

Szálláshelyek létesítésének tárgyi feltételei

- A szálloda üzemeltetésének tárgyi feltételeit:
 - a szállodaépület telepítésével, létesítésével
 - az épület belső kialakításával
 - az üzemeltetői előírások alapján a berendezéssel és a műszaki-technikai eszközök megteremtésével biztosítjuk
- Bármely magyar állampolgár vagy jogi személyiségű társaság, ha a törvényben, illetve a vonatkozó jogszabályban lévő feltételeknek eleget tesz létesíthet szálláshelyet.

- A szálloda létesítéséhez igénybe kell venniük:
 - megfelelő építész-tervező
 - kivitelező
 - jogász
 - közgazdász
 - szállodai, gyakorlati tapasztalattal rendelkező szakemberek szakismeretét ahhoz, hogy a létesítmény jogilag is, szakmailag is megfeleljen a követelményeknek.

- Az épület létesítésének tevékenysége 3 fázisra osztható folyamat:
 1. a létesítést megelőző előkészítő tevékenység
 2. az épület kivitelezésének megvalósítási tevékenysége
 3. az épület kivitelezését követő üzembe helyezési eljárás

Szálloda létesítése, előkészítés, marketing feladatok

- A szállodaépítés, -létesítés és a majdani üzemeltetés érdeke az eredményesség, gazdaságosság → alapos, mindenre kiterjedő, széleskörű marketingmunka biztosítja
- A szállodaépítés alapstratégiája → piacképes kínálat megteremtése, amellyel a nyereség (profit) maximumát tudjuk elérni hosszú távon

- A piac megismerésének módszere: intenzív piac-kutatás
- Az építés egyik fontos feltétele a megfelelő hely-kiválasztás
- Ismerni kell a piaccal kapcsolatos összes információt:
 - fizetőképes kereslet
 - konkurencia piaci pozíciója, tevékenysége
 - konkurencia vendégforgalma (összetétel, pénzköltési szokások, tartózkodási idő)
 - árviszonyok
 - szabályozórendszerek
 - infrastruktúra

- Az információszerzésnek két alapvető módja van:
 - Primer: saját vizsgálódás, adatgyűjtés → ki kell terjednie a régió turisztikai vonzáskörzet elemeinek vizsgálatára is
 - Információkat gyűjtünk:
 1. természeti adottságokról
 2. az ember és a társadalom alkotta adottságokról
 3. történelmi, művészettörténeti emlékekről
 - Szükséges a szállodaépítés területének tulajdonviszonyairól pontos információt szerezni.
 - Fontos még a talajtechnikai szakvélemény és a szilárdságtani vizsgálat beszerzése.

- Szekunder: a vizsgálódást folytatjuk egyéb információk beszerzésével → a környezetben működő intézmények által végzett felmérések adatainak felhasználásával, a környezetben működő konkurencia alapos megismerésével

- a statisztikai felmérések adatai tartalmazzák:
 1. a régió belföldi és külföldi turistaforgalom arányát
 2. a turizmus régióon belüli, jellemző szálláshely kínálati szegmensét
 3. a fizetőképes keresletet
 4. a jellemző tartózkodási időt
 5. a pénzköltési szokásokat

A két módon megszerzett információk adnak támpontot a szálloda rendeltetésének, valamint a kapcsolódó szolgáltatások körének meghatározására.

Beruházási program, üzleti terv készítése és célja

- Az összegyűjtött információkat rendszerezve és elemezve tervezési programot kell készíteni, melynek alapján elkészülhet az üzleti terv, mely a következő adatokat tartalmazza:
 - a beruházó tulajdonos adatai
 - a telepítés helye
 - a szálloda rendeltetése
 - a szálloda osztályba sorolása
 - az alapterületek részletezése: szobák száma, ágyak száma
 - a létszám és az üzemeltetési jellemzők

- egyéb szolgáltatások felsorolása, férőhelyek szerinti kapacitásuk
- a szálloda és a kapcsolódó vendéglátóegységek kapacitásának becsült kihasználtsága
- a várható energiaadatok
- a megvalósítás tervezett műszaki és pénzügyi ütemezése
- összefoglaló létesítményjegyzék, amely a szálloda megvalósításával és üzembe helyezésével összefüggő valamennyi költséget tartalmazza, beleértve a megnyitást követő minimális időszak forgóalap szükségletét is
- a műszaki ismertetés

- A tervezési program alapján kell elkészíteni az üzleti tervet és a beruházási programot is. Célja az érvényben lévő pénzügyi, gazdálkodási jogszabályok és hitelfeltételek között meghatározni a beruházás gazdaságosságát és megtérülési idejét
- Az üzemeltetett létesítmény akkor tekinthető gazdaságosnak, ha az árbevétel adózás utáni tiszta eredménnyel fedezetet nyújt a befektetett tőke hiteltörlesztésére és a kamatokra, valamint a tisztességes nyereség biztosítására

- Fontos hangsúlyozni a megnyitást követő fél, de inkább egy évre képzett forgóalap biztosításának fontosságát; az első évben az üzemeltetés költségeit a vállalkozónak kell megelőlegeznie
- A beruházási program elkészítése előtt szükséges:
 - egyéni, vagy társas vállalkozási formában kívánjuk a szálláshelyünket üzemeltetni
 - a beruházási program adatainak felsorolásához, a várható eredmény kimutatáshoz, a megtérülési idő számításához pénzügyi és eredményterv készítése az első 5 évre → tartalmazza a vendéglátás kapacitásának értékesítéséből, egyéb szolgáltatások értékesítéséből származó bevételeket, a működéshez szükséges összes költségráfordítást.

- A beruházási program az alábbi adatokat tartalmazza:
 - piaci körülmények ismertetése
 - a vállalkozási forma ismertetése
 - a felek tulajdonjogi körülményei, hatósági engedélyek
 - a bevétel és a költségek számítása:
 1. várható árbevétel – bevételi helyek
 2. költségek bontása: bérköltség, energiaköltség, fenntartási költség, marketing költség, anyagköltség, működési költség, egyéb költség.
 - pénzügyi források
 - várható eredmény kimutatás
 - a megtérülési idő számítása
 - értékelés a beruházás megindításához szükséges döntés meghozatalához

- A beruházás pénzügyi forrásai a következők lehetnek:
 - saját fejlesztési forrás – pénzeszköz
 - különböző kamatozású és lejáratú hitelek
 - hazai vagy külföldi tőke bevonásával vegyes vállalkozások
 - a vállalkozásba bevitt anyagi és szellemi apportérték
- A szálloda beruházás megvalósítására a döntést mindig a piaci kockázatot viselő vállalkozó hozza meg.

- A döntés feltételei:
 - tulajdonjogilag tisztázott terület biztosítása
 - előzetes hatósági, szakhatósági állásfoglalások
 - műszaki-gazdasági tervek
 - beruházási program, melynek része az üzleti terv
 - pénzügyi fedezet biztosítása
 - ütemezés a beruházás 3 fázisára vonatkozóan
- A tulajdonos a szállodaépítés beruházója.

- Feladata:
 - ésszerű és elviselhető kockázatvállalás alapján a szálloda létesítés beruházásának, a szálloda rendeltetésének, kapacitásának, osztályba sorolásának meghatározása
 - az elegendő gazdasági eredményhez szükséges tárgyi és személyi feltételek megteremtése
 - pénzügyi fedezet biztosítása
- A tulajdonos a beruházási program megtérülési idejének számítása, dokumentációja és a várható eredményszámítások alapján meghatározza a szálloda létesítésére vonatkozó döntését
- A döntés értelmében, ha a beruházás megvalósítható befejeződik az előkészítő fázis → megkezdődhet a megvalósítás.

A szállodalétesítmény megvalósítása, épülete, műszaki berendezései

- A megvalósításra vonatkozó döntés birtokában megkezdődhet az eltervezett szálloda felépítése, illetve a tulajdonunkban lévő más célra használt épület átépítése
- Kizárólag építés-tervező szaktudására hagyatkozhatunk
- Feladata sokrétű:
 - előkészíti az épület kivitelezéséhez szükséges engedélyeztetési, kivitelezési terveket → előre ütemezett, összehangolt munkafolyamat

- az engedélyeztetési tervek birtokában az alábbi hatósági, szakhatósági engedélyeket szerzi be:
 - az adott környezetben a közműveket üzemeltető szolgáltatók szakhatósági engedélye (víz-, gáz-, út-, csatorna-, távfűtő-, elektromos- és távközlési hálózat) szükséges, hogy a létesítendő szállodaépület alapozási munkái a földben húzódó vezetékhálózatokat ne érintsék
 - közegészségügyi, hon-, polgár-, tűz-, környezet-, munkavédelmi hatóságok engedélye
 - műemléki, védett épület átalakításához a Műemlékvédelmi Felügyelőség engedélye
- A legfontosabb szakhatósági engedély az építési vagy létesítési engedély.

- az engedélykérelemhez az alábbi mellékleteket csatolja:
 - az építő építési jogosultságát igazoló okirat
 - hivatalos helyszínrajz
 - műszaki tervek
 - tervezői nyilatkozat
 - szakhatósági és közmű nyilatkozat
 - általános érvényű előírásoktól való esetleges eltérés engedélye
 - műemléki épület esetén a Műemlékvédelmi Felügyelőség állásfoglalása

- Az építési engedély kérelmet a helyi önkormányzati szervhez a tulajdonos nyújtja be a tervező által biztosított dokumentációval
- Az eljárási határidő a beadástól számított 30 nap
- Az engedély megadásáról határozat formájában értesítik az érdekelteket
- A kivitelezők kiválasztása pályázat útján történik
- A szerződések megkötésekor fontos szempontok:
 - a vállalkozó cégek milyen garanciát adnak
 - vállalják-e a későbbi karbantartási, javítási feladatokat

- A kivitelezési munkálatok megkezdése előtt az engedélyek birtokában a létesítendő szálloda helyén a tulajdonos megtartja a munkaterület átadás-átvételi eljárást
- A kivitelezőknek a létesítmény megvalósítása során feladata:
 - a kiviteli terveknek megfelelő építési munkálatok elvégzése
 - ésszerű anyagfelhasználás
 - építési technológia szigorú betartása
 - a létesítmény felépülését követően elvégzik a szállodaépület próbaüzemét

- A megvalósítást a műszaki átadási-átvételi eljárás lefolytatásával befejezettnek tekintjük → rögzítik az építés során bekövetkezett műszaki hiányosságokat, elmaradt munkafolyamatokat, megállapítják a hibák kijavítási határidejét és felelőseit
- Az átadást jegyzőkönyvvel dokumentálják
- A tervező átadja a szálloda üzemeltetőjének az üzemeltetési, karbantartási szerveket, a beépített műszaki berendezések leírását, gépkönyveket, használati utasításokat

A korszerű szálloda épülete, helyiségei, berendezései

A szálloda épülete

- A megvalósításkor sok szempontot szükséges figyelembe venni:
 - mennyi és milyen anyagi források, pénzeszközök állnak rendelkezésre
 - a rendelkezésre álló megoldási lehetőségek közül ajánlatos mérlegelni, hogy a magasabb költséget igénylő választás a későbbiekben nem hoz-e jelentős üzemelési költségmegtakarítást

- Fontos szempont, hogy a telepítés választott helyén, környezetében milyen építési stílus az uralkodó, milyen a táj hangulata → ez határozza meg az épület külső megjelenési formáját
- Műemléki épület, kastély vagy kúria átalakításánál, csak a Műemlékvédelmi Felügyelőség előírásait alkalmazva végezhetik el az átépítést
- A külső megjelenési forma rendkívül változatos lehet:
 - geometriai forma
 - torony
 - teraszos
 - betű alakú

- Az épület illeszkedjen be az adott környezetbe
- Jól kapcsolódjon a közlekedési útvonalakhoz → fontos a szálloda megfelelő megközelíthetősége
- A szállodaépület közvetlen környezetének esztétikai formálása (növényzet telepítése virágtartó edényekbe, park létesítése)
- Magasabb, nagyobb épülettömb esetén, az épület belső elrendezésének kialakításakor törekedni kell a vendégszobák közvetlen szellőzésének, természetes megvilágításának megoldására
- Az épület külső falburkolatához célszerű olyan anyagot választani, amely dekoratív és lehetőleg az időjárás hatásainak jól ellenáll

A szállodaépület bejáratai:

■ Főbejárat:

- a szállodaépület homlokzati oldalán kerül kiképzésre
- gyalogosan, vagy autóval is egyszerű megközelíteni
- figyelemfelkeltő, dekoratív legyen
- gondoskodni kell a bejárat előtti tér közlekedési rendjéről
- megfelelő megvilágítással is felhívhatjuk rá a figyelmet

- előtetővel (marqiz) célszerű ellátni
- lehet fotocellás, forgó vagy kézi működtetésű
- keskeny légtérrel ellátott dupla bejáratot kell építtetni

■ Egyéb bejáratok:

- csomagszállítás bejárata:
 - főbejárat mellett létesítik, hogy ne zavarja a vendégek közlekedését
- személyzeti bejárat:
 - az épület oldalán, vagy hátsó frontján a személyzet közlekedésére biztosítják

- személyzeti porta létesítése → biztonsági szempontokat szolgál, kezeli a szállodai szerviz helyiségek, a részlegenkénti irodák és az ügyviteli irodák kulcsait

• gazdasági bejárat:

- áruforgalom lebonyolítására az épület oldalán vagy hátsó frontján kell kialakítani

A vendégfogadás helyiségei, berendezéstechnikai eszközei

■ A szállodahall kialakítása:

- a belső tagolódás kialakításakor fontos, hogy a vendégforgalmat nem keresztezheti, akadályozhatja az üzemeltetés forgalma
- a főbejárat és a hall a kiemelt a vendégtér → a vendég a szállodáról az első benyomását itt kapja
- fontos a dekoratív, harmonikus belsőter kialakítás
- a hall (lobby) mérete és kiképzése, berendezése összhangban legyen a szálloda méretével, osztályba sorolásával

- több funkciója van:
 - érkező és távozó vendégek várakozását
 - a szállóvendégek barátainak, ismerőseinek fogadását
 - társalgási lehetőséget
 - közlekedést szolgálja
- a szálloda hangulata, arculata tükröződik a hall kiépítésében (bútorok, dísnövények, díszburkolat)
- a főbejárat közvetlen közelében helyezik el a csomagmegőrző (depó) helyiséget, a londonerek tartózkodóhelye is

- célszerű a hallban ruhatárat létesíteni
- a főbejárat közelében helyezik el a londonerek vezetőjének (Bell Captain) az elkülönített pultját
- a hallban feltűnő helyen célszerű elhelyezni a recepciós pultot
- a recepciós pultban folyó tevékenységek klasszikus hármas tagozódása: recepció, porta, pénztár
- a recepciós pult elhelyezésénél fontos, hogy a pult dolgozói az egész hall forgalmát jól áttekinthessék
- a pult mérete és kialakítása tegye lehetővé a vendéggel való könnyű kapcsolattartást és a pontos, kultúrált munkavégzést

- A recepciós pult technikai berendezései:
 - itt nyernek elhelyezést a szállodaportás tevékenységgel kapcsolatos technikai berendezéseket:
 - automataébresztő
 - gyorshívó
 - üzenetjelző berendezés
 - szobafoglalások adatállományának, a vendég forgalom adatait és a szobaállapot nyilván tartását szolgáló számítógéppark
 - a vendégeknek biztosított szobakulcsokat a recepciós pult mögött kialakított, szobaszámonkénti tároló rekeszekben (fach) őrzik → ezek szolgálnak a vendég üzeneteit rögzítő nyomtatványok, levelek tárolására is

- a pénztár mögött alakítják ki a széfekresekkel az értékmegőrzőt (kettős kulccsal működnek)
- a recepciós pult mögött biztonságtechnikai berendezéseket telepíthetnek (tűz- és füstjelző berendezések rendszere)
- lift szállítja fel a felsőbb emeletekre a vendégeket
→ gyűjtővezérlésű lift, külön személyzeti és teherforgalom számára
- Szállodában létesített egyéb üzletek: ajándéktártyák, illatszerek, dohányárúk, ruházati cikkek

Az elszállásolás helyiségei, a vendégszobák típusai, a fürdőszobák kialakítása, berendezésük

- A vendégszobák kettős feladatot látnak el → biztosítják a kényelmes pihenést és tisztálkodási lehetőséget nyújtanak
- A kényelmes pihenés, nyugalom biztosítása a jó hangszigetelés feladata
- A szálloda osztályba sorolásának függvénye a szoba komfortfokozata és a berendezés igényessége
- A vendégtér és a vendégszobák szellőzése:

- külső, évszakonkénti hőmérsékletváltozás kiegyenlítéséről a belső légtér klimatizálásával és a megfelelő páratartalom biztosításával lehet gondoskodni
- a vendégtér levegőcseréjét a vendégszobákban és a közös helyiségekben a szálloda kategóriájától függően klímaberendezéssel vagy légkondicionálással oldhatják meg
- fürdőszobákban és a WC helyiségekben elszívást alkalmaznak (ventilátor beépítése)
- A vendégszobák, fürdőszobák megvilágítása:
 - mesterséges megvilágítás: mennyezeti, központi fényforrás, helyi fényforrás (olvasó és fésülködő lámpák)

- A vendégszobák, fürdőszobák burkolása:
 - vendégszobák:
 - falak kezelése készülhet festéssel, tapétázással, faburkolattal
 - padlóburkolat: parketta, szőnyeg, szőnyegpadló
 - fürdőszoba:
 - célszerű és esztétikus a mennyezetig a csempeburkolat
 - padlózatot burkolólap

- A vendégszobák, fürdőszobák méretezése, berendezése:
 - a szállodai szobák méretezését az osztályba sorolási feltételrendszer határozza meg
 - praktikusabb a „minden szoba kétágyas” elv → megkönnyíti a szobaelosztást és a rendelési állományt kezelő személyzet munkáját
 - az ágyak száma elsősorban a szálloda típusától, rendeltetésétől függ
 - a szoba berendezéséhez szükséges alapbútorzat:
 - ágy
 - két különálló ágyhoz ágyanként egy-egy éjjeli szekrény

- dohányzóasztal + két karosszék vagy fotel
- egy íróasztal + szék + fésülködő tükör
- bőröndtartó
- ruhás- vagy beépített gardrobszekrény
- minibár, TV (magasabb kategória)
- vendégszobák típusai:
 - single room
 - double room
 - twin room
 - queen bed
 - kingsize bed
 - mozgássérült szobák

- connecting
- suite
- elnöki lakosztály

- A vendégszobai, fürdőszobai textíliák:
 - szobai textíliák: sötétítő függöny, ágytakaró, ülőbútorok kárpitja → ugyanabból az anyagból, ugyanolyan mintával színben készüljön
 - a szőnyeg harmonizáljon ezek színével
 - a tisztántarthatóság érdekében a textíliák alapanyagánál mosható, műszálás anyagot alkalmaznak
 - ágynemű: anyaga könnyen mosható, műszálás anyag legyen

- ágyazáshoz kétféle módszer:
 - amerikai mód
 - a paplant ágyneműhuzatba húzzuk be
- fürdőszobai textíliák → ágyak száma határozza meg
- ágynként egy-egy fürdőlepedő, törölköző, köntös (gyógyszállodákban) → reklámhordozóként funkcionálnak.

Közlekedőutak, folyosók kialakítása

- A helyiségek között a folyosók, lépcsők biztosítják a közlekedést
- A vendégfolyosókat nem keresztezheti szervizfolyosó
- Vendégfolyosók követelményei:
 - hamutartók, gépi cipőtisztító készülékek bútorok nem
 - padlóburkolat nem lehet éghető, a folyosó menekülési útvonal is (megfelelő jelzések)
 - mesterséges megvilágítás, szobák megfelelő jelzése
 - élet- és vagyonvédelmi, biztonságtechnikai berendezések (ipari kamerák)

- a folyosó falába rejtett, a szobákhoz tartozó biztosíték- és kapcsolótáblák
- a folyosók kiszélesedésénél ülóbútorzat elhelyezése
- A szervizfolyosókon küszöb nélküli ajtók beépítése a szállítókocsik zökkenőmentes közlekedése miatt
- A liftek előtt mesterséges vagy élő növényzet telepítése
- A fürdőszobák lefolyóinál lecsavarozható, fém burkolólap alkalmazása a dugulási vagy csőtöréses problémák könnyebb elhárítása érdekében

Emeleti szervizhelyiségek

- Szervizhelyiségek (kialakításuk szintenként törté-
nik):
- gondnoknői szoba (a kiszolgált terület középpont-
jában):
 - gondnoknői adminisztrációs tevékenységet
szolgáló szoba
 - raktárhelyiség: szállítókocsik, tiszta textíliák,
minibár feltöltéséhez italkészlet, reklám- és
tájékoztató prospektusok
- szennyes ledobó helyiség: a szennyes textíliák köz-
vetlenül a mosodába kerülnek innen (csempézett
falburkolat, hideg-meleg folyóvíz)
- tisztítószerraktár
- A személyzet számára külön WC-t kell kialakítani

Az ellátás, vendéglátás helyiségei, berendezései

- A vendéglátás 1-2 csillagos kategóriánál csak a
reggelit foglalja magába
- 3 csillag esetében: meleg konyhas étterem, eltérő
nyitvatartási idejű, más szolgáltatást nyújtó vendég-
látóhely (bár)
- 4-5 csillag esetében: szinte egész nap igénybe vehe-
tő étel-, italválaszték, több, eltérő időben nyitva tartó
étterem és egyéb vendéglátóhely, szobaszerviz-szol-
gáltatás (24 órában), esetleg különálló technikailag
jól felszerelt termek → kongresszusi turizmus

- A szobaszerviz helyisége:
 - a tálalóhelyiséget célszerű a konyha mellett kialakí-
tani, a mosogatás történhet a konyhában
 - a tiszta edényeket, tányérokat, poharakat, étkészle-
teket a szervizhelyiségen belül kell tárolni
 - nagyobb tálcák, tálalóasztalok tárolása külön rak-
tárban történik
 - a rendeléseket tálcán vagy guruló tálalókocsin a
szervizlifttel szállítják
 - a szervizfolyosón elhelyezett szennyes edények
tárolószekrényeit naponta legalább 2-3 alkalommal
ürítik ki

■ A reggelizőterem:

- kötelező azokban a szállodákban is kialakítani, amelyek nem rendelkeznek étteremmel
- reggeliztetési módok:
 - svéd-, vagy büféasztalos: a reggelizőterem központi részén alakítják ki, rövidebb idő alatt több vendég étkeztetése megoldható, az étel-, ital kínálatból a vendégek maguk választanak és szednek, a személyzet feladata: a tálalópult feltöltése, tiszta edények biztosítása, szennyes edények leszedése
 - kontinentális: a felszolgálat egyedi rendelés alapján történik, időigényesebb, nagyobb az élőmunkaerő szükséglete

- saját étteremmel rendelkező szállodák esetén célszerű egy kisebb termet állandó reggelizőteremmé alakítani
- a reggelizőterem férőhely-kapacitását a szobakapacitás határozza meg
- teltház esetén is a reggeliztetés 3 óra lehet (7-10)
- a reggelizőterem hangulata eltérhet az étterem hangulatától, de stílusában igazodnia kell a szálloda osztályba sorolásához
- színei legyenek világosak, üdék
- A drinkbár:
 - kávé és egyéb italok fogyasztására szolgál
 - elhelyezése: a hall légterében a recepció pult közelében, vagy a hallból nyílhat

- hangulata a szálloda arculatával harmonizáljon
- kialakítása történhet: csak bárpult vagy bárpult és asztalos elrendezés
- külön helyiség: raktározásra, hűtésre
- elhelyezhető még uszodában is, választéka a nap-pali drinkbár választékával egyező, valamint szendvicsek melyek a konyháról rendelhetők

■ Az éttermek:

- a szállóvendégek igényeinek kielégítését szolgálja, de nem csak kizárólag az effajta forgalomra alapoz
- kialakításának feltételei:
 - szállodán kívüli vendégek is látogathassák
 - kialakíthatják a hallban, illetve a hall alatti minusz szinteken és az emeleten is

- kapacitása a szálloda kapacitásától, valamint a külön termék férőhely számától függ
- hangulata a szálloda hangulatával harmonizáljon, több étterem esetén különböző hangulatot alkalmaznak
- a konyhai bejáratnál a burkolat csúszásgátlóval ellátott kő- vagy kerámia burkolat; az asztaloknál szőnyeg
- célszerű az asztalok boxos elrendezése (intimitás)
- a hangulat fokozható asztalonkénti megvilágítással, gyertyafénnyel
- étteremtől függően elhelyezhető: növénycsoport, akvárium, palackos italtároló a borok bemutatására

- a konyha nagyságát, technológiáját, a kapcsolódó helyiségeket az éttermi kínálat nagysága befolyásolja
- a konyha középpontjában találhatók a főző-sütő számolyok, kifelé haladva a hús-, zöldség-, és tojás előkészítők
- felszolgálásig az ételeket jellegükből adódóan melegen tartják, illetve hűtik
- a mosogatást az étterem bejáratához közeli fekete-fehér mosogatóban végzik
- ha a szállodához külön cukrászat vagy pékség kapcsolódik, akkor ezeknek is ki kell alakítani a konyhai részt

- a konyhafőnöknek külön helyiséget kell kialakítani
- a konyha elrendezésének, helyiségeinek meg kell felelniük az ÁNTSZ előírásainak

■ A különtermek:

- a kongresszusi turizmus számára biztosított különtermeknek a tárgyi és személyi feltételeknek is meg kell felelniük
- a különtermek berendezései, használaton kívül, raktárban nyernek elhelyezést
- a terem mindig egy konkrét esemény lebonyolítására rendezik be
- a különtermek belső tere változtatható nagyságú legyen (mozgatható belső falak)

- a terem elrendezése lehet:
 - kerek asztal
 - hosszú tárgyalóasztal
 - színházszerű, pódiumos
- befogadóképessége maximum 300 fő
- műszaki-technikai berendezések:
 - flipp chart (állványon elhelyezett, jegyzetelésre alkalmas notesz)
 - video-projektor
 - hangosítási technika
 - tolmácsberendezés
 - számítógépes csatlakozás kiépítése, Internet
 - telefonvonalak és faxberendezés

Egyéb szolgáltató tevékenységek helyiségei, berendezései

- A szálláshelyek üzemeltetőinek célja a tisztességes nyereség biztosítása
- Az üzemeltetésre fordított költségek ésszerű csökkentése megtakarítást eredményezhet
- A házi mosoda, vegytisztító helyisége és berendezései:
 - kialakítására általában a földszinten vagy az alagsorban kerül sor
 - a szállodai textíliák mosás, szárítása szigorú mosási technológia alapján történik ipari gépekkel
 - a szennyes átvételére külön előteret kell biztosítani

- elkülönítve kell kialakítani a vendégházát átvételre szolgáló helyiséget, ezek üzemelési-technológiai előírásai is mások
- követelmény a vegytisztítói szakképesítéssel rendelkező személyzet
- a vendégházák tisztítása háztartási gépekkel történik
- A garázs helyisége, és berendezései:
 - a garázs kialakításakor elsődleges szempont a tűzvédelmi előírások szigorú betartása a nagymennyiségű üzemanyag folyamatos jelenléte miatt
 - méretét a szálloda szobakapacitása határozza meg, valamint a rendelkezésre álló hely nagysága

- biztosítani kell a megfelelő közlekedési rendet
- az autómosás, illetve a folyóvízzel történő takarítás miatt célszerű szennyvízelvezető csatornarendszer kiépítése
- A gyógyászat helyiségei, berendezései:
 - szigorú előírások szabályozzák
 - a gyógyászati szolgáltatást, úszómedencét több termálvizes medencével együtt alakítják ki
 - az orvosi vizsgálatokhoz szükséges egy vizsgálati helyiség létesítése
 - a fizioterápiai, balneológiai kezelések helyiségei a következők:
 - víz alatti tornához kisebb termálvizes medence

- víz alatti masszázsához alkalmas medence
- iszappakolás helyisége, súlyfürdő medencéje
- egyéni kádfürdő
- egyéni masszázsra alkalmas helyiségek
- szauna, a kapcsolódó hideg vizes medencével
- inhalatórium
- a kiegészítő elektroterápiás kezelésekhez is megfelelő helyiséget kell biztosítani
- a gyógyászat helyiségeit a tervezés időszakában a szállodaorvos bevonásával alakíthatják ki az üzemeltetők, vagy a tulajdonosok

- Az üzemeltetés helyiségei, berendezései**
- Az ügyviteli, gazdasági irodák:
 - a PC-k elterjedésével jelentősen csökkenthetővé vált a gazdasági ügyek intézéséhez szükséges személyzet, ezáltal az irodák mérete is kisebb lett
 - ez a tény jelentősen csökkentette a beruházási költségeket
 - az igazgató iroda a szállodahallhoz közel kerül elhelyezésre, bútorzata elegáns
 - az egyéb irodák méretét és felszereltségét a működési szabályzat határozza meg, padlóburkolat műanyag vagy szőnyegpadló, a személyzeti folyosóról közelíthetők meg

- A raktárhelyiségek kialakítása, berendezése:
 - kialakítása minden kereskedelmi szálláshelynél szükséges
 - a konyhához kapcsolódó raktárak méretével csökkenteni lehet a készletek túlzott felhalmozásának veszélyét
 - figyelembe kell venni, hogy a különböző élelmiszer-nyersanyagokat elkülönítve kell tárolni
 - a raktározási adminisztrációt is egyszerűsíti a számítástechnika
 - a mosodához kapcsolódó tisztaruharaktár méretét a szálloda szobakapacitása határozza meg, ide kapcsolódik még a szállodai textíliák tartalékkészlet raktára is

- a műszaki anyagraktár az üzemeltetéshez szükséges anyagmennyiség, kisgépek, motorok, alkatrészek tárolására szolgál, ezzel együtt célszerű kialakítani a karbantartó-, javítóműhelyeket is
- a tartalékbútor raktárban a különtermek berendezéseit tárolják
- a műszaki-technikai berendezéseket a stúdió közelében elhelyezett raktárban tárolják
- a padlóburkolat mindenhol könnyen tisztán tartható, és nagy mechanikai kopásálló anyagból legyen

- A biztonsági szolgálat, rendészet helyisége, berendezései:
 - a szállodai rendészet 24 órás ügyeletet biztosít az élet- és vagyonvédelmi feladatok ellátására
 - helyisége a rendészeti iroda
 - berendezése az ipari kamerahálózat monitorrendszere, a kapcsolódó videofelvevő és –lejátszó berendezéssel
- A szociális helyiségek:
 - üzemeltetői létszám alapján határozzák meg
 - az öltözőszekrények meghatározásánál az alkalmazottak számát és beosztását is figyelembe kell venni (konyhai alkalmazottak)

- nagy létszám esetén személyzeti éttermet, büfét létesítenek
- ennek oka, hogy a szállodai alkalmazottak nem étkezhetnek a vendégeknek létesített vendéglátóhelyeken
- Egyéb járulékos helyiségek: transzformátor-állomások, nagyfeszültségű helyiségek, gázfogadó-, nyomáscsökkentő-állomások

A szállodalétesítmény üzembe helyezése

- A tényleges üzembe helyezéshez előtt sor kerül:
 - az áruk, eszközök, segédanyagok, felszerelések, nyomtatványok folyamatos, részlegenkénti feltöltésére
 - a vendégeket tájékoztató nyomtatványok, prospektusok részlegenkénti elhelyezésére
 - a vendégszobák berendezéseinek, felszereléseinek elhelyezésére, a szobák felkészítésére
- A marketing célja az új szálláshely bevezetése a köztudatba

- Az ünnepélyes megnyitón az esetleges, illetve a tényleges üzleti partnerek is részt vesznek (bemutató prospektus, hirdetés)
- A próbaüzem után nyitható meg az új szálloda, ekkora a tárgyi feltételek mellett már a személyi feltételeket is biztosítani kell
- Az üzembe helyezési eljárás a szállodalétesítés megvalósításának 3. fázisa
- Az üzembe helyezés feltételei:
 - a műszaki átadási-átvételi eljárás jegyzőkönyvei, dokumentumai

- hatósági használatbavételi engedély
- közművek, szakhatóságok hozzájárulási nyilatkozata; az üzembe helyezésről 15 nappal korábban értesíteni kell a helyi önkormányzatot, Tűzoltóságot és a Munkavédelmi Felügyelőséget
- a tervező nyilatkozata a tűzvédelmi, környezetvédelmi, munkavédelmi előírások betartásáról
- kezelési, karbantartási utasítások elkészítése
- gépminősítések elkészíttetése (felvonó, elektromos-, gázberendezés, kazán)
- el kell készíteni a tűzvédelmi besorolást és a tűzriadó tervet

- szervezeti, működési szabályzat elkészítése
- A szükséges feltételek megléte mellett az eljárásban résztvevők hozzájáruló nyilatkozata alapján a létesítmény rendeltetésszerű használatba vételét és üzembe helyezését a tulajdonos írásban elrendeli a tárgyi eszközök és vagyontárgyak egyidejű leltári nyilvántartásba vételével együtt.
- A beüzemelés csak a tárgyi és személyi feltételek együttes biztosításával lehetséges

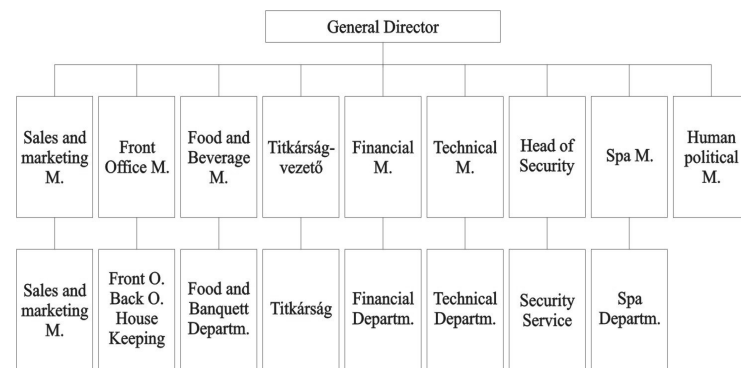
A szervezeti és működési szabályzat (SZMSZ) célja, készítése

- A szervezeti, működési szabályzat tartalmazza a társaság adatait, szervezetét, tagok (tulajdonosok), az ügyvezető és az alkalmazottak feladatait, jogkörét, a társaság munkaszervezésének feladatait, azaz a működési, ügyviteli rendet.
- Az SZMSZ kiegészítő részét képezik az egyes munkaterületekre vonatkozó szabályzatok
- Ez a részletes szabályozás, a feladatok meghatározása segíti a dolgozót és a vezetőt egyaránt (elvárások, ellenőrzés)

- A szabályzat általános része tartalmazza: a cég nevét, az ügyvitelben használt cégnév rövidítést, a cég székhelyét, a társasági szerződés keltét, a cégjegyzék keltét, a társaság statisztikai számjelét, bank-számlájának számát, adóigazgatási azonosító számát, törvényességi felügyeleti szervét, a társaság hosszú távú üzletpolitikai célját, a társaság tevékenységi körét, a jogi vonatkozásokat.
- A szabályzat lényege: a társaság működési rendje, a munkáltatói jogok gyakorlása, belső szabályzatok és utasítások, társaság dolgozóinak titoktartási kötelezettsége, a külső adatszolgáltatás kötelezettsége, tömegtájékoztatásra vonatkozó utasítások.

- A működési rend tartalma:
 - az üzemeltetés ügyviteli rendjének részlegenkénti leírása
 - a szálloda elszámolási rendszere, azaz a társaság számviteli politikája
 - a belső ellenőrzés, számonkérés rendszere
 - a szálloda szervezeti felépítése

A szervezeti hierarchia:



- Sales and marketing and banquet Department – értékesítési igazgatóság
- Front Office – szállodai üzletvezetés
- Food and Beverage Department – éttermi igazgatóság
- Financial Department – gazdasági igazgatóság
- Technical Department – műszaki-technikai igazgatóság
- Security Service- biztonsági szolgálat
- Spa Department – gyógyászat (csak gyógyszállodákban működik)

Személyi feltételek megteremtése, létszám- és munkaerő-szükséglet

- A szálloda személyzete kapcsolatteremtő képességével teremti meg a családi, kellemes légkört
- Alapfeltétel a szakképzett, nyelvtudással rendelkező munkaerő, az idényszállodáknál ez nem lehetséges, s ez kihat a szolgáltatás színvonalára is
- A munkaerő-szükségletet a szolgáltatások száma, az értékesítőhelyek száma és mérete, a nyitvatartási idő és a foglaltság határozza meg
- A szállodák gyakran alkalmaznak alvállalkozókat egyes területek kiszolgálására, s így csökkentik költségeiket

Egyéb szálláshelyek működésének feltételei

- Kereskedelmi szálláshelyeket (panzió, fogadó, kemping) létesítését és üzemeltetését családok vagy kisebb társaságok is végezhetik
- Itt is szükséges az alapos marketingmunka és piacutató
- Kiseb a beruházás költsége, de a kockázat ugyanakkora, mint egy nagyszálloda esetén
- A tulajdonosoknak meg kell határozniuk a szálláshely rendeltetését, osztályba sorolását, a szolgáltatások számát és körét

- Kisebb kapacitású szálláshelyek szervezeti felépítése a szobakapacitás és a szolgáltatások számának függvényében leegyszerűsödik
- A szervezeti működési szabályzat a kis kapacitású szálláshelyek számára is kötelező

A szállodai dolgozókkal szemben támasztott követelmények

- Alapvető követelmény a dolgozók számára a szak tudás, a szakmai gyakorlat megszerzése, a megfelelő viselkedéskultúra és a nyelvtudás
- Íratlan törvény a vendégközpontú szemlélet, a kifogástalan ellátásra való törekvés
- Külső megjelenésben ápoltságot kell tükrözniük, kerülniük kell a divatstílusok túlzásait
- Ruhájuk legyen jól szabott, tiszta
- Munkavégzésük során kerüljék a bizalmaskodást, alázatosságot
- Nélkülözhetetlen erény a becsületesség, megbízhatóság

- A vendégtérben kötelező a csend és a nyugalom betartása
- Vendégszobába belépés előtt kopogni kell, s ha a vendég engedélyt ad csak akkor lehet belépni
- A vendégszobában csak munkavégzés céljából lehet tartózkodni
- Foglalt szoba fiókjába, szekrényébe csak a vendég kérésére lehet belenyúlni
- A vendégtérben tilos az étkezés, dohányzás és ital-fogyasztás!
- A vezetőkkal szemben támasztott követelmények: felsőfokú, szakirányú végzettség, több nyelv ismerete, legalább 5 éves szakmai gyakorlat