeinek tökéletesen megfelel, de hosszú távon a megszokott szállodák mindig több vendégéjszakát fognak realizálni.

SZÁLLÁSHELY MARKETING A GYAKORLATBAN

Segítséget jelent vagy sem a vendégek részére a szálláshely kiválasztáskor az osztályba sorolási rendelet szerinti külön típus szálloda megjelölése, az „apartman-szálloda”. A gyakorlat és elvégzett vizsgálatok azt mutatják, hogy nem. A szálláshely kínálatokról való információk beszerzésében az elektronikus világhálózatok kerülnek előtérbe. Napjainkban sokkal több utazó tekinti meg a szálláshely kínálatot és az egyéb szolgáltatásokat, mint a ténylegesen foglalást végrehajtók. A kínálat elemzés alapján az „apartman” szóhasználat több esetben kínál „apartman-lakásokat”, mint szállodákat. Különösen a közkezdvelt, jól ismert nemzetközi üdülöhelyek közül az Adriai tenger, a Kanári szigetek, Spanyolország, Görögország és Olaszország az apartman-lakás elhelyezés széles skáláját kínálják természetesen szállodát is, kínálnak félpanzióval vagy csak reggelivel. Viszont Tunézia, Törökország és Egyiptom főleg szállodákat kínál félpanzióval vagy *all-inclusive* szolgáltatással.

JUHÁSZ L.: APARTMAN-SZÁLLODÁK MEGJELENÉSÉNEK HATÁSA ...

Magyarország kiemelt üdülő körzetei szállodákat és apartman-lakásokat is kínálnak. Az egyéni utazó és szálláshelyfoglalók, akik az interneten szeretnék szálláshelyet választani és lefoglalni nincs könnyű helyzetben, ha apartman-szállodát keres. Hamarabb akad a kínálat kosárba apartman-lakás és csak nehezebben, és kitartó kereséssel találják meg az apartman-szállodákat. Különösen, ha kiemelten ezt a típust keresik. Budapest tíz apartman-szállodájából ötöt könnyebb megtalálni, ezek felső kategóriás színvonalúak. A másik ötöt már kimondottan nehéz megtalálni, ha apartman-szállodát keresünk. Van olyan szálloda, amelyik bár nem apartman-szálloda, „aparthotel” néven jelöli magát. A kereskedelmi megjelölés eltérhet a rendeletben előírt kötelező megjelöléstől. Ez azt jelenti, hogy a szálloda a világhálón a reklámokban más megnevezést is alkalmazhat, mint a kötelező megjelölés a rendelet által. Egyértelmű a rendelet szerinti elkülönült megjelölés nem segíti a vendég helyzetét a szálláshely kiválasztásában. A piacon a szállodák elnevezéseiben uralkodó kaosz nem segíti a vendég eligazodást a szálláshely kiválasztásnál, pedig szükség lenne erre úgy a szálláshely szolgáltatóknak, mint a vendégeknek.

JÖVŐKÉP

Az apartman-szállodák piaci jelenléte elfogadott és fejlődése rövidtávon intenzívebb volt, mint a többi szálloda típusé. Megoldás lenne a rendelet módosítása az apartman-szállodák esetében egyfajta pontosítással. A színvonal illetve kategória, amely a szobák alapterületét is szabályozza, továbbiakban a két és három hálószobás lakosztályok százalékos részarányát is szabályozhatná. Három csillagos apartman-szálloda is létezik itt a szobaegység alapterülete, a három csillagos szálloda kétágyas szoba alapterületének a kétszerese, azaz egy kétágyas szobaegység harminchat négyzetméter, nappalival, hálóval, konyhával, fürdőszobával és erkéllyel. Ez megfelel az egy hálószobás egységnek. A két hálószobás már négy ágyas így már hetvenkét négyzetméteres alapterületű kellene, hogy legyen. Ötcsillagos apartman-szállodánál a kétágyas szobaegység ötvenkettő négyzetméter, és ha két hálószobást négyágyasnak nevezünk, akkor az már száznegy négyzetméter. A különböző számú hálószobás kulcsegységek szabályozása szoba részarány és négyzetméter pontosítással is előre mutató lenne. Komoly előrelépés lehetne a háló, nappali és konyha felszereltségének, berendezésének szabályozása. Nem beszélve a légkondicionált szobák számának rendezéséről.

Az elnevezések egységesítésének, pontosításának alapja lehet az „apartman”, az „apartman-szálloda”, az „apartman-lakás” és „apartman-ház” megkülönböztetés. Az apartman elnevezés az elkülönült légtérű és legalább két légtérű kereskedelmi szálláshely szobaegységet jelent és ez ugyanazt jelenti, mint a lakosztály. Az apartman-szálloda pedig a lakosztályokból és így apartmanokból álló szállodát jelent, ahol az apartman egységek az összes kulcsegységek legalább nyolcvan százalékát kiteszik. Az apartman-lakás megnevezést a lakó- és/vagy üdüléshelyekben kialakított, fizetővendéglátás szolgáltatásra igénybe vehető lakóegységeket jelent.

VÉGSŐ KÖVETKEZTETÉS

A kereskedelmi szálláshelyek osztályba sorolásáról szóló rendelet az apartman-szállodák megjelölésével egy nemzetközi piaci igényt elégített ki. Úgy gondolom az apartman-szállodák térhódítása az ingatlan befektetői kockázat csökkentésére irányuló építészeti megoldás. A szállodák már évtizedek óta a vendégigényeknek megfelelően mindig is rendelkeztek különleges lakosztályokkal, apartmanokkal. Ahol igény volt rá ott az így kialakított lakóegységek a különlegességük miatt is a szálloda specialitásai, büszkeségei voltak. Ahol nem volt rá igény ott az osztályba sorolási rendelet által megkövetelt kötelező apartmanokat alakította ki a szálloda. A tradicionális hazai szálláshely szolgáltatás megtartása érdekében, a szállodák osztályba sorolási rendelete a „garni”, azaz étterem nélküli szállodák üzemeltetését csak a legalacsonyabb kategóriájú szállodák és általában az apartman-szállodákra kellene, hogy szűkítse. Az apartman-szállodaüzemeltetőknek és a kereskedelmi szálláshely szolgáltatóknak is érzékelní kell az apartman-lakás piaci erősödését.

Apartment-szállodák piaci jelenléte a tágas lakóterrel, az otthon kényelmét biztosító berendezéssel és az egyéb szolgáltatásaival a kereskedelmi szálláshely szolgáltatás szerves részévé vált. Az apartman-szállodák összefogása marketing és megjelenítés érdekében és ez a szövetség erősítheti az elfogadottságot is.