



Minősegbiztosítási rendszer egységesítése és fejlesztése

Tanulmány

2006.



**MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSI RENDSZER
EGYSÉGESÍTÉSE ÉS FEJLESZTÉSE**
(tanulmány)

**ZALAI BORÚT EGYESÜLET
ZALASZENTGRÓT**

Készítette

Életmeder Alapítvány

Nagykanizsa

2006.

TARTALOMJEGYZÉK

1.	BEVEZETÉS.....	5
2.	A BORTURIZMUS ÁTTEKINTÉSE	6
2.1	A borturizmus fogalma.....	7
2.2	A borturizmus termékei.....	9
2.3	A Zalai borvidékre jellemző borturisztikai termékek.....	9
2.3.1	Szállásszolgáltatás.....	10
2.3.2	Vendéglátás	11
2.3.3	Programok	12
2.4	A Zalai borvidék jellemzése	12
2.4.1	A Zalai borvidék területe.....	12
2.4.2	A Zalai borvidék földrajza éghajlata.....	13
2.4.3	A Zalai borvidék történelme.....	14
2.4.4	A Zalai borvidék művelési hagyományai.....	14
2.4.5	A Zalai borvidék szakmai szervezetei.....	15
2.4.6	A Zalai borvidék jellegzetes fajtái	16
2.5	A Zalai Borút Egyesület tagjainak borturisztikai termékei	19
3.	A MINŐSÉGBIZTOSÍTÁS	23
3.1	A minőség fogalma.....	23
3.2	Minőségbiztosítás jelentősége.....	24
3.3	Minőségbiztosítás az Európai Unióban és Magyarországon	25
3.3.1	Hazai szabványosítási helyzet	26
3.3.2	Felülvizsgálat és tanúsítás	26
3.4	Tanúsító szervezet kiválasztása.....	27
3.5	A minőségbiztosítási rendszer kialakításának menete, jellemző adatok ..	27
3.5.1	Minőségbiztosítási rendszerek kidolgozásának és tanúsításának haszna ..	28
3.5.2	A minőségirányítás kialakulása napjainkra	28
3.5.3	A minőségirányítás fejlődése a XX. században	28
3.6	Minőségbiztosítási rendszerek a turizmusban.....	35
3.7	Borturizmussal kapcsolatos minőségbiztosítási rendszerek áttekintése...	37
3.8	A borturizmussal kapcsolatos minőségbiztosítási / minőségirányítási rendszerek.....	38
3.8.1	Nemzetközi kitekintés.....	39
3.8.2	Hazai áttekintés.....	40
4.	A MINŐSÍTÉS, MINT A MINŐSÉGBIZTOSÍTÁS MÓDSZERE.....	41
4.1	Államilag szabályozott minősítési kötelezettségek	41
4.2	Önkéntes minősítési rendszerek a turizmusban és szervezeti alapjuk.....	41
4.3	A borturizmusra vonatkozó minősítések értelme, jelentősége.....	42
4.3.1	A borturizmus gazdasági hatásai.....	43
5.	A MINŐSÉGBIZTOSÍTÁS ÉS A MINŐSÍTÉS SZEREPE A BOR ÉS BORTURIZMUS MARKETINGJÉBEN.....	44

6.	A MINŐSÍTÉSI RENDSZER VÉDJEGYOLTALOMMÁ FEJLESZTÉSÉNEK LEHETŐSÉGE	48
6.1	A közösségi védjegyoltalom főbb jellemzői	50
6.1.1	Egységesség	50
6.1.2	Autonómia	51
6.1.3	Koegzisztencia	52
6.1.4	A közösségi védjegy kapcsolata a tagállami védjeggyel	53
6.1.5	A földrajzi eredetvédelem és a védjegy oltalom európai unióban.....	53
7.	A ZALAI BORÚT EGYESÜLET MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSI RENDSZERE	58
7.1	A Zalai borút minőségügyi rendszerének alapelvei, a minőségbiztosítás rendszer céljai	58
7.2	A minősített szolgáltatások	59
7.3	A minősítési rendszer leírása	60
7.3.1	Általános előírások	60
7.3.2	Speciális előírások	60
7.4	A minősítés szervezete	63
7.5	A minősítés díja	64
7.6	A minősítés folyamata	64
7.7	A minősítés dokumentumai	64
8.	MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSI KÉZIKÖNYV BORUTAS SZOLGÁLTATÓK SZÁMÁRA.....	67
8.1	Bevezető	67
8.2	A minőségbiztosítási kézikönyv használata.....	67
8.3	Borúti minősítés célkitűzései	68
8.4	A minősíthető borturisztikai szolgáltatások a zalai borúton	68
8.5	A minősítési rendszer leírása	68
8.5.1	Általános előírások	69
8.5.2	Speciális előírások	69
8.6	A minősítés szervezete	71
8.7	A minősítés díja	71
8.8	A minősítés folyamata	71
8.9	A minősítés dokumentumai	72
9.	MINŐSÍTÉSEK ELEMZÉSE A ZALAI BORÚTON	73
9.1	A Zalai Borút Egyesület 2000 évi minősítése	74
9.2	2003 évi minősítések.....	75
9.3	2005 évi minősítés.....	76
9.4	2006 évi minősítés.....	78
10.	Mellékletek	80
11.	Felhasznált irodalom	81

1. BEVEZETÉS

A Zalai Borút Egyesület által elnyert Phare pályázat¹ adott lehetőséget arra, hogy a 2000 óta alkalmazott minősítési eljárást, minőségbiztosítási rendszerként átgondolja az egyesület.

Az Egyesület életében a „**Borturisztikai esélyteremtés a határmentén**” jelentős projekt, mert bebizonyosodott, hogy a szervezet felnőtt egy több milliós fejlesztési program megvalósításához. A tanulmány elkészítése fontos eleme a borút egyesület életének, mert a most záródó projekt egyik utolsó tevékenysége. A Zalai Borút Egyesület eddigi életének hat esztendőes időszakát tekinti át, előre mutatva a jövő jelentős folyamataira. Fontos ez az átgondolt összegzés és tervezés, mert Magyarországon a borutak nem tekintenek vissza nagy hagyományokra, átfogó alap kutatás eddig nem készült ebben a témában.

Hazai téren a **borutak**, mint **komplex turisztikai termékek** első megjelenése 1992-re datálódik és a Siklós Villányi borvidékhez köthető. Európai program keretében kapcsolódhatott a térség a franciaországi és olaszországi borutak fejlesztési programjához. Napjainkra az ország minden borvidékén sorban kialakultak a borutak, fejlesztésük folyamatban van.

A Zalai Borút Egyesület természetesen az alakulásával egy időben megfogalmazta céljait, amelyek jelenleg is aktuálisak. A szervezet az évek során megerősödött területileg és szakmailag is. Kiterjesztette tevékenységeit, természetesen mindig az anyagi lehetőségek függvényében. Az évek során összegyűjtött és összegyűlt információk elemzésére, a lehetőségek tudatos végiggondolására, stratégiaalkotásra eddig nem volt elegendő kapacitás, ennek a munkának az elvégzésére most teremtették meg az alkalmat.

Ahhoz, hogy az egyesület tevékenységét megalapozottan, tudatosan, hosszú távon is sikeresen tudják biztosítani a Zalai borút fejlesztése érdekében, szükség van egy olyan elemző és összefoglaló munkára, amely a kiváló minőségű borturisztikai szolgáltatások kialakítását segíti elő a borvidéken.

A tanulmányban a borvidék borturisztikai szolgáltatásait tekintjük át. Fontos, hogy az **érvényes minőségbiztosítási rendszerek** itthoni és az Európai Unióban működő megoldásait, különös tekintettel a turizmusban használt önkéntes minősítésekre, számba vegyük. Ezáltal a Zalai Borút Egyesület minősítési rendszerét korszerű minőségbiztosítási rendszerre tudjuk fejleszteni. További lehetőség a zalai borturisztikai szolgáltatások garantált, állandó színvonalának biztosítására a minősítés alkalmazása.

Munkánk során különböző módszereket alkalmaztunk annak érdekében, hogy megfelelő képet alkothassunk a létező turisztikai minősítésekről.

¹ A pályázat címe: Borturisztikai esélyteremtés a határmentén Magyar-Szlovén Phare CBC Kísérleti Kisprojekt Alap

2. A BORTURIZMUS ÁTTEKINTÉSE

A nemzetközi gazdasági trendek vizsgálatakor kitűnik, hogy a világ bortermelése a minőségi termék előállítás irányába mozdult el, a hagyományosnak számító európai (francia, olasz, spanyol, stb.) bortermő helyek kínálata mellett egyre nagyobb részesedést követel magának: pl. Ausztrália, Dél-Afrika, Dél-Amerika.

Az elmúlt évek turisztikai kínálatában jelentős szerepet tölt be a borturizmus, divatos és vonzó dolog a borral foglalkozni, program kiegészítőként, ajándékként elegáns dolog a bor és hasznos vonzó elem egyéb turisztikai kínálatba is beleépíteni. Jelentős ismertséget szerzett, **sikeres turisztikai termék**nek minősül a bor – mint az európai civilizáció leggazdagabb hagyományokkal rendelkező terméke – és egyúttal a bor köré szerveződött borvidékek és borutak, mint önálló desztinációk megjelentek a turisztikai piacon kínálati és keresleti elemként.

A borutaknál a program vázát a szőlő és borkultúra helyi megjelenési formái adják, a szőlőhegyeken, pincéken, borpalackozókon át a gasztronómiai létesítményekig. A tematikus utak napjaink turizmusában fontos szereppel bírnak. A tematikus utak, épüljenek azok borra, pezsgőre, konyakra, kastélyokra, fürdőkre, sajtra, vagy kulturális illetve műemléki vonzerőkre, a vidéki élmények teljes körét nyújtják.

Az **Európai Unióban** a borutak működtetésének komoly hagyományai vannak. Elzászban több, mint 40 éve, Rajna-Pfalzban 60 éve élvezhetik a turisták a borutak szolgáltatásait, a lakosság pedig ezek gazdaságfejlesztő hatását. Portugáliában a kilencvenes évek közepe óta törvény támogatja a borutak kialakítását. A bortermelést és a borértékesítést és a hozzá kapcsolódó szolgáltatásokat általában családi vállalkozások biztosítják. Az önkormányzatokra az infrastrukturális háttér megteremtése és a vállalkozásokat támogató helyi rendeletek megalkotása hárult. A borutak összefogását, közösségi marketingjét az önkormányzatokkal és a hegyközségekkel szoros együttműködésben külön iroda vagy intézmény végzi.

Az Európai Unió 1992 és 97 között három egymásra épülő borturisztikai projektet támogatott (Dyonisos, Reset, Ruraltour), amelyet az európai francia, olasz, spanyol bortermelő régiók valósítottak meg. Ezekben a projekteken megfigyelőként és partnerként a Baranya megye és a Tolna megye önkormányzata is részt vett.

A partnerség az EU-s projekteken és az 1994-ben elnyert Phare támogatás a borutak fejlesztésére, jelentős lépés volt Villány-Siklói Borút Egyesület életre hívásában, amely azóta is a Magyarországi borturizmus zászlóshajója.

Napjainkra a magyarországi borvidékek között már nincs olyan, ahol borút egyesület vagy egy-egy borvidéki településhez kötötten több borút egyesület ne működne. 1998-2000 között a Villány – Siklói Borút Egyesület kezdeményezésére egy Phare projekt kapcsán a Dél- Dunántúlon hat borút egyesület jött létre. Lehetne sorolni a borvidékeket, már szinte mindenhol alakultak borút egyesületek. Ez a folyamat meghatározta, hogy a borturizmus fejlesztésén munkálkodó személyek országosan az egyesületi szervezeti formát választották keretül ehhez a tevékenységhez. Természetesen itt is vannak kivételek, a teljesség igénye nélkül például a Soproni borvidéken közhasznú társaságot (kht) hoztak létre az ágazat szereplői és az önkormányzat,

Bormarketing Műhely Kht. néven. Itt a kht. mellett, borút egyesület is működik, sőt az egyesület munkaszervezeti feladatait is részben a kht. látja el.

2003-ban a Duna Borrégió kezdeményezésére a Hegyközségek Nemzeti Tanácsának támogatásával és szervezésében egyeztetés indult a magyarországi borutak szövetségének létrehozására. Ebben a munkában a Földművelésügyi és Vidékfejlesztési Minisztérium és a Tourinform irodák hálózata is támogatást nyújtott. 2003-ban az egyeztetésen 26 borút egyesület vett részt az ország minden borvidékéről. Ezzel egy időben a kezdeményezésen felbuzdulva a Balaton Borrégió területén működő borút egyesületek is elkezdték szövetségük létrehozását. Itt 10 borút egyesület egyeztetett és készítette elő közös fellépését a borturizmus „porondján”.

A **Baltoni Borutak Szövetsége** (BABOSZ) júliusban a Balaton vizén egy sétahajón tartotta alakuló közgyűlését. A **Magyarországi Borutak Szövetsége** (MABOSZ) pedig Keszthelyen alakult meg augusztus 30-án a Borcégér rendezvénysorozat keretében 18 alapító taggal. Egészen 2005 március 19-ig húzódott az egyesület bejegyzése. Székhelye Tarcál, az elnöke pedig: Pataky Sándor, a munkaszervezet pedig KecsKeméten van, azért mert a tisztségviselők ezeken a helyeken dolgoznak. A Szövetség fontos feladatának tekinti a borturizmus, mint ágazat és az itt szolgáltatást nyújtó tagság érdekeit összehangolni az országos bormarketing stratégiával, valamint a kormányzati szintek felé a párbeszéd kezdeményezését és kialakítását.

A Zalai Borút egyesület mindkét szervezet alapító tagja.

2.1 A borturizmus fogalma

Az európai projektek tapasztalatai alapján az Európai Bortermelő Régiók (AREV) szakértői az európai borutak három típusát különböztették meg. Először nézzük a **borút meghatározását**:

A borút olyan **összetett turisztikai termék**, mely sajátos egyedi kínálatokkal rendelkezik, szervezett egységben működik, piacra jutását közösségi marketing segíti, szolgáltatásai minősítettek és garantáltan megfelelnek a nemzetközi turisztikai elvárásoknak is. A látogató turista a borúton közvetlenül megismerkedhet a szőlőtermesztés és feldolgozás munkafolyamataival, a boron keresztül betekintést nyerhet a borvidék és az emberek életébe, a borvidék kultúrájába.

A borút egy olyan bejárható útvonalat is jelent, ahol borkínáló és eladóhelyek, vendéglők és szálláshelyek, valamint látnivalók és programok várják az ide látogató turistákat. A vendégeket információs táblák és prospektusok irányítják a minősített, védjegytablával jelölt szolgáltatásokhoz.

Vidékfejlesztési szempontból, egy borvidéken belül, helyi jellegzetességű programmá szervezett, - a jellemző termelési, kulturális, építészeti értékekre és hagyományokra épülő, a vállalkozók, önkormányzatok, civil szervezet (borút egyesület) és a lakosság által – helyi összefogással kialakított, a résztvevők számára alternatív és kiegészítő jövedelmet hozó szolgáltatások összessége.

A borutak típusai:

Klasszikus borút

Az Elzászi Borút példáját követve, konkrét bejárható útvonalat jelent, szervezett egységes rendszerben biztosított kínálattal. Olyan borkörút, ahol a borkínáló és eladóhelyek, vendéglők és szálláshelyek, valamint látnivalók és programok folyamatosan várják a turistákat. A látogatókat információs kiadványok és táblák irányítják a minősített szolgáltatásokhoz.

Tematikus borút

Ebben a típusban a borkóstoló helyek speciális programokkal egészülnek ki. Leggyakrabban a kultúra, a természet vagy a gasztronómiai kapcsolódik hozzájuk a szolgáltatást biztosító egyéni szervezésében.

Nyitott borút

A borkóstoló helyek laza hálózata. Borkóstolásra, étkezésre és vendéglátásra felkészült egységek egy - egy turisztikai régióban, ami egyben borvidék is. A szolgáltatások gyakran nyitva tartás nélkül üzemelnek, a szolgáltatásokat előzetes egyeztetés, megrendelés alapján nyújtják.

A borturizmus, vagyis a borral kapcsolatos idegenforgalmi tevékenység piaci részesedése évek óta emelkedő tendenciát mutat Magyarországon és szerencsére Zalában is.

Magyarországon a kilencvenes évek elején a piacvesztésből adódó regresszió miatt, szinte teljesen az alapoktól kellett létrehozni a szőlész-borász ágazat termelési struktúráját és infrastruktúráját. Ez szerencsére a szabályozás jogi hátterének megalkotása miatt komoly minőségi javulást is eredményezett a borászati termékek tekintetében is. (Hegyközségi Törvény, Bortörvény, a jövedéki törvényt nem sorolhatjuk egyértelműen ide.)

A **szőlő és bortermelés** tetemes járulékos haszonnal jár, ha a borvidékeken a borral foglalkozó gazdák és más szolgáltatást nyújtó idegenforgalmi vállalkozók turisztikai terméké fejlesztik a szőlő és bortermelést, a helyi gasztronómiát, a vendéglátást, a történelmi, kulturális és népi hagyományokat, vagy egyszerűen a szálláshelyszolgáltatást.

Magyarországon a nyolcvanas - kilencvenes években a vidéki területeken a turizmus fejlesztésének iránya a specializáció felé fordult. A vidéki térségekben itt kapott szerepet a bor. A bor az elmúlt évtized turisztikai tendenciáinak megfelelően fontos tematikává vált.

Az úttörő ezen a területen **Siklós, Villány** térsége volt. 1992-93-ban a vendéglátási hagyományok, a német családi kapcsolatok hatására, valamint egyes bortermelő gazdák kezdeményező, turizmus szervező tevékenysége következtében, elindult a térségben egyfajta önszerveződés, akkor még egymástól elszigetelten. Voltak próbálkozások a borturizmus szervezettebbé tételére, ám ezek erőtleneke voltak. Térségi szerveződés és szakképzett menedzser hiányában nem sikerült a biztos háttérként szolgáló szervezet és intézményrendszert kialakítani.

Az azóta eltelt évtizedben a borturizmus fejlődése határozott irányt vett. Területileg elterjedt a borvidékekre kötődő borutak kialakítása, az így létrejött szerveződések értékes egységesen megjeleníthető borturisztikai ajánlatokat hoztak létre.

2.2 A borturizmus termékei

A borturizmus alapja a bor, mint termék, minden borturisztikai szolgáltatásban, ami a borutakon felkereshető, meg kell jelennie a szőlészettel, borászattal, borral, borfogyasztással kapcsolatos elemeknek. A turisztikai termékeket úgy kell kialakítani, hogy a borral kapcsolatos élményszerzés integrálódjon az adott termékben.

A szolgáltatások három nagy csoportja - **szállásszolgáltatás, vendéglátás és programszolgáltatás** - a borturisztikai szolgáltatásokban alapul szolgál. Jellemző, hogy a speciális szőlészettel és borászattal kapcsolatos szolgáltatások köre is a legtöbb esetben kapcsolódik ezekhez az alapszolgáltatásokhoz.

A szőlőhöz borhoz, mint termékpályához kapcsolódó turisztikai termékek

- Boreladás - borbolt, pincészet
- Borkóstolás – borozó, pincészet
- Bor-gasztronómia – borozó, étterem (fogadó, vendéglő)
- Üdülés boros gazdánál
- Ültetvény, üzemlátogatás – szőlészeti, borászati bemutatóval
- Vinotéka – borgyűjtemény, borbemutató, kóstolás, eladás
- Borházak – rendezvények, üzletkötés, vendéglátás,
- Bormúzeum, pincemúzeum

A borutak területén a borhoz kapcsolható egyéb szolgáltatások

- Kulturális, hagyomány őrző programok
- Műemlékek, történelmi emlékhelyek
- Szabadidős programok
- Sport, kerékpározás, lovasprogramok, vadászat, horgászat
- Gyógy-, termál ajánlatok
- Rendezvényház
- Üzletek, szakboltok (helyi termékek értékesítésére)

A felsorolás nem teljes körű, hiszen borvidékenként és borutanként változhat a turisztikai termékek skálája és a kapcsolható szolgáltatások is nagyon változatosak lehetnek. A felsorolt turisztikai termékek jellegzetességei, besorolása, minőségre vonatkozó jellemzői nagyrészt megtalálhatók az ide vonatkozó hatályos magyar törvényekben, rendeletekben. De például a vinotékák, borházak, vagy a rendezvényházak definíciója nem szerepel ezekben a jogszabályokban. Az itt nyújtott kereskedelmi és vendéglátói szolgáltatásokat igazítani kell a jogszabályokhoz, de szolgáltatások borral kapcsolatos tartalmát egyedileg szükséges a borutakra jellemző módon kialakítani.

2.3 A Zalai borvidékre jellemző borturisztikai termékek

A Zalai borvidéken kialakult a többi borvidék borútjaira jellemző turisztikai termék struktúra. A szolgáltatások a szállás, vendéglátás és programszolgáltatások

körébe tartoznak és szinte kivétel nélkül ezeknek a szolgáltatásoknak a kombinációjaként jelennek meg.

2.3.1 Szállásslolgáltatás

— Falusi vendéglátás, hegyi hajlék

Falvakban és nem kiemelt üdülővezetben vidékies 10 000 főnél kevesebb lakosú településeken maximum 5 szobás, 10 férőhelyes magán-szálláshely szolgáltatás, ha ez a szálláskínálat szőlőhegyen van, még szorosabban kapcsolódik a borturizmushoz, mint hegyi hajlék.

— Fizető vendéglátás

Szintén magán-szálláshely szolgáltatók foglalkoznak fizető vendéglátással, de városokban. A Zalai borvidéken csak Nagykanizsa esetében jöhet szóba ez a szolgáltatás.

— Panzió (fogadó)

Az az egyedi, műszakilag egy egységet alkotó, étteremmel is rendelkező kereskedelmi szálláshely, amely szállást, ellátást pl. minibár, reggeliztetés (a minibárban szeszes és szeszmentes italok, sütő- és édesipari termékek stb.) és ehhez kapcsolódó szolgáltatást nyújt a vendégek részére, és panzió osztályba sorolták be. Az üzletkörre vonatkozó működési engedély csak önállóan a panzióra adható ki, más engedélyköteles tevékenység (étterem) folytatásához külön működési engedély szükséges.

— Szálloda, hotel

Az a kereskedelmi szálláshely, amely a vendégek részére időszakosan szállást és ehhez kapcsolódó ellátást és szolgáltatást nyújt, továbbá egy vagy több étteremmel rendelkezik. Férőhelyeinek több mint 20%-a egy és kétágyas szobákban van. Legalább az egycsillagos szállodaosztály besorolási követelményeinek eleget tesz és minimum 11 szobával rendelkezik. Az üzletkörre vonatkozó működési engedély csak önállóan a szállodára adható ki, más engedélyköteles tevékenység (étterem) folytatásához külön működési engedély szükséges.

— Turistaház

Az a kereskedelmi szálláshely, amelyben a férőhelyek általában 5 vagy annál többágyas szobában vannak, és turistaszállás osztályba soroltak. 24 órás recepció szolgálattal rendelkezik.

— Ifjúsági szálláshely

Az a kereskedelmi szálláshely, amely a fiatalkorúak és az ifjú felnőttek (35 éves korig) elszállásolására szolgál, és megfelel a külön jogszabályban előírt kategóriába sorolási követelményeknek.

— **Kemping**

Sátorral, illetve lakókocsival érkezők elhelyezésére szolgáló közművesített terület, amelyet kemping osztályba soroltak.

— **Üdülőház**

Azok az egyedi lakó vagy üdülőegységek, amelyek családok vagy kisebb csoportok elszállásolására alkalmasak, megfelelően közművesített területen vagy kempingben vannak és üdülőház osztályba soroltak.

2.3.2 Vendéglátás

A vendéglátás alatt mindazokat a szolgáltatásokat értjük, amelyek gasztronómiához és borhoz kapcsolható szolgáltatásokat, árusítást végeznek. Meleg-hideg ételek, cukrászati készítmények, sütő- és édesipari termékek, szeszes és szeszmentes italok. Az ételeket a helyszínen készítik, főzik vagy sütik. (Étterem, vendéglő, csárda, gyorsétkezőhely, étkezde-kifőzde, söröző, kávéház, vasúti és más személyszállító eszköz étkezőkocsija stb.)

— **Étterem, vendéglő, csárda**

Hagyományos üzemeltetésű rendszerben működik az a vendéglátó üzlet, amelyben a vendéget asztalnál ülve felszolgáló közreműködésével szolgálják ki, osztályba sorolása I-IV osztályú.

— **Étkezde-kifőzde, egyéb melegkonyhás vendéglátóhely**

Hideg ételek, melegített kész-, illetve félkész ételek, frissen sült (grillezett) húsök, édesipari termékek, nem a helyszínen készített cukrászati készítmények értékesítése helyszíni fogyasztásra, illetve kiszállítása, szeszes és szeszmentes italok (lehet: ételbár, tejbár, bisztró, pecsenyesütő, büfé, falatozó, süteménybolt, teázó, fagyfaltozó, kávézó, eszpresszó)

— **Termelői borkimérés, borkóstolóhely**

Kizárólag saját termelésű szőlőbor nem vendéglátó-ipari tevékenység keretében elvitelre történő értékesítése a termelő saját előállító helyén. E tevékenység keretében a kiskereskedelmi értékesítésen túlmenően borkóstolás is lehetséges, azonban ez esetben biztosítani szükséges a kézmosás és a kóstoláshoz használt pohár mosogatásának lehetőségét. Mosogatási feltétel hiányában egyszer használatos vagy ajándék-pohár szükséges. Elvitelre történő értékesítés és borkóstoltatás közvetlenül hordóból is történhet. A boreladás a VPOP egyszerűsített adóaktára vonatkozó engedélyével is történhet és ha a szolgáltató rendelkezik töltési engedéllyel, kiszerveelve műanyag palackban is eladhatja a termékét.

— **Borozó**

Különböző szeszes és szeszmentes italok értékesítése palackozva és kimerve, étel (italbolt, borozó, borkimérés, drinkbár, kocsmá stb.).

2.3.3 Programok

— Borház

Eredetileg a borértékesítés helyszíne volt, ahol a kis és nagy tételben vásárlók megköthették az üzletet a borosgazdával vagy a kereskedővel. Ebben az értelemben a Zalai borvidéken a nagyobb pincészetek egyben borházak is, ahol a saját boraikat értékesítik a termelők a termőhelyen.

— Vinotéka

Borgyűjtemény, ahol egyénileg kialakított rendszerezésben az adott borvidék, vagy több borvidék borai kerülnek bemutatásra, szakmai borkóstolók tarthatók és vásárlási lehetőség is van.

— Bormúzeum

Az adott tájegység borkultúrájának bemutatását szolgáló, a történelmi és kultúrtörténeti emlékeket prezentáló létesítmény.

— Tájház

Autentikus épületben kialakított a néprajzi és kultúrtörténeti hagyományokat bemutató létesítmény. Ha borvidéken található vagy ott kerül kialakításra, a helyi szőlészeti, borászati hagyományokat mutatja be.

— Üzemlátogatás

Kisebb-nagyobb csoportok számára szakszerű vezetéssel, bemutatóval összekötött esemény, amikor az adott pincészet berendezéseit és szőlészeti, borászati technológiáját mutatják be a közönségnek.

— Rendezvény (gasztro-bor fesztivál, szakmai rendezvények)

Ide tartoznak a borvidéken rendszeresen adott időpontban, adott helyen megrendezésre kerülő borral és gasztronómiával kapcsolatos hagyományt teremtő rendezvények.

2.4 A Zalai borvidék jellemzése

A Zalai borvidék Zala megyében (a Vas megyéhez tartozó Bérbaltavár kivételével) a Zalai-dombság oldalain és fennsíkjain, illetve a Keszthelyi-hegység északnyugati részének lejtőin a Zalai-dombság agro-ökológiai körzetben alakult ki. A zalai szőlőtermesztő táj közel 40 év után 1998. január 1-jei hatállyal emelkedett ismét borvidéki rangra. A bortörvény hatályba lépése után egy évig Zalai borvidékként jegyezték, majd ezt követően módosították a nevét történelmi és marketing okokból **Balatonmelléke borvidékre**. 2006 közepe óta újból **Zalai borvidék** néven jegyzik a Zala megye területén található két körzetet.

2.4.1 A Zalai borvidék területe

A borvidék területe a szőlő termőhelyi katasztere alapján: 6.383 ha. A hegyközségi törvény értelmében az 500 m² feletti szőlőültetvények tulajdonosai lesznek tagjai a hegyközségeknek, ez a terület jelenleg 1.514 ha. A borvidékbe tartozó települések száma: 43.

A borvidéknek két körzete van. A **Balaton-melléki körzet** (24 település) részben a Zala-folyó völgyében a Kisbalaton mellett, részben a Keszthelyi-hegységhez tartozó Vindornyalaki-medencében terül el, valamint a Zalaapáti-hát lankáin húzódik. A **Mura-vidéki körzet** (19 település) Szlovéniával és Horvátországgal határos területeken, a Mura völgyében Lentitől Nagykanizsáig található.

A Zalai Borút Egyesület tevékenységi területe a Zalai borvidék településeire terjed ki, vagyis Zala megye településein zajlik. Természetesen jelenleg nem minden borvidéki településen vannak az Egyesületnek tagjai és vannak olyan tagok, akik nem borvidéki településen tevékenykednek.

a) Balaton-melléki körzet: Bérbaltavár, Csáford, Dióskál, Egeraracsa, Garabonc, Homokkomárom, Nagyrada, Orosztony, Pakod, Sármellék, Szentgyörgyvár, Vindornyalak, Vindornyaszőlős, Zalabér, Zalakaros, Zalasabbar, Zalasántó, Zalaszentgrót, Bak, Galambok, Kallósd, Nemessándorháza, Pölöske, Söjtör.

b) Mura-vidéki körzet: Csörnyeföld, Dobri, Letenye, Murarátka, Muraszemenye, Szécsisziget, Tormafölde, Zajk, Lenti, Becsehely, Kerkateskánd, Magyarszerdahely, Miháld, Eszteregnye, Nagykanizsa, Rigyác, Sand, Tótszentmárton, Valkonya
Ezek közül a borvidéki települések közül az alábbiakban vannak borutas szolgáltatások, illetve tagok: Bérbaltavár, Csáford, Dióskál, Garabonc, Zalakaros, Nagyrada, Pakod, Szentgyörgyvár, Vindornyaszőlős, Zalabér, Zalakaros, Zalasabbar, Zalasántó, Zalaszentgrót, Bak, Söjtör, Nemessándorháza, Csörnyeföld, Lenti, Becsehely, Letenye,

A Borút Egyesületnek tagjainak működnek szolgáltatásai más Zala megyei településekről is: Túrje, Dötk, Kiscsehi, Bázakerettye, Szalapa, Tekenye, Zalaegerszeg, Zalavég, Keszthely, Gyenesdiás. Ezekben az esetekben a felsorolt településen laknak a tagjaink, de a borúthoz kapcsolt szolgáltatásaik borvidéki településeken helyezkednek el. Összesen Zala megyében 31 településen vannak a Zalai Borút Egyesületnek tagjai.

2.4.2 A Zalai borvidék földrajza éghajlata

A Zalai borvidék a Dunántúl dombos-hegyes terület éghajlati körzetbe, ezen belül a mérsékelt hűvös - mérsékelt nedves éghajlati típusba tartozik. E tájon a nyár nem túlságosan forró, a tél viszonylag enyhe, az évi hőingadozás kicsi. Éghajlata kiegyenlített különösebb szélsőségektől mentes. A fényellátottság közepes, az évi napfénytartam 1900-1950 óra között változó. Jelentősebb téli fagykár a szőlőültetvényeket ritkán sújtja. Hazánk **legcsapadékosabb** borvidéke (évi 7-800 mm csapadék). Az aszálykár ezen a vidéken szinte ismeretlen.

A folyóvölgyekkel sűrűn behálózott, hullámos felszínű dombvidéket az egykori Pannon-beltenger homokos, agyagos üledékei építik fel. Erre vastagabb-vékonyabb lösztakaró települt, amelyen agyagbemosódásos, barna erdőtalajok vagy barna földek képződtek.

A Zalai-dombság csúcsai ritkán magasodnak 300 m fölé. Ennek megfelelően a szőlők 150-300 m tengerszintfeletti magasságban a széles völgyközi hátaik fennsíkjaiban, platóin és a dombok többnyire déli, délnyugati kitétségű lejtőin helyezkednek el. Zalában kiterjedt szőlőterületeket találunk pszeudoglejes barna erdőtalajokon és az

erózió pusztította lejtőkön előforduló földes kopároknak is gyakori haszonnövénye a szőlő.

2.4.3 A Zalai borvidék történelme

A borvidéken a kelták ezt követően a rómaiak, majd az avarok voltak a szőlőtermesztés meghonosítói. A honfoglaló magyarok e tájon már jelentős szőlőtermesztést találtak. Számos lelet, valamint földrajzi nevek tanúsítják, hogy az Árpád-házi királyok idejében a térségben fejlett szőlő- és borkultúra volt

A török megszállás nem kedvezett a szőlőtermesztésnek, sok ültetvény leromlott, tönkrement. A török uralom alóli felszabadulás után a térség szőlőtermesztése fellendült annyira, hogy a XIX. század végére Magyarországon a 3. helyre sorolták bortermelését tekintve.

A **filoxéravész** a borvidéken is nagy károkat okozott. A helyreállítás során talán erre a borvidékre került be a legtöbb direkttermő-szőlőfajta. A neves európai szőlőfajták boraiból sokat használtak fel pezsgőgyártásra. Nagyméretű nagyüzemi szőlő- és bortermelés a tájban nem alakult ki.

2.4.4 A Zalai borvidék művelési hagyományai

Zala megyében a szőlő- és bortermelésnek több évszázados hagyományai vannak. A filoxéravész óta eltelt időszakban a zalai termelők nem csak borszőlőfajták, elsősorban fehér bort adó fajták termesztésével foglalkoztak, hanem élen jártak az étkezési szőlő termesztésében és forgalmazásában is. Emellett Zala megye, de főként Zalaszentgrót és környéke a 19. század végétől a kisüzemi **oltványkészítés** egyik hazai központjává vált. Egyes vidékeken - így Zala megyében is - a kistermelők körében háziiparszerűen fejlődött ki az oltványtermelés. A szaporítóanyag-előállítás helyi sajátossága volt a sározott oltványkészítés. A kész oltvány felső végét, a metszlapok alatti részig agyag és homok keverékéből készített pépbe mártották. A sározott oltványt nem hajtatták elő, hanem tavasszal a talaj felmelegedése után bakhátasan iskolázták.

A borvidék sajátossága, hogy birtokrendszere elaprózott. A szőlőtermesztés 0,5 ha-os vagy még kisebb területű gazdaságokban folyik. A nagybirtok, a nagyüzem korábban sem volt jellemző erre a vidékre, s a térségben 1960-tól létrehozott nagyüzemek aránya a szőlő-bor ágazatban sohasem haladta meg a 20 %-ot.

Zalában a szőlőültetvények csak a dombháton, domboldalakon helyezkednek el. A változatos sor- és tőtávolságú ültetvények legelterjedtebb tökeformái az 1 m² körüli tenyészterületű karós bakművelés és az egysíkú, függőleges táंबरendezés mellett fenntartott, széles soros Moser -féle magas kordonművelés volt. Minden borvidéki területen jelentős mértékben megőrződött a bakművelés, elsősorban a kisparcellákon az idősebb tulajdonosoknál látjuk. Jelentős mértékben elterjedt a kordonos művelés és a legfiatalabb telepítésekénél az egyes függöny. A művelési mód megválasztása függ a fajtától, a domborzattól, a munkaerő rendelkezésre állásától, másik oldalról pedig attól, hogy a tekintélyesebb gazdálkodók a településen, a környéken milyen művelési módot használnak.

Összesítve:

Bakművelés	375 ha	25 %
Kordon művelés	474 ha	31 %
Középmagas művelés	330 ha	22 %
L. Mozer művelés	90 ha	6 %
Egyes függöny	244 ha	16 %

Boronapincék sora bizonyítja, hogy több 100 éves borászati hagyományokra tekintenek vissza a zalai dombok. A népi építészet e jellegzetes képviselőivel ma már csak ezen a vidéken találkozhatunk. A boronapincéket szálfából ácsolták össze, kívül-belül agyaggal tapasztották, zsúppal fődtek. Ma már csak mutatóban áll közülük néhány. A terület 1998-as borvidékké válásával ismét remény van arra, hogy az itt található értékek, méltó kezekbe kerülve megőrződjenek.

2.4.5 A Zalai borvidék szakmai szervezetei

A hegyközségek a helyi szőlős és boros gazdák érdekvédelmi, érdekérvényesítési és szakmai szervezetei. A hegyközségi tagság 500 m² birtok nagyság felett kötelező. A Zalai borvidéken 17 hegyközség alakult az évek során, az elsők 1995-ben és tavaly 2004-ben az utolsó, az összes taglétszámuk: 11 165 fő
A hegyközségi tagok birtokainak átlag parcellamérete: 1 434 m²

Jelenleg a borvidéken 17 hegyközség működik, jó néhány borvidéki település sorsa úgymond rendezetlen, többszöri nekifutásra sem tudtak itt hegyközségek alakulni, pedig ezeknek a közttestületeknek fontos feladatuk van a helyi szőlő és bortermeles megőrzésében, állami támogatást kapnak, hegybírók dolgoznak az adminisztrációval, tehát áttekinthető a rendszerük.

1. Zalaszentgróti Hegyközség: Zalaszentgrót, Csáford,
2. Letenye-Muravidéki Hegyközség: Murarátka, Letenye, Zajk
3. Pakod-Zalabéri Hegyközség: Pakod, Zalabér,
4. Garabonci Hegyközség: Garabonc
5. Zalakarosi Hegyközség: Zalakaros,
6. Nagyradai Hegyközség: Nagyrada
7. Szentgyörgyvári Hegyközség: Szentgyörgyvár, Sármellék
8. Pogányvári Hegyközség: Dióskál, Egeraracsa, Zalasabar, Orosztony,
9. Kerka-Muramenti Hegyközség: Csörnyeföld, Tormafölde, Szécsisziget, Muraszemenye
10. Kovácsi Hegyközség: Zalasántó, Vindornyalak, Vindornyaszlós,
11. Homokkomáromi Hegyközség: Homokkomárom,
12. Bérbaltavári Hegyközség: Bérbaltavár
13. Nagykanizsai Hegyközség: Nagykanizsa
14. Becsehelyi Hegyközség: Becsehely
15. Rigyác-Eszteregnye-Valkonyai Hegyközség: Rigyác, Eszteregnye, Valkonya
16. Galambok-Miháldi Hegyközség: Galambok, Miháld
17. Göcsej-Kapuja Hegyközség: Bak, Söjtör

Nem minden borvidéki település tudott hegyközséget alakítani, itt azok a borvidéki települések szerepelnek, akik területnagyságbeli problémák, felkészületlenség

miatt nem tudták létrehozni a hegyközséget: Kallósd, Nemessándorháza, Pölöske, Borsfa, Dobri, Kerkateskánd, Lenti, Magyarszerdahely, Sand, Tótszentmárton. Ezek közül Borsfa, Kerkateskánd, Lenti, Magyarszerdahely a közeljövőben már működő hegyközségekhez kíván csatlakozni.

A borvidék hegyközségeinek részvételével és összefogásával 1998-ban alakult meg a Balatonmelléke (jelenleg: Zalai) Borvidék Hegyközségi Tanácsa, ami borvidéki szinten látja el a köztisztviselési, érdekvédelmi, szakmai, adatgyűjtési feladatokat.

A Hegyközségek Nemzeti Tanácsa országos hatáskörű szervezet feladata országos szinten ellátni a szakmai érdekvédelmi törvényegyeztetési koordinációt. A Zalai borvidéken a borértékesítés legnagyobb részben hordóból folyóborként történik, sokan értékesítenek kannában elsősorban a nagyobb gazdálkodók, de palackozással is foglalkoznak, sőt van néhány borász, aki csak palackozott bort értékesít, de ez elsősorban piac és tőke függő.

A Zalai borvidék legnagyobb borászatai

Bánfalvi Lászlóné	Muraszemenye	
Hermann Mayer Kft.	Söjtör	Zalai Borút Egyesület tagja
Veress Jánosné	Csáford	Zalai Borút Egyesület tagja
Zalavin Kft.	Zalaegerszeg	
Balaton Bok Kft.	Dióskál	
Diogenes Kft.	Nagykanizsa	
Pannónia Cézár Kft.	Pécs	
Cezar Winery Kft.	Nagykanizsa	
Bussay Szőlő és		
Bortermelő Kft.	Muraszemenye	Zalai Borút Egyesület tagja
Németh Borház Kft.	Keszthely	Zalai Borút Egyesület tagja
Sebestyén Ferenc	Zalaszentgrót	Zalai Borút Egyesület tagja
Kráncz László	Garabonc	Zalai Borút Egyesület tagja
Kovács Ottó	Nagyrada	Zalai Borút Egyesület tagja
Léhárt István	Zalaszentgrót	
Mándli Lajos	Csempeszkopács	
Dóka Éva	Zalaszentgrót	Zalai Borút Egyesület tagja
Rába Szilárd	Zalaegerszeg	Zalai Borút Egyesület tagja

2.4.6 A Zalai borvidék jellegzetes fajtái

A Zalai borvidék borszőlőtermesztésének hagyományai, jellemző fajtái a Balatonfelvidéki borvidékével többnyire azonosak.

A filoxéravész után Magyarország több körzetében fejlődésnek indult az étkezési szőlőtermelés. Ekkor alakult ki a zalai csemegeszőlő-termesztő táj is. Főfajta a Chasselas volt, ami napjainkban is uralkodó, de fokozatosan jelennek meg az új csemege szőlő fajták is pl. Pannónia kincse, Helikon szépe.

A Zalai borvidéken nagyszámú, zömmel fehérborszőlő-fajtát tesztenek. Jellegzetesebbek közülük az Olasz rizling, mely az összes szőlőterület több mint 50 %-át foglalja el, valamint a Rizlingszilváni, a Zöld veltelini, a Chardonnay és a Zala gyöngye.

A Zalai borvidék mindkét körzetében jelenleg ajánlott fajták: olasz rizling, rizlingszilváni, szürkebarát, királyleányka, cserszegi fűszeres, sauvignon, chardonnay; engedélyezett fajták: Zöld veltelini, Zengő, Zenit, Rajnai rizling, Nektár, Pinot blanc, Leányka, Cabernet sauvignon, Kékfrankos, Kékoportó, Merlot, Zweigelt.

A Zalai borvidék hegyközségei, illetve hegyközségi tanácsa a hatályos fajtarendelet jelentős átalakítására tett javaslatot az alábbiak szerint:

- Balatonmelléki körzetben ajánlott fajták: Chardonnay, Cserszegi fűszeres, Királyleányka, Olasz rizling, Ottonel muskotály, Sauvignon, Rajnai rizling, rizlingszilváni, szürkebarát, Cabernet franc, Cabernet sauvignon, Kékfrankos, Merlot, Pinot noir; engedélyezett fajták: Ezerfürtű, Irsai Olivér, Kövidinka, Leányka, nektár, Pinot blanc, Pintes, Tramini, Zengő, Zenit, Zöld veltelini, Kékoportó, Zweigelt.
- Muravidéki körzetben ajánlott fajták ezen kívül: Sárga muskotály,

A borvidék fő fajtája az olaszrizling (50 %), amit területi aránya alapján a Rizlingszilváni, a Zöld veltelini, a Chardonnay, Királyleányka, és az Ezerfürtű követ. Az illatos bort adó fajták közül említésre méltó a Cserszegi fűszeres, az Ottonel muskotály az Irsai Olivér és a Tramini, a vörösbort adó fajták közül pedig a Kékfrankos, a Zweigelt, Merlot és a Cabernet sauvignon.

A fajtaösszetétel a Zalai borvidéken

Fehér borszőlő:	1394 ha	92 %
Vörös borszőlő:	101 ha	6,6 %
Csemegeszőlő:	19 ha	1,4 %

Néhány fajta jellegzetességeit röviden bemutatjuk

Olasz rizling

Olyan régen van jelen Magyarországon, hogy magyar fajtaként lehet felfogni. Ez a fajta itt érte el sikere csúcsát. Magyarországon kívül csak Szlovéniában, Burgenlandban és Észak-Olaszországban termesztik. Csak a nevében rizling, teljesen más fajta, mint például a rajnai rizling. Hajlamos a töppedésre és a nemes penészt is jól bírja. A jó minőségű olaszrizling bor illata egyes szakértők szerint a rezedára emlékeztet. Savai nemesek és elegánsak. Utóízében gyakori a keserűmandula és a zölddió.

Rizlingszilváni

A rizlingszilváni fürtje közép nagy, hengeres vagy kissé vállas, közepesen tömött. Fürtkocsánya rövid. Fürt-átlagtömege 10 dkg. Bogyói közép nagyok, megnyúlt gömbölyűek, sárgásfehérek, lédúsak, édesek, jellegzetesen fűszeres ízűek. Termése már szeptember első napjaiban fogyasztható, szeptember közepétől 18-20 cukorfokkal szüretelhető. Termőképessége kiváló, sok fürtöt nevel. Reduktív típusú bora jól felismerhető és megkülönböztethető fajtajelleggel rendelkezik, kiváló zamatú, esetenként lágú.

Chardonnay

Világfajtának kikiáltott, az e fajtából készülő bor, amelyet az egész világon nagy igyekezettel termelnek, kialakítva az uniformizált chardonnay ízvilágot. Franciaországban, Burgundiában érzi magát a legjobban, másutt kimagasló minőséget már

csak ritkán ad. Illatában a zöldalma és a tűzkőillat (pierre á fusille) keveredik. Határozott és elegáns savainak az ízjegyei a sárgabarackot és a mangót idézik.

Királyleányka

A tavaszi virágos rét üde és kellemes illata jellemzi az e fajtából készülő bort. Igazi bájos királyleányka. Élénk, üde, gyümölcsös savaiban megjelenik a zöldalma és a zöld papaya ízvilága. Hosszabb érlelést igényel.

Cserszegi fűszeres

Dr. Bakonyi Károly állította elő az Irsai Olivér és a Piros tramini keresztezésével. Fürtje közép nagy, kúpos, gyengén vállas, közepesen tömött vagy laza (átlag tömege 150 g). Bogyói húspirosak, héjuk vékony. Lé nyeredékük jó. Ízük gyengén fűszeres, harmonikus, tartós. Érés ideje: szeptember vége. Tőkéje közepes növekedésű, jó termőképességű. Cukortermelése közepes vagy jó. Fagytűrése kiemelkedően jó. Peronoszpóra-érzékenysége számos vinifer-alfajtánál kisebb, rothadás-ellenállósága is jelentős. Beérési mustfoka 19-20. Bora illatos, jellegzetesen fűszeres zamatú, kemény karakterű. Kitűnő házasításra is.

Zöld veltelini

Ausztria fő fehérszőlő-fajtája. Több figyelmet érdemelne. Illata üde, ha nagy minőségű a bor, feketeborsra és mentára emlékeztet. Szép és gazdag savkészlete van. Nálunk a Balatonfelvidéken és Mőcsényben terem a legszebb veltelini, az utóbbi tökéletes halbor.

Szürkebarát

A francia származású pinot gris szürkebaráttá válva Badacsonyan második hazájára talált. Balaton környéke áradó napsütésében, érlelő klímájában levélzete kiteljesedett, bogyói lédúsabbakká váltak, sav- és extrakt tartalma növekedett, cukorfoka emelkedett. Jellemző a változásra, hogy Franciaországban a pinot gris könnyű bort ad, míg a Balaton körzetében testes, zamatos, tüzes bort nyernek belőle. A szürkebarát illata gyümölcsös. Aromáiban fűszeres- és gyógyfüvekre jellemző illatjegyek tűnnek fel.

Tramini

A tramini fürtje kicsi, szabálytalan alakú, gyakran vállas, tömött vagy közepesen tömött. Fürtkocsánya rövid, erősen fásodó. Bogyói kicsik vagy középnagyok, kissé megnyúlt gömbölyűek, szürkés árnyalatú, világos vagy sötétebb húspiros színűek, hamvasak, vastag héjúak, lédúsak, ropogósak, különleges, édes, fűszeres zamatúak. A szürkebaráttal egy időben érik. Mustja a gyengébb évjáratokban is eléri a 18-20 cukorfokot. Kis, vastag héjú bogyója, sok magja következtében lényeredéke az átlagosnál kisebb. Bora a legtöbb fajtához viszonyítva fajtajellegesebb, erősen fűszeres illatú és zamatú, rendszerint lágy. A Balaton környékén a fűszeres tramini (Gewürztramiuer) változata az elterjedt. Borának illata jázmin, orgona, sárgadinnye és kellemes szőlőillat szintézise. Savai lágyak.

Pintes

Régi zalai fajta, és ma is csak Zalában található. Már csak néhány hektáron termeszteti Veress János, a csáfordi szőlőhegyén. Nagy kár, hogy így elfelejtődött ez a szőlőfajta, mert szép savakkal rendelkező, tüzes, testes, harmonikus bort ad.

Zweigelt

Osztrák fajta. Dr. Fritz Zweigelt állította elő a Kékfrankos és a Szent Lőrinc keresztezéséből. Fürtje nagy, kúp alakú, két vagy több elágazással, esetleg vállas, tömött (átlag tömege 180 g). Bogyói középnyagok, sötétkékek. Érés ideje szeptember közepe, a Kékfrankost egy héttel előzi meg. Tőkéje erős növekedésű, bőtermő. Kisé rothad, fagyűrése jó. Méasztűró képessége nagy. Beérési mustfoka 16-18. Bora színanyagban gazdag, csersavdús, harmonikus, jó minőségű.

Kékfrankos

Egészen sötét, szinte fekete színű borokat ad. Illatában az aszalt szilva, őrölt friss mák és kökény illatjegyek keverednek. Extraktban gazdag és férfias, elegáns, határozott savait hosszú, kellemesen fanyar utóízék kísérik.

Kékoportó

Minőségi félédes vörösbor. Ez a kellemesen gyümölcsös vörösbor Kékoportó szőlőből készül az egyik leghíresebb magyar szőlőterületen. Kellemes illatanyaggal és harmonikus ízvilággal rendelkezik.

A javasolt fogyasztási hőmérséklet 12-16°C. Értékeit csak meleg termőhelyen mutatja meg (például Villány). Ilyenkor kellemesen lágy savakkal, bársonyos tanninnal mutatkozik. Bora magában nem tartós, 10-20%-ban Kékfrankossal házasítják. Ideális ivóbor, beszélgető bor. Erős hozamkorlátozás mellett újhordós érlelésű változata meglepően szép bor!

Merlot

Bordeaux híres kékszőlőfajtája. Ízében a túlérett kékszilva- s az eperaroma harmonikusan összeolvad. Kísérője Bordeaux-ban a vörösbor házasításoknak, ahol a Cabernet sauvignon húzós, kiszárlító csersavait előnyösen ellensúlyozza.

Cabernet sauvignon

Jelenleg a legdivatosabb "világfajta". Ízében a feketeteribizli az uralkodó ízjegy. Testes, magas alkohol-, extrakt- és "húzós" csersavtartalmú bort ad. Ez a fajta a vörösborok királya. Bordeaux-ból indult világhódító útjára és a Chardonnayhoz hasonló módon terjedt el. Rubinvörös színű, száraz bor bársonyosan lágy karakterű. Finom jellegzetes illattal, zamattal rendelkezik.

2.5 A Zalai Borút Egyesület tagjainak borturisztikai termékei

A borvidék jellegzetességeinek áttekintése után A Zalai Borút Egyesület tagjainak turisztikai borturisztikai termékeit tudtuk megfigyelni a most elvégzett minősítések során. A Zalai Borút Egyesületnek jelenleg 71 tagja van. A tagok közül az önkormányzatok, civil szervezetek, közttestületek és 12 természetes személy nem foglalkozik szőlészettel borászattal, ők valószínűleg a téma miatt, a társaság miatt lettek tagjai az egyesületnek. A tagság fele rendelkezik valamilyen turisztikai szolgáltatással néhányan közülük szállás adással vagy vendéglátással foglalkoznak a nélkül, hogy szőlőműveléssel borászattal is foglalkoznának. A legtöbb szolgáltató tagunk, azonban a borra építi a szolgáltatásait, integrálja a turizmust és a borászkodást. Érdekes lehet még azt összevetni, hogy hányan integrálták össze a kétfajta tevékenységet. Tehát kik foglalkoznak szőlő és bortermesztéssel és mellette turizmussal is, a tagjaink közül huszonötön mindkét tevékenységet űzik. Ezeknek a szolgáltatásoknak a minősítése és újra minősítése történt meg a közelmúltban.

Fontos szempont a tagjaink esetében a **birtoknagyság**, ami szórást mutat 500 m²-től egészen 20 ha körüli nagyságig.

- 1 ha kisebb birtokkal rendelkezők száma: 18 fő
- 1-2 ha birtokkal rendelkezők száma: 6 fő
- 2-3 ha birtokkal rendelkezők száma: 7 fő
- 3-6 ha birtokkal rendelkezők száma: 3 fő
- 6 ha fölötti birtoknagysággal rendelkeznek: 3 fő

A birtoknagyság sokkal kedvezőbb a borút egyesületi összevetésben, ahol az átlagos birtoknagyság több mint 2 ha, mint, ami jellemző a borvidéki átlagra (1 434 m²). A borút egyesületi tagok zöme kisebb birtokokkal rendelkezik, Akinek nagyobb, 1 ha feletti birtoka valamilyen szinten foglalkozik turizmussal is.

A **bor** minden borturisztikai szolgáltatásban meg kell jelenjen ezért fontos, hogy mennyi és milyen bort állítanak elő az egyesületi tagok, mint borosgazdák. A szőlőfajták, amiket a tagok művelnek teljes mértékben megegyeznek a borvidék jellemző fajtaspektrumának. Dr. Pálfi Dénes az egyesületünk védnöke kiemelkedik ebből a sorból, mert mint kertészmérnök, jelenleg 130 fajt tud bemutatni a 0,5 ha-os szőlőhegyén.

Az **alábbi fajták** jellemzőek a borvidékre és a borút egyesületi tagok is ezeket a fajtákat termesztik: Olasz rizling, Királyleányka, Chardonnay, Cserszegi fűszeres, Zenit, Ezerfürtű, Trimini, Zengő, Pátria, Szürkebarát, Rizlingszilváni, Pintes, Zöld veltelini, Muskotály, Csemege szőlő, Rajnai rizling, Zweigelt, Kékoportó, Kékfrankos, Cabernet sauvignon, Blauburger, Merlot. Sajnos a fajtaarányt nem tudjuk, de a fajtaösszetétel jellemző a borvidékre.

A borturizmus különböző termékeinek más – más a részesedése a Zalai borúton, A jelenleg minősített és újraminősített szolgáltatások zöme a borkóstolóhely a 25 hely közül 17 minősített borkóstolóhely. Ez minden esetben kapcsolódik a termeléshez.

Bortermeléssel kapcsolatban a borfajták száma rendkívül fontos, mert kizárólag a borkóstolás, mint szolgáltatás, megvalósításában legalább 5 fajta bor kóstoltatása szükséges egy borkóstolón.

- 1 fajta bort állít elő összesen 1 tagunk
- 2-3 fajtát 10 szőlősgazda
- 3 fajtánál többet 22 borosgazda, a pincészetrel rendelkező nagy borászatok 8-10 fajta bort is előállítanak.

A szőlő és bortermelő gazdák közül heten szőlőként értékesítik a termésük egy részét, boreladással pedig mindegyik szőlősgazda foglalkozik:

- csak palackozva értékesítik a borukat: Dr. Bussay László és Bezerics Csaba
- palackozva, műanyag kannában és folyó borként is adnak el: 7 borosgazda
- műanyag kannában és folyó borként értékesít: 12 borosgazda
- csak folyó borként adnak el: 14 borosgazda

A vásárlók megoszlása tekintetében változatos a kép, itt inkább azt érdemes megnézni, hogy ki értékesíti kereskedelmi csatornákon vagy viszont eladóknak és ki

magánszemélyeknek és turistáknak, érdekes lehet még a saját értékesítés aránya az egészhez viszonyítva. Tagjaink közül a kisebb termelők és akiknek nincs turisztikai szolgáltatásuk, magán személyeknek értékesítenek, néhányan foglalkoznak turizmussal is és teljes egészében a turistáknak értékesítik a borukat Vendéglátóhelyeknek palackozva egy borászat értékesít, folyóbort is sokan értékesítenek vendéglátóhelyeknek. Kereskedelmi értékesítést csak egy borászat tud végezni, mert itt nagy mennyiségről lehet csak szó. A tagjaink borértékesítésére az a jellemző, hogy mindenki igyekszik saját szervezésben a legjobb áron eladni a borát, többnyire sikerrel.

A szakmai igényesség mértéke magas, a **borversenyeken** való részvétel aránya nagy. A borverseny minősítések, eredmények, oklevelek a borturizmusban marketing értékkel rendelkeznek, amit fontos figyelembe venni.

- A Kiscsehi Borbarát Klub saját maga is szervez borversenyt,
- 2 tagunk csak helyi és borutas borversenyen vesz részt, mert nem borvidéki településen gazdálkodik.

Hegyközségi borversenyen általában minden tagunk megméretteti a borát ez fontos szakmai kontrollt jelent,

- csak hegyközségi borversenyre megy: 7 borosgazda,
- csak hegyközségi és borutas borversenyre: 7 borosgazda,
- hegyközségi, borutas és borvidéki versenyeken indul: 10 borosgazda
- hegyközségi, borutas és borvidéki, regionális és nemzetközi versenyeken is indul: 3 tagunk, akik megyei szinten a vezető borászatok tulajdonosai is egyben.

A borút egyesületi tagok, akik szőlő és bortermesztéssel foglalkoznak, egyben hegyközségi tagok is. Ezek a szakmai, érdekvédelmi szervezetek rendszeresen szerveznek a szőlőtermesztéssel, növényvédelemmel, borászattal kapcsolatos tájékoztató előadásokat, bemutatókat. Az Egyesület ezzel nem kíván foglalkozni elkerülendő a rivalizálást. Az ilyen információ átadásra irányuló rendezvények, tanulmányutak megszervezésénél az egyik legfontosabb szempont az időtényező. Az évnek csak nagyon korlátozott részeiben érnek rá a gazdák. Ezek szüret előtt augusztus, és az év eleje a metszésig 1-2 hónap.

Szántóföldi növénytermesztéssel 6 tagunk foglalkozik, kertészeti növénytermesztéssel is foglalkoznak néhányan - zöldség és dísznövény hajtással egy tag, intenzív gyümölcstermesztéssel (alma, körte, szilva) hárman foglalkoznak.

Mindenfajta itt hivatkozott tevékenységre a nyilatkozatok szerint rendelkeznek megfelelő engedélyekkel, tehát tisztában vannak azzal a tagjaink, hogy ezeket a tevékenységeket engedélyekhez kötik a hatóságok és ezt be is szerzik.

Turisztikai szolgáltatások tekintetében a következőket állapíthatjuk meg a boruti szolgáltatók kapacitásairól. Az egyesületi tagok közül 27 – en rendelkeznek minősítéssel, 39 tag foglalkozik turizmussal, az alábbi elosztásban:

Szálláshelyszolgáltatással összesen 20 tag foglalkozik, ami együttesen 250 férőhelyet jelent.

Kereskedelmi szálláshelyek száma: 7

Hotel:	1 db Bacchus Hotel Keszthely
Panzió:	4 db Zalagyöngye Panzió – Bázakerettye, Szili Panzió, Súslecz Panzió – Zalakaros, Fiákker Panzió – Zalaszentgrót, Izabella Panzió - Söjtör
Apartmanház	1 Mária Apartmanház - Zalakaros
Ifjúsági szálláshely:	1 db Ökorégió Alapítvány – Dötk

Magánszálláshely: 15

Falusi vendéglátás:	10 db (Zalabér, Zalaszentgrót, Csörnyeföld, Söjtör, Zalaszántó)
Fizető vendéglátás:	5 (Lenti, Garabonc, Dióskál, Pakod, Zalaszentgrót)

Vendéglátás szolgáltatásainak megoszlása

Étterem, vendéglő:	7 (Zalabér, Zalaszentgrót, Zalaszántó, Lenti, Zalakaros, Garabonc, Keszthely)
Borozó, borkimérés (meleg vagy hideg konyhával):	17
Borkóstolóhely:	30 helyen lehetséges
Boreladás pincénél:	30 helyen lehetséges

Az éttermek évek óta jól működő szolgáltatások programszervezéssel csoportok fogadásával foglalkoznak, étlapjuk kitűnő, megjelennek a helyi specialitások, gasztronómiai szempontból értékes a kínálatuk. A szezonáltság náluk is nehézségeket okoz, de ezt tudják kezelni, télen sincs fennakadás, inkább saját szervezésben különböző programokat indítanak. Vendégszámra vonatkozó adatok felületesek, nem lehet a szálláshelyek és vendéglátóhelyek kihasználtságát megállapítani, lát-szik, hogy azt az adatot a tagjaink diszkréten, üzleti titokként kezelik.

Program lehetőségek

A Zalai Borút Egyesület tagjai gazdag program választékkal rendelkeznek, a lovas kocsis programtól az erdei iskoláig. Rendezvények szervezése, borkóstolás, vinotéka, borház, vadászat, túravezetés, szakmai ismeretterjesztő programok, erdei iskola, szerepelnek az ajánlatokban. Természetesen színvonalas borkóstolást mindenhol tudnak biztosítani.

Tagjaink zöme saját maga szerzi a vendégeket. De elsősorban Zalakaros és a Balaton környékén működő borúti szolgáltatóink utazási irodákkal is kooperálnak. Lenti, Zalakaros, Keszthely, Zalaszántó és Zalabéri tagjaink tartoznak ide, mindannyian étterem és szálláshely tulajdonosok.

A kulturális, szabadidő, sport vagy **egyéb programok** a szolgáltatások helyszínén ajánlatszerűen jelennek csak meg, nem integrálódnak egységes borturisztikai ajánlattá. Gyakori a pincelátogatás vagy üzemlátogatás, ami önálló programként is megállja a helyét általában a nagyobb pincészetek borkóstolói előtt.

3. A MINŐSÉGBIZTOSÍTÁS

A minőség fogalmát többen is meghatározták, melyek közül néhányat ma már klasszikusnak számító értelmezésnek tekintünk. Közülük Juran által megfogalmazott minőség mintegy eszenciája annak gondolkodásnak, mely szerint „a minőség megfelelés a felhasználó igényeinek”. Ez lényegében azonos az ISO 8402: Minőségirányítás és minőségbiztosítás szakszótár szerint megfogalmazással: „azon jellemzők összessége, amelyek befolyásolják képességét, hogy meghatározott és elvárt igényeket kielégítsen.” A minőség szabályozása, irányítása és biztosítása a minőségügyi rendszeren keresztül valósul meg. A minőség mindig a termékre vonatkozik, míg a minőségbiztosítás a rendszerre.

A fogyasztók a szolgáltatás minőségét oly módon értékelik, hogy az adott szolgáltatást összehasonlítják azzal az elvárással, amelyet hozzáfűztek, mielőtt még igénybe vették volna.

A minőségügy, a minőségbiztosítás, a minőség az elmúlt évtizedben jelent meg jelentősebb mértékben a hazai szakmai-, közgazdasági-, és közgondolkodás fogalomtárában. A minőségbiztosítás iránti igény szoros összefüggést mutat a '90-es években hazánkban lezajló jelentős gazdasági, társadalmi és intézményi átalakulással.

Egyértelmű a piacgazdaság megjelenésének hatása, mivel a keresleti piacot, ahol nem volt meghatározó a minőség, fokozatosan felváltotta a kínálati piac, amelyben egyértelművé vált, hogy csak az a piaci szereplő maradhat meg hosszútávon, amely minőségi termékek előállítására képes.

Így a **minőség** központi kategóriává vált, amely egy termék, rendszer vagy folyamat saját jellemzői együttesének az a képessége, hogy kielégítse a vevők és érdekelt felek követelményeit.

3.1 A minőség fogalma

A minőség fogalom-meghatározása tükrözi a vele kapcsolatos ismeretek sokszínűségét, összetettségét:

- P.B. Crosby definíciója: „A minőség a követelmények teljesülése.”
- Juran szerint: „A felhasználásra alkalmas kifejezés a minőség szó alapjelentése.”
- Feigenbaum: a vásárló ítéletére helyezi a hangsúlyt.

E meghatározások jól mutatják a minőség fogalmának változását és fejlődését. A definíciók egymástól jól elhatárolhatók, ám sorrendiséget felállítani közöttük lehetetlen. Ugyanakkor szükséges az általános, mindenki számára elfogadható meghatározás. A minőséget és a hozzá kapcsolódó fogalmakat az MSZ EN ISO 8402-ben szabványosították. Eszerint a minőség: „A termék vagy szolgáltatás olyan tulajdonságainak és jellemzőinek összessége, amelyek hatással vannak a terméknek vagy a szolgáltatásnak arra a képességére, hogy kifejezett vagy elvárható igényeket kielégítsenek.” Magyarországon az egyik legelterjedtebb definíciót Shiba professzor adja. Eszerint a minőség négy szintje különböztethető meg.

1. szint: A szabványelőírásoknak való megfelelés

E minőségfelfogásban a minőséget a szerint értékelik, hogy megfelel-e a vonatkozó műszaki szabványoknak. Ez azonban nem jelenti azt, hogy a termék vagy szolgáltatás a használatnak megfelel, illetve a vevő igényeit kielégíti.

2. szint: A használatra való alkalmasság

A termék, szolgáltatás használatra való alkalmasságnak megfelel. A vevői visszajelzések összegyűjtésével, elemzésével, a problémák megoldásával javítható az e szintnek való megfelelés.

3. szint: A vevő kimondott igényeinek való megfelelés

E szint megfelel a vevő legnyilvánvalóbb elvárásainak, azonban ha a piac telített, a konkurencia miatt előfordulhat, hogy ez a szint kevés a piaci sikerhez.

4. szint: A vevő látens, rejtett igényeinek való megfelelés

Ez a szint a vevő ki nem mondott igényeit elégíti ki. Ezek szükségességére a termék, szolgáltatás piacra kerülését követően jön rá a vásárló. A hagyományosan értelmezett minőségi jellemzők mellett megjelentek az új minőségi jellemzők, amelyek már a termékhez kapcsolódó járulékos szolgáltatásokra vonatkoznak:

- szállítási határidő megtartása,
- a balesetveszély kizárhatósága,
- a működési költség nagysága,
- vevővel szembeni magatartás (szerviz-szolgáltatás, használati utasítás, stb.),
- környezetvédelmi követelmények betartása

3.2 Minőségbiztosítás jelentősége

A különböző iparági megközelítésekben a számos eltérés mellett sok hasonlóság tapasztalható. Valamennyi a megelőzésre koncentrál, arra, hogy olyan folyamatok szerint történjék a termékek előállítása és ellenőrzése, hogy a vevő csak megfelelő minőségű terméket kaphasson és kapjon. Valamennyi esetben komoly követelmény a folyamatok végzési módjának és a vizsgálatok eredményeinek dokumentálása. Egyre több szervezet számára válik világossá, hogy a követelmények teljesítése komoly előnyökhöz juttatja őket. Számottevő versenyelőnyt, piaci stabilitást ígér a minősített, elfogadott beszállítói státusz.

A minőségbiztosítási követelmények megjelenése azt mutatja, hogy ma már – a termék minőségén és a jó kondíciókon túl, a tartós üzletmenethez – szükség van a folyamatok iránti bizalomra is. Azaz olyan vezetési folyamatokat kell működtetnie a szállítóknak, amelyek képesek biztosítani az állandó minőséget, és igazolni is tudni kell, hogy valóban e folyamatok szerint folyik a termelés (és újabban a szolgáltatás is). Látható, hogy mindkét fél számára előnyökkel is járhat a minőségbiztosítási rendszerek működtetése. Kérdésként az merült fel, miként lehet az ehhez kapcsolódó hátrányokat csökkenteni.

Ennek érdekében – felismerve a piaci szereplők ilyen jellegű elvárásait – a **Nemzetközi Szabványügyi Szervezet (ISO)** összesítette a korábbi, iparági minőségbiztosítási követelmények alkalmazásának tapasztalatait és kiadta őket. Egy több évtizedes fejlődési folyamat eredményeként jelenleg rendelkezésünkre áll egy viszonylag kevés hátránnyal rendelkező, de továbbfejleszhető nemzetközi minőségbiztosítási struktúra az alábbi elemekből:

- a vevők és a szállítók közötti szerződéses tárgyalások minőségügyi alapjait képező **minőségbiztosítási szabványsorozat (ISO 9000)**,
- a minőségbiztosítási rendszerek **felülvizsgálati módjára** vonatkozó nemzetközi szabvány **(ISO 10011)**,
- a tanúsítás feltételrendszerét és megfelelőségét vizsgáló akkreditálási rendszer és ezek elfogadási, kölcsönös elismerési szokásjoga és intézménye.
- fontos hangsúlyozni, hogy a minőségbiztosítási rendszerek megléte és milyensége a **vevők és a szállítók** között merül fel: üzleti, szerződéses kérdés. (Jogi szabályozás nincs arra vonatkozóan, hogy valakinek a szállításhoz, exportáláshoz rendelkeznie kell minőségbiztosítási rendszerrel és az ezt elismerő tanúsítással, különösen nem ISO 9000 szerintivel.)

3.3 Minőségbiztosítás az Európai Unióban és Magyarországon

Mint minden polgárosodott ország, az Európai Unió tagországai is rendelkeztek hagyományos, nemzeti, műszaki tartalmú jogi szabályozási rendszerrel, jóllehet ezek nagyon különböztek egymástól mind az érintett termékkört illetően, mind a követelményekben. Érthető volt tehát az a szándék, hogy ezeket harmonizálják, hiszen az Európai Unió egyik alapelve az áruk szabad mozgása, amelyet az alapidokumentum, az 1957. március 25-i *Római Szerződés* rögzít. A szabad mozgásról szóló előírások azt a célt szolgálják, hogy a tagállamok között megteremtsék az egységes belső piacot, amely mindenféle belső kereskedelmi korlátozástól mentes.

A gazdaságilag fejlett országokban már több évtizedes múltra tekint vissza a minőségbiztosítás (pl. USA), az Európai Unió elfogadta az Európai Minőségösztönző Politikát, amely jó alapja lehet a nemzeti szintű minőségösztönzési politikának. Ha termékek ellenőrzéséről van szó, akkor egyszerű a szabványosítás, mert egy termék jellemzői viszonylag objektíven, mérésekkel megállapíthatók. Termelési folyamatok szabványosítása, főleg, ha szolgáltatásról van szó, sokkal nehezebb. Minden vállalat termelési körülményei mások, és, mint ahogy a meghatározásból is kiderül, a minőség nem abszolút fogalom, függ a felhasználó igényeitől. A megoldás érdekében egy minden vállalatra és minden tevékenységre alkalmazható szabványt kellett alkotni. Az ilyen szabvány azonban csak annyira általános megfogalmazásokat tartalmazhat, hogy egy adott területen értelmezés nélkül nem használható.

1988-ban fogadták el a minőségügyi rendszerekre vonatkozó első nemzetközi szabványsorozatot (ISO 9000 ISO: International Organisation for Standardization), amely brit minták és előzmények alapján készült. A szabványsorozat fokozatosan bővült, majd a kialakult szabványrendszer egészét átdolgozták, új kiadás jelent meg. A szabványsorozatot a nemzeti szabványügyi szervezetek változtatás nélkül vették át. A szabványsorozat gerincét a 9001, 9002 és 9003 jelű szabványok adják, amelyek közül választani kell, attól függően, hogy milyen a vállalat tevékenysége, illetve

a vállalat tevékenységének mekkora részére kívánjuk kiterjeszteni a minőségügyi rendszert. Az ISO 9001 a termelés teljes folyamatára kiterjed (a tervezés, a fejlesztés, a gyártás, a telepítés és a vevőszolgálat minőségbiztosítási modellje), az ISO 9002 szűkebb körű (a gyártás, a telepítés és a vevőszolgálat minőségbiztosítási modellje), az ISO 9003 még korlátozottabb hatókörű (a végellenőrzés és a vizsgálat minőségbiztosítási modellje).

3.3.1 Hazai szabványosítási helyzet

Magyarországon a minőségbiztosítással foglalkozó szabványok tekintetében is a korábbi Magyar Szabványügyi Hivatal (MSZH), jelenleg **Magyar Szabványügyi Testület (MTSz)** felelős.

3.3.2 Felülvizsgálat és tanúsítás

Előjáróban fontosnak tartjuk hangsúlyozni, hogy a minőségbiztosítási rendszer kialakítása és annak tanúsítása két önálló, világosan elkülönülő cégpolitikai és gazdasági döntés. Azaz a rendszer kialakítását nem követi **automatikusan** a tanúsítás. Meg kell vizsgálni, hogy a tanúsítás költségei milyen előnyökkel járnak (pl. tenderek elbírálásánál) vagy milyen veszélyt hárítanak el (kiszorulás a piacról). A kialakított és működő minőségbiztosítási rendszer önmagában is komoly eredmény bármilyen szervezet számára. A tanúsítás alapját képező felülvizsgálat (audit) maga is egy „szabványos” folyamat. Az auditálási folyamat három lényeges elemet vizsgál:

- a szervezet **szándékát**, hogy megfeleljen a minőségbiztosítási modellben megjelenő követelményeknek,
- a szándék megvalósulását,
- a minőségbiztosítási rendszer **hatékonyságát**.
- A független fél általi felülvizsgálat, a **harmadik fél általi tanúsítás** alapja az alábbi fő lépések szerint történik.
- A tanúsító szerv kiválasztását és felkérését a szerződéskötés követi.

A szerződést követően a tanúsító szervezet bekéri a megállapodott nyelven a minőségbiztosítási rendszer alapidokumentumait (általában csak a kézikönyvet) és néhány, a cégre vonatkozó további (most már akár bizalmas jellegű) információt. Az auditálás következő lépése a **helyszíni felülvizsgálat**. Az auditorok távozásuk után elkészítik az írásos és részletes **auditálási jelentésüket**, amely tartalmazza javaslatukat a tanúsítási okirat kiadására vonatkozóan. Sikeres felülvizsgálat esetén a tanúsító szervezet kiállítja és elküldi az általában három évig érvényes **tanúsító oklevélét**. Tekintettel arra, hogy a tanúsító szervezet az oklevél kiadásával felelősséget vállalt az adott cég minőségbiztosítási rendszerének megfeleléséért, képviselőik valamilyen gyakorisággal (fél évente vagy évente, bejelentkezve vagy meglepetés-szerűen) meglátogatják az adott szervezetet, és úgynevezett **felügyeleti auditot** végeznek.

A **második fél általi**, azaz vevői felülvizsgálatok annyiban különböznek a harmadik fél általiaktól, hogy egyrészt mélyebben belemennek a vevő szempontjából fontos folyamatok műszaki, technológiai részleteibe, másrészt a **vevő képviselői** – felismerve a nem-megfelelések csökkentésének közös érdekét – **nagyobb segítséget**, akár tanácsokat tud nyújtani azok megszüntetéséhez. Az ISO 9001 szabvány 4.16. Belső minőségügyi felülvizsgálatokat első **fél általi vagy belső auditnak** nevezzük. A belső auditor hatalmát nem külső, hanem belső forrás biztosítja: tudásán

kívül személyes elfogadottsága és a cégvezető felhatalmazása. A belső audit nem zárul tanúsítással, ezzel szemben sokkal mélyebb minden korábban említettnél. **A belső auditok igazi célja a rendszer folyamatos fejlesztése** és a problémák, nem-megfelelőségek megelőzése.

3.3.3 Tanúsító szervezet kiválasztása

Szakmai és piaci szempontok egyaránt figyelembe vehetők és veendőek a választás során. Ezek közül megemlítenek néhányat:

- az adott tanúsító szerv **akkreditáltságát**,
- a vállalkozás **piacát**, ahol el kell fogadtatni a tanúsítást,
- az esetleges vevői **elvárásokat**,
- a tanúsítás megszerzésének **sürgősségét**,
- a tanúsítási folyamat **nyelvi oldalát** (fordítás, tolmácsolás) és
- a tanúsítás **költségét**

3.3.4 A minőségbiztosítási rendszer kialakításának menete, jellemző adatok

A minőségbiztosítási rendszer kialakításának módja és időigénye számtalan tényezőtől függ. Ilyenek:

- A rendszer kialakításának kényszere, ennek erőssége és forrása.
- A kényszer forrása általában lehet a vevő (piac), a tulajdonosok vagy menedzsment.
- Kiinduló állapotok (szabályozottság, írásos szervezeti kultúra).
- Gyakori, hogy egy szervezet nem veszi figyelembe, hogy egy minőségbiztosítási rendszer kialakítása bizonyos szervezeti képességeket is igényel, melyek kialakítása - éppen, mert többek között szemléleti változásokkal jár és hosszadalmas folyamat lehet.

Meghatározó:

- A szervezet mérete, azaz a telephelyek és alkalmazottak száma.
- A szervezeti konfliktusok vagy nagymérvű változások jelenléte.
- A rendelkezésre álló belső és külső kapacitás és szakértelem.
- Kiválasztott minőségbiztosítási fokozat.

A **minőségbiztosítási rendszer** kialakításának módja tehát nagymértékben függ az adott szervezet jellemzőitől. Ha egyáltalán létezik **tipikusnak** mondható **folyamat**, akkor az a következő **főbb lépéseket** tartalmazza:

- **Helyzetfelmérés**, tanácsadói felülvizsgálat és önértékelés.
- **Programtervezés** (ütemezés, sorrend stb.) és vezetői elfogadása.
- Vezetők és a program kezdeti fázisában résztvevők **képzése**.
- Minőségügyi **dokumentumok** elkészítése csoportmunkában.
- **Kézikönyv** elkészítése és kiadása.
- **Eljárási utasítások** elkészítése (átdolgozása) és bevezetése.
- **Munkautasítások** elkészítése (átdolgozása) és bevezetése.
- Bevezetést támogató **tájékoztatók, képzések** megtartása.
- **Belső auditorok képzése** és belső minőségügyi felülvizsgálatok megtartása.

- Minőségbiztosítási rendszer értékelése és továbbfejlesztése.
- Ismételt (akár tanúsító szervezet által végrehajtott) **felülvizsgálatok**.

3.3.5 Minőségbiztosítási rendszerek kidolgozásának és tanúsításának haszna

A szabvány követelményeinek való megfelelésnek legalább kettős haszna van. A belső haszon a szervezeti működés javulásából, a szabályozottsági szint fejlesztéséből fakadóan: egy **gazdaságosabb** működés kialakítása. A gazdasági eredmények nem csak a **belső minőségi problémák** és a **vevői reklamációk csökkenéséből**, hanem a **beszállítókkal** való kapcsolatok újragondolásából is fakadt. A belső haszonra vonatkozóan érdemes megemlíteni egy korábbi kutatást, eredményei között szerepel a résztvevők vélekedése a rendszer kialakításáról. Elgondolkodtató, hogy a vélemények között szerepel, hogy ez a fajta tevékenység „visszaadta a munka értelmét”. Emellett gyakran elhangzott, hogy lényegesen javult a szervezeten belüli kommunikáció és együttműködés, melyek hiánya, mint tudjuk, komoly gazdasági károkat tud okozni.

A külső haszon többek között a **vevők bizalmának megszerzésében, megőrzésében**, illetve **erősítésében** jelentkezik. Ez utóbbit erősítheti a rendszer megfelelésének tanúsítása is – akár az olcsóbb vevői, akár a költségesebb harmadik fél általi tanúsításról legyen szó. Komolyabb külső előnynek tekinthető, különösen a korábban tanúsított szervezetek esetében a tanúsítással (akkor még újdonsággal) járó fizetett vagy ingyenes nyilvánosság, reklám. **Újabban** különböző pályázatok kritériumai között szerepel egyre gyakrabban a (tanúsított) minőségbiztosítási rendszer megléte, mint **pályázati feltétel**. Míg 1991-ben az egyik első tanúsított hazai cég, a Ganz-Hunslet elsősorban a külföldi tendereken való indulási jog megszerzésért tanúsíttatta magát. Mára egyre több hazai pályázati kiírásban is megjelenik bírálati szempontként, a tanúsítás megléte. **ISO 9000 rendszerkövetelmények**

3.3.6 A minőségirányítás kialakulása napjainkra

Átlépve a XX. század küszöbét, a termelés fokozatos bővülése, az egyre nagyobb volumenű gyártás maga után vonta az új típusú gyártórendszerek kialakulását és a specializálódást. Megváltozott a termelés és a minőségirányítás viszonya is. A minőségirányítás fejlődése, az alkalmazott módszerek és célok szerint, jól elkülöníthető fázisokra bontható. A második világháború után bekövetkezett minőségirányítási szemléletváltás alapján ezen fázisokat két szakaszra osztják. A minőségirányítás XX. századi fejlődését az ábra mutatja.

3.3.7 A minőségirányítás fejlődése a XX. században

Intenzív szakasz

Az intenzív fejlődési szakaszban már szabályozásról beszélünk és nem ellenőrzésről. Ezt az átmenetet a tömegtermelés világméretű elterjedése és a munkamegosztásnak a teljes gazdaságra való kiterjedése tette szükségessé. E szakasz legfőbb jellemzője a megelőzés, a prevenció. A cél: a hiba korai észlelése és a hiba okának megszüntetése, nem pedig a hibás személy megbüntetése.

Statisztikai folyamatszabályozás (SPC / Statistical Process Control)

A minőségszervezet gyártás közbeni ellenőrzési pontokat hoz létre és a kapott eredmények rendszeres és tervszerű elemzésével visszahat a termék előállítási folyamatra. A cél a hiba okának a feltárása és a további előfordulás megelőzése. Elkezdődik az ehhez szükséges információs rendszer kiépítése és működtetése. A szabályozás ebben a fázisban, csak az üzemi szintre, az effektív termelés helyszínére terjed ki.

Teljes körű minőségyszabályozás (TQC / Total Quality Control)

Az újdonságot a teljeskörűség-szemlélet fontosságának felismerése, térhódítása és az ezen alapuló, ezt átfogó minőségrendszer jelenti. Az SPC-n azzal lép túl, hogy a fogyasztói igények, vélemények kutatását, a termékfejlesztést, a gyártási feltételeket egységbe integrálja. A szabályozás tehát átfogja a teljes vállalati tevékenységet, a piactól piacig tartó termelési folyamatot.

Minőségbiztosítási rendszer (QAS / Quality Assurance System)

A nyugat-európai irányzatot a QAS-t a helyi adottságokat figyelembe véve alkották meg. Itt nagy hangsúlyt kapnak a hatékony számítógépes – CAQ / Computer Aided Quality – rendszerek és minőséginformatikai hátterek. Ezek segítségével érik el a rendszer szabályozottsági optimumát. További lényeges elem a szisztematikus hibafeltáró és elemző módszerek (FMEA / Failure Mode and Effect Analysis) alkalmazása, illetve a minőségképesség fogalom megalkotása. Ez utóbbival a rendszer szabályozottsági állapotát lehet közvetve jellemezni. Új elemként jelentkezik még a minőségaudit is, amely a rendszer működésének objektív megítélését segíti elő.

Teljes körű minőségirányítás (TQM / Total Quality Management)

A TQM az amerikai gazdaság válasza volt a japán kihívásra. Felismerték, hogy először a jól képzett felsővezetőket kell a minőség ügyének megnyerni, hogy az stratégiai szintre emelkedjen. Ez a fajta minőségirányítás már a vezetés nélkülözhetetlen része. A termelés a fogyasztói elvárásokra épül, és a vállalatvezetés, vállalati szervezet és kultúra minőségközpontúvá alakításával biztosítják a szervezet képességét a vevői igények kielégítésére.

Összegzés

A fent felsorolt minőségügyi rendszerek természetesen nem állandósultak azon a szinten, amelyen megalkották őket, hanem az egyes sikeres elemeket integrálták rendszerükbe. Az 1990-es évek változásai – a szolgáltatások előretörése, a nagy bonyolultságú gyártórendszerek terjedése, a termék életciklusok rövidülése, – új kihívásokat teremtettek a minőségügyi rendszerek kialakítói és működtetői számára.

Az ISO 9000-es szabványsorozat ismertetése

Az ISO 9000-es szabványsorozat a minőségirányítás nemzetközileg elfogadott szabványa. Elődjét, mint oly sok mindent, a hadiiparban fejlesztették ki. Az ott sikeresen működő minőségirányítási rendszerek, az 1970-es évek elején törtek be a civil

vállalatokhoz. További – megfontolásokat figyelembe véve 1987-ben megszületett az ISO 9000 minőségügyi rendszerekre vonatkozó nemzetközi szabvány. A jelenleg érvényben lévő legújabb ISO 9000 szabványsorozatot kisebb-nagyobb módosításokkal 1994-ben adták ki újra, amit az időközben átalakult Magyar Szabványügyi Testület 1996-ban honosított MSZ EN ISO 900X 1996 hivatkozási számmal.

Az ISO 9000

Az ISO 9000 szabvány a minőségirányítási és minőségbiztosítási szabványok kiválasztásának és alkalmazásának irányelveit tartalmazza. A szabvány célja kettős.

Egyrészt ismerteti az alapvető minőségfogalmakat, a közöttük lévő különbségeket és kapcsolatokat. Másrészt útmutatást ad a minőségügyi rendszerekre vonatkozó szabványsorozat kiválasztásához és alkalmazásához. Meg kell azonban jegyezni, hogy a szabványsorozatnak nem célja a megvalósítandó minőségügyi rendszerek szabványosítása. Más szóval: minden szervezetnél más és más lesz a kialakított minőségügyi rendszer, csak a követelményrendszer lesz azonos (egy-egy szabványon belül). Az alapelvek között szerepelnek azok a célkitűzések is, hogy a szervezet valósítsa meg és tartsa fenn a termék vagy szolgáltatás minőségét, illetve keltsen bizalmat mind saját vezetőségében, mind vevőiben.

A szabványsorozaton belül a szabványokat két csoportba osztják. Az ISO 9001-et, ISO 9002-t, ISO 9003-at szerződéses viszonylatban lehet alkalmazni. Ennek megfelelően a szabványokban az egyes előírások kötelező érvényűek, a rendszer auditálható. Ezzel szemben az ISO 9004 irányelveket ad meg minden szervezet számára. Mind a két esetben a szállítónak – a saját versenyképessége érdekében – olyan minőségügyi rendszert kell megvalósítania, amely a szükséges termékminőséget gazdaságos módon hozza létre. A szerződéses kapcsolatban ezen kívül a vevő kiköti, milyen elemeket kell működtetnie a szállítónak annak érdekében, hogy képes legyen a megfelelő termék vagy szolgáltatás előállítására. Az alkalmazandó szabvány megválasztására az ISO 9000 itt nyújt segítséget.

Ezek szerint:

- az **ISO 9001** szabványt akkor kell választani, ha szállító a tervezés/fejlesztés fázisától kezdve, a gyártás, telepítés fázisán át, a vevőszolgáltatig látja el a szerződéses tevékenységét,
- az **ISO 9002** szabványt akkor kell alkalmazni, ha a szállító felelőssége a gyártásra, a telepítésre és a vevőszolgáltatásra terjed ki,
- az **ISO 9003** szabvány választását akkor írják elő, ha a szállítónak a végellenőrzés és a vizsgálat területén kell megfelelést biztosítania.

Továbbá alapvető kritériumnak kell tekinteni a termék tervezési folyamatának összetettségét, a tervezés kiforrottságát, a gyártási folyamat összetettségét, a termék vagy szolgáltatás jellemzőit, a termék vagy szolgáltatás biztonságát, illetve a gazdaságosságot. A minőségügyi rendszert dokumentálni kell. A dokumentáció tartalmazhatja a minőségügyi kézikönyveket. A minőségügyi vonatkozású eljárások leírását, a minőségügyi rendszer felülvizsgálatáról készült jelentéseket és más idevonatkozó bizonylatokat. A szerződés megkötése előtt – a vevő és a szállító közötti megegyezés alapján akár egy független szervezet is – minősíti a szállítót abból a szempontból, hogy az mennyiben felel meg az ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003 elő-

írásainak, illetve további kiegészítő követelményeknek. Általában e nemzetközi szabványok közül adaptálható egy, amely kielégíti az igényeket. Bizonyos esetekben, más fent említett tényezőket figyelembe véve, lehet elemeket törölni vagy hozzáadni a minőségügyi rendszerhez, a szerződésben leírtak szerint.

Az ISO 9001

A szabvány elsődleges célja, hogy megelőzze a nem megfeleléseket a tervezéstől a vevőszolgálatig bezárólag minden szakaszban. A továbbiakban az ISO 9001 – mint a szabványsorozat legátfogóbb tagjának – a részletes ismertetése következik. A minőségügyi rendszer követelménye.

A felső vezetőség felelőssége

A vállalat piaci sikerességéhez következetes és dokumentált minőségpolitikára és célkitűzésekre van szükség. A vállalat minőségpolitikáját meghatározni, nyilvánosságra hozni és dokumentálni kell. Tisztázni kell a hatásköröket és a kölcsönös kapcsolatokat is. A vállalat vezetőségének ki kell neveznie, felelősséggel és hatáskörrel kell ellátnia egy minőségügyi megbízottat, egy megfelelően képzett magasabb rangú szakembert, akinek feladata a Minőségbiztosítási Rendszer bevezetése és fenntartása, a rendszer működésének koordinálása, figyelemmel kísérése. Lényeges, hogy a felső vezetőség rendszeres felülvizsgálatokat tartson, hogy lássa, mennyire hatékony a **Minőségbiztosítási Rendszer**, és hogy milyen változtatásokat igényelnek a piaci követelmények, törvénykezés és az új technikák.

Minőségügyi rendszer

A minőségügyi rendszert úgy kell megtervezni, hogy figyelembe vegye az összes egyéb tevékenységet, mint pl. a fogyasztói kapcsolatokat, gyártást, beszerzést, alvállalkozást, oktatást és a berendezések karbantartását. A minőségtervezésnek elő kell írnia a minőségellenőrzési módszerek korszerűsítését is, és biztosítania kell, hogy a berendezések és a személyzet képes legyen a tervek végrehajtására és a megfelelő minőségügyi eredmények elérésére.

A szerződés átvizsgálása

A rendeléseket felül kell vizsgálni és vissza kell jelezni, ha azokat elfogadták. Ha problémák és bizonytalanságok vannak benne, azokat meg kell tárgyalni a megrendelővel, és a megoldást írásban rögzíteni. A szerződés előzetes felülvizsgálatakor megállapítandó, hogy a szerződéses követelmények teljesek és egyértelműek, nem térnek el az eredeti megkeresésben vagy tervben megfogalmazottaktól, és hogy a vállalat rendelkezik mindazon erőforrásokkal, melyek szükségesek a követelmények teljesítéséhez. Nagyon fontos felismerni, hogy a Szerződések felülvizsgálata vonatkozik egyaránt a formális és informális szerződési megoldásokra.

A műszaki tervezés szabályozása

A szabvány megköveteli, hogy a tervezési tevékenységeket úgy szervezzék meg, hogy minden követelmény teljesítését a megfelelően képzett szakszemélyzet kapja feladatául. A termékre vonatkozó követelményeket le kell írni, és egyeztetni kell a tervező csoport és a vevő között. A tervezési tevékenység eredményét előírás-

sokban, rajzokban, alkatrészlistákban, vizsgálati módszerekben, a külső megjelenésre vonatkozó szabványokban megfelelő módon le kell rögzíteni. Léteznie kell egy feljegyzésekben megjelenő dokumentumrendszernek arról, hogy a terveket ellenőrizték és jóváhagyták, hogy a kiinduló követelményeket teljesítették, az alkalmazandó rendelkezéseket kielégítették, és a gyártás átvételi szabványokat meghatározták. Az eredeti követelményeket módosíthatják, de a változásokat szabályozott körülmények között kell megvalósítani.

A dokumentumok és adatok kezelése

Szükség van egy koordinált rendszerre, amely biztosítja, hogy az összes vonatkozó dokumentum rendelkezésre áll, és hogy a kibocsátó minden változást érvényesített és közzétett. A rendszernek a tervezéshez, szerkesztéshez, csomagoláshoz, gyártáshoz és ellenőrzéshez nélkülözhetetlen dokumentumok mellett azokat az írásba foglalt eljárásokat is tartalmaznia kell, melyek leírják, hogyan kell az egyes tevékenységeket szabályozni, kinek a tevékenységét kell szabályozni, mit kell szabályozni, hol és mikor.

Beszerezés

A vevő által beszállított termék kezelése

Egyes iparágakban a vevők termékeket bocsátanak rendelkezésre a szállító számára, hogy azokat a végtermék gyártásához felhasználják. A vállalatnak meg kell győződnie arról, hogy a beszállított termék megfelel-e a célnak. A végterméket szállító vállalat felelős a beszállított termék hibamentességéért, karbantartásáért, tárolásáért és kezeléséért, amíg az a birtokában van. A szabvány ehhez irányelveket nyújt.

A termék azonosítása és nyomon követhetősége

Minél egyszerűbb az azonosítás módja, annál jobb. Néhány iparágnál a követhetőség vissza kell vezessen az egyes gyártási tételekig, és a beszállított anyagokig – a szerződésben rögzített biztonsági és törvényben lefektetett okokból. A dokumentált termékazonosítás segítségével nyomon lehet követni és szükség esetén vissza lehet hívni a kiszállított nem megfelelő vagy veszélyes terméket.

Folyamatszabályozás

A jó munkautasítások, valamint a megfelelő felelősség és hatáskör lebontása kizárják a zavar előfordulását. A munkautasítások bármilyen formátumban készülhetnek, de azoknak teljeseknek, korszerűeknek, megfelelőeknek és elérhetőeknek kell lenniük. A vállalat költségei a rosszul kidolgozott és alkalmazott gyártási műveletek esetében indokolatlanul magasak lehetnek.

Ellenőrzés és vizsgálat

A szabvány a menedzsment részéről világos állásfoglalást igényel az ellenőrzésre és vizsgálatra vonatkozóan, hogy azáltal bizalmat keltsen a termék elfogadhatóságáról. A beérkező anyagokat nem szabad addig felhasználni, míg nem igazolták, hogy azok megfelelnek a követelményeknek. A késztermékek végellenőrzésének

meg kell állapítania, hogy az összes előírt gyártásközi ellenőrzést és vizsgálatot elvégezték.

Ellenőrző, mérő- és vizsgálóberendezések felügyelete

A szállítónak gondoskodnia kell az ellenőrző-, mérő- és vizsgálóberendezések ellenőrzéséről, kalibrálásáról és karbantartásáról. Minden vonatkozó mérő- és vizsgálóberendezést jegyzékbe kell venni és hivatkozási kóddal kell ellátni. Igen fontos, hogy a berendezés kalibráltsági állapotát vissza lehessen vezetni nemzeti elfogadott mérési etalonokra.

Ellenőrzött és vizsgált állapot

A termelés minden fázisában világosan láthatóvá kell tenni, hogy az anyag vagy termék még a vizsgálat előtt áll, már megvizsgálták és megfelelőnek találták, vagy hibásnak bizonyult.

Nem-megfelelő termék kezelése

A nem-megfelelő terméket egyértelmű jelzéssel kell ellátni annak érdekében, hogy megakadályozzuk az illetéktelen felhasználást, kiszállítást vagy a megfelelő termékek közé keveredését. A dokumentációban fel kell jegyezni a termék megnevezését, a mennyiségét, a nem-megfelelőség természetét és nagyságát, a felülvizsgálatra és a rendelkezésre jogosult hatáskört és azt, hogy hogyan kell a továbbiakban eljárni. A dokumentációt szét kell osztani javító tevékenységek elvégzése és az arról szóló jelentések elkészítése céljából.

Helyesbítő és megelőző tevékenység

A hibás termék elkülönítése nem elegendő, meg kell találni a hiba okát is. Ha a hibákat felfedezték, a rossz műszaki terv, specifikáció és munkamódszer megváltoztatandó. A hibák újbóli megakadályozása érdekében szükség van a helyesbítő tevékenységek figyelemmel kísérésére és koordinálására.

Kezelés, tárolás, csomagolás, állagmegőrzés és kiszállítás

Az anyagok, félkész és késztermékek kezelése és tárolása fontos részét képezi a minőségbiztosítási rendszernek. A raktárba beérkezést és kiszállítást ellenőrizni kell. Ez biztosítja azt, hogy a tételekkel megfelelően el lehet számolni. Ez arra is biztosítja, hogy az igényléskor a megfelelő anyagokat, alkatrészeket adják ki. A termék megfelelő azonosítása, különösen abban az esetben, ha az alapanyagokig vissza kell nyúlni, igen fontos a termék minőségének védelme és megőrzése érdekében. Világosan meg kell határozni a kiszállítási eljárásokat is.

A minőségügyi feljegyzések kezelése

A szabvány ezen fejezete megköveteli, hogy a minőségirányítási rendszer eljárásaira vonatkozó jelentéseket azonosító megjelöléssel lássák el, azok megőrzőit és a megőrzés helyét meghatározzák, és a megőrzési időtartamot rögzítsék. A bizonylatok bizonyítják tárgyyszerűen és világosan, hogy a vállalat megfelel a vevői igényeknek, és éppen ezért olyan adatokat kell tartalmazniuk. Létfontosságú, hogy a

bizonylatokhoz könnyen hozzá lehessen jutni, ezért hatékony tárolási és visszakeresési rendszerre van szükség.

Belső minőségügyi auditok

Annak biztosítására, hogy az írott eljárásokat bevezetik és karbantartják, rendszeres felülvizsgálatot kell végezni. Az auditálást dokumentált eljárás alapján kell végezni annak érdekében, hogy igazolják, hogy a tevékenységeket a terveknek megfelelően végzik. Az auditok eredményeit írásba kell foglalni, és ahol hiányosságokat találnak, ott helyesbítő intézkedéseket kell hozni. Az auditálást folyamatos javító tevékenységnek kell tekinteni.

Képzés

Igen fontos, hogy a vállalat személyzete megfelelően képzett legyen. Meg kell határozni a megszerzendő gyakorlatot és tudást igénylő tevékenységeket, és gondoskodni kell a megfelelő képzésről.

Vevőszolgálat

Szükség van jól képzett személyzetre, karbantartási könyvekre, alkalmas felszerelésekre és alkatrészekre, hogy képesek legyenek a feladatot ellátni. Eljárásokat kell kidolgozni az elvégzett szolgáltatási munkák ellenőrzésére és megfelelőségük igazolására. Ebbe a fejezetbe tartozik az összes vevőszolgálati tevékenység is.

Statisztikai módszerek

A statisztikai módszerek magukba foglalják a folyamatképesség megteremtésének módját, tételek azonosítását, és jellemzőik osztályozását, a mintavételezés módját, az átvétel szabályait, a visszautasítás szabályait, az ellenőrzés szigorúságának meghatározását és a visszautasított tételek elkülönítését és szétválogatását. Ide tartozik a statisztikai folyamatszabályozás is.

AZ ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003 és ISO 9004 összefüggései

Az ISO 9002 a minőségügyi rendszerek minőségbiztosítási modellje, a gyártás, telepítés és a vevőszolgálat területén. Alkalmazásakor legfontosabb a szállítónak az a képessége, hogy meg tudja előzni, és fel tudja fedni a nem-megfelelőségét a gyártás, a telepítés és a vevőszolgálat során, és eszközöket alkalmazzon az újbóli előfordulás megakadályozására.

Az ISO 9003 a minőségügyi rendszerek minőségbiztosítási modellje, a végellenőrzés és a vizsgálat területén. A legkevesebb követelményt tartalmazó modell. Fő hangsúly a szállító azon képességén van, hogy el tudja végezni a megfelelő vizsgálatokat, és kellő módon alkalmazza a végellenőrzést. Így a végellenőrzés és a vizsgálat során fel tudja fedni egy termék nem-megfelelőségét, és az intézkedéseket ellenőrizni tudja. Az ISO 9004 a minőségirányításra és a minőségügyi rendszer elemekre vonatkozó irányelveket tartalmazza. E szabvány irányelveket ad meg azokra a műszaki, adminisztratív és emberi tényezőkre vonatkozóan, amelyek befolyásolják a termékek vagy a szolgáltatások minőségét a minőséghurok (spirál) minden fázisában, az igényel felmérésétől kezdve azok teljesítéséig. A szabványban található

megfelelő elemek kiválasztása függ a vállalattól, az ellátandó piactól, a termék jellegetől, a gyártási folyamatoktól és a fogyasztói igényektől. A hangsúly a vevői igények kielégítésén, illetve a funkcionális felelőségek megállapításán, valamint a várható kockázat és az előnyök értékelésének jelentőségén van. Ezeket a szempontokat mind tekintetbe kell venni egy hatékony minőségügyi rendszer megvalósítás és működtetése során.

3.4 Minősbiztosítási rendszerek a turizmusban

Nemzetközi viszonylatban egységes európai szintű turizmuspolitika hiányában az idegenforgalmi ágazat szabályozása tagországoként eltérő. A turizmus nemzetgazdasági súlyából, a kormányok fejlesztési stratégiai elképzeléseiből, illetve az egyes országok fejlettségi szintjéből és hagyományaiból adódóan a tagállamok különböző elképzelésekkel rendelkeznek az idegenforgalom szabályozásával kapcsolatban. Így a világ legjelentősebb turisztikai régiójának a turizmust illetően nincs világosan meghatározott kompetenciája, nincs közösségi turizmuspolitika. A szerteágazó tagállami turizmuspolitikát jól jellemzi a német szövetségi kormánynak a közelmúltban készített tanulmánya, amely alapján elmondható, hogy a tagállamok közül csak Franciaországban, Írországban, Ausztriában, Portugáliában és Spanyolországban létezik a közigazgatáson belül külön, a turizmus irányításáért felelős szervezeti egység, többnyire államtitkárság. Belgiumban például csak regionális szinten valósul meg az idegenforgalom körülhatárolt irányítása. A tagállamok közel felében (7) egyáltalán nincs a turizmust szabályozó átfogó jogszabály, míg a többiben különböző kerettörvények rendelkeznek a turizmus fejlesztésének, állami támogatásának módjáról.

Hazai viszonylatban a szolgáltatások – így a **turizmus** – területén is egyre nagyobb szerepet játszik a **minőség**, a megbízható minőségi színvonal garantálása. Mindez alapvetően szükséges ahhoz, hogy Magyarország karakterisztikus **és** pozitív imázsát tovább építsük, illetve fenntartsuk.

Egy ország turisztikai kínálata, szerteágazó tevékenységek, sokszínű szolgáltatások összessége. A szolgáltatási lánc minden egyes eleme befolyásolja a turisták véleményét, ezért ezek minősége döntő jelentőségű. A magyar turisztikai vállalkozások csak akkor maradhatnak versenyképesek az Európai Unió, illetve a világ turizmusának piacán, ha kategóriájuknak megfelelő, állandó minőségű szolgáltatásokat nyújtanak. Ennek érdekében célszerű a különböző elemek (utazás, szállás, étkezés, információ-nyújtás, stb.) kiegyensúlyozott minőségét biztosítani.

A **minőség** kultúrájának megteremtése, valamint a **minőségtudat** létrehozása ébrentartása a turisztikai vállalkozásoknál, a magyar **turizmus versenyképességének** javítása, a vállalkozások eredményességének növelése és a szolgáltatások színvonalának folyamatos emelése érdekében szükségessé vált egy átfogó, országos szintű minősítési rendszer kialakítása.

A turizmus minősítésére létező elemek

1. **Borturizmus:** A borturisztikai szolgáltatások területileg egységes minősítései, amelyre érvényesek az általános szabályozások és a borral, környezettel, építménnyel kapcsolatos minőségre vonatkozó elvárások.
2. **Lovasturizmus:** környezettel, a lovak tartásával, alkalmasságával, lovas szolgáltatásokkal, személyi tényezőkkel, egyéb programokkal, lehetőségekkel kapcsolatos elvárások.

3. **Wellness turizmus:** egészség megőrzését segítő szolgáltatások minősítése kiterjed a wellness részleg funkcionalitására, a kezelésekre, a humánerőforrásra, a fitness-lehetőségekre, valamint a gasztronómiára is, de nem marad el a vendégkezelés, a dolgozók rátermettségének, képzésének kontrollja sem. Az osztályba sorolási rendelet hatálya alá eső szálláshelyeket az eredmény alapján három kategóriába sorolják (Wellness Stars ***, Wellness Stars **** plus, Wellness Stars ***** plus), az egészségmegőrző centrumok, a panziók, az egy- és kétcsillagos házak védjegyet kapnak.
4. Szakmai szervezetek és kamarák véleménye alapján **kritériumrendszerre épülő** javaslat készült négy alapszakma esetében (szállodák, vendéglátóhelyek, idegenvezetők, utazási irodák)
5. **Európai Ökocímke idegenforgalmi szálláshelyek számára:** az idegenforgalmi szálláshelyek Európai Ökocímkeje azoknak a szálláshelyeknek és azoknak a vendégeknek szól, akik becsülik a természeti környezetet. A címke hirdeti a környezetvédelmi téren elért eredményeket, s egyben garantálja a szolgáltatás minőségét a vendégek számára. A virág-emblémát viselő szálláshelyek hivatalos elismerést kaptak arról, hogy az adott területen környezetvédelmi szempontból a legjobbak közé tartoznak
6. **Viabono környezeti ernyővédjegy:** A márkanév célja, hogy a különböző idegenforgalmi szektorok meglévő **környezeti idegenforgalmi termékeit és szolgáltatásait egyesítse**, és korszerű kommunikációs stratégia alkalmazásával népszerűsítse. A szálláshelyek és speciális utazási ajánlatok keresését egy egyszerű és könnyen kezelhető **elektronikus platform** teszi lehetővé, ahol az érdeklődők egyéni igényeinek megfelelő utazási lehetőséget találhatnak, akár természeti értékeket, testi-lelki feltöltődést, a helyi konyha nevezetességeit, családi nyaralást vagy kulturális nevezetességet keresnek
7. **Ökoturizmus:** az ökoturizmushoz kapcsolódó hazai illetve külföldi minősítő rendszerekben a minősítések egy része jogszabályi háttérrel rendelkezik, ún. hivatalos minősítés, míg a másik része informális, közösségi alapon nyugszik. Itthon az előbbiek sorába tartozik például a „környezetbarát szolgáltatás” mint védjegy minősítési rendszere, míg az utóbbiak közé az Írott-kő Natúrparkért Egyesület „Megtisztelő címek” pályázata.
8. **Magyarországi és európai „Zöldút” kezdeményezések** – Magyarországon még gyerekcipőben jár, de vannak már a létrehozásukra irányuló törekvések. A zöldút szigorúan meghatározott követelményrendszer mentén jöhet létre. A zöldút meghatározása a következőkben foglalható össze:
 - útvonal, természetes vagy mesterségesen kialakított folyosó, amelyet pihenésre, kikapcsolódásra használnak, általában természeti képződmények, például folyók, völgyek, hegygerincek mentén, vagy utak, folyómedrek, csatornák, túraösvények környékén;
 - adott területen áthaladó, gyalogosokat és kerékpárosokat szolgáló természetes ösvény vagy mesterségesen kiépített út
 - természeti sáv, amely lakott területeket kapcsol össze történelmi és kulturális emlékhelyekkel, parkokkal, rezervátumokkal
 - kijelölt terület a városban vagy közvetlen környékén, amelyet közparknak, illetve zöldövezetnek minősítettek

9. **Erdei Iskolák minősítési rendszere:** Az erdei iskolák minősítési rendszerének hatása a lemérhető a szolgáltatók jobb szálláshely kihasználtságához, reklámlehetőséget hordoz biztosabban kalkulálható bevételekkel. A minősítési rendszerben érvényesíthetők a természetvédelem szempontjai.

3.5 Borturizmussal kapcsolatos minőségbiztosítási rendszerek áttekintése

A borturizmus a bor készítésének bemutatására és fogyasztására alapozott szabadidős tevékenység. A turisták és érdeklődők által bejárt borutak olyan útvonalakat foglalnak magukba, amelyeken végighaladva felkereshetők a **borvidék** jelentősebb települései. Az állomásokon különböző programok várják az érdeklődőket, mint a pincelátogatással egybekötött borkóstolás, bormúzeumok (vinotékák), szüret és szüreti multság, borárverések, borfesztiválok. Kiegészítő programként a városnézés, kirándulás, lovaglás, túrázás ajánlható.

A borutak vonóerőinek középpontjában a bor és szerteágazó kultúrája áll. Mivel ez egy magas minőségi kategóriába tartozó termék, ezért a turizmus csak akkor jelenthet hírnéverősítést, szerezhethet jobb piaci pozíciókat a bor számára, ha maga is minőségi szolgáltatásokat kapcsol hozzá.

Az idegenforgalmi piacra csak olyan új termékkel lehet betörni, amely magas minőségi követelményeknek, stabilan képes megfelelni. Megalapozott borúti fejlesztést csakis a kínálat minőségi kialakításával és igen szigorú minőségbiztosítási rendszerrel szabad elkezdni.

A hazai borutak közül elsőként létrejött a **Villány-Siklói Borút** minősítési rendszere működési tapasztalataival az alapját adhatja a többi borvidék, kiépülő borút rendszerének is. Ám az adaptáció, a borvidékenként változó helyi adottságokhoz igazítása e rendszernek nem kerülhető meg. A kidolgozandó minősítési rendszerek magukba kell, hogy foglaljanak olyan közös alapelemeket, amelyeket minden borúton alkalmazni szükséges (döntően ide sorolandók egyrészt a tevékenységi körre vonatkozó hatósági előírások, másrészt a szolgáltatás-minimum szintjének betartása. Ugyanakkor helyi jellegzetességekhez kapcsolódva egyéni megoldásokat is ki kell, hogy tartalmazzanak (gondoljunk a borvidékenkénti egyéni arculat megjelenítésére, egymástól eltérő építészeti, vendégfogadási stb. hagyományokra).

A borturizmus az idegenforgalom azon **nem tömegigényeket** kielégítő ága, amely egyszerre szolgálja az egyedi élményekre vágyó turisták, bortermelők, és az idegenforgalmi vállalkozások igényeit.

A borutak olyan szervezett állomásokból kiépített rendszerek, ahol a borkóstolás apropóján teljes körűen és emberközelien mutatkozik be az adott térség természeti, történelmi, kulturális, és gasztronómiai öröksége is. A borutak turizmusa a helyi közösség hagyományait óvja, az aktív pihenést, kikapcsolódást szolgálja és a gazdaságra, társadalomra, természeti környezetre hosszú távon pozitív hatást gyakorol. (Taschner, 2005)

3.6 A borturizmussal kapcsolatos minőségbiztosítási / minőségirányítási rendszerek

A borút idegenforgalmi kínálatának gerincét természetesen a bor, annak előállító, bemutató, kóstoló és eladóhelyei jelentik. Erre ízesülnek különféle ellátást, szállást és programot nyújtó szolgáltatások. A kifejlődő sokszínű kínálatot értékelve kétféle típusú szolgáltatás analizálható.

Az első a borra alapozódó **terméklánc**. Ennél a különböző szolgáltatások (borkóstolás, boreladás, vendéglátás, vendégfogadás, programok) a saját borra szerveződnek. A gazdák, vendégfogadók különböző fejlesztési utakat járhatnak be, kínálatuk is ennek megfelelően különböző lehet, de az alapja minden esetben a jó bor, saját bor.

A második fajta szolgáltatások nem vertikálisan alkotnak termékláncot, hanem a kínálat egy-egy szintjét kiegészítő, horizontálisan kapcsolódó **termékkel**, vagy **termékcsoporttal** jelennek meg. A saját bor ilyen esetekben nem jelenik meg, de étkeztetéssel, szálláshelyekkel, programokkal, üzletekkel gazdagítják a borút turisztikai kínálatát. (Taschner, 2003)

A borút szolgáltatásainak minősítési rendszere e vertikális termékláncok és horizontális termékcsoportok sajátosságainak megfelelően fog felépülni.

A borutak minősítendő szolgáltatás-csoportjai

Borra alapozódó terméklánc

- Boreladás + kóstolás
- Borkóstolás + vendéglátás
- Boreladás
- Üdülés bortermelő gazdánál

Kiegészítő termékcsoportok

- Programok (kulturális, sport, szabadidős, gyógy)
- Szálláshelyek (hotel, motel, panzió, kemping)
- Gasztronómiai létesítmények (étterem)
- Üzletek (ajándék és használati cikk boltok, iparos szolgáltatások, pl. fodrász, kozmetikus)

A minősítési rendszert kidolgozhatják az adott borút szakemberei, de célszerű felhasználni a már meglévő minősítési rendszereket (pl. a Villány-Siklói Borút minősítési rendszere, a Magyar Turizmus Rt. turisztikai katasztere, a Falusi Turizmus Országos Szövetsége szálláshely minősítési rendszere, a Műemlékvédelmi Felügyelőség adatai, a Hegyközségek minősítési rendszere stb.). A minősítési rendszer alkalmazása biztosítja, hogy a szervezett borturizmus szolgáltatásai a borvidék általános minőségi színvonalának megfelelőjenek.

A rendszer igen fontos része a folyamatos ellenőrzés és a visszacsatolás is. A minősítést és a folyamatos ellenőrzést független szakemberek bevonásával, megfelelő publicitás mellett kell megszervezni: a minősítési alapelveket célszerű írásban összefoglalni és a résztvevőkkel megismertetni azokat. Így a minősítési alapelvek egyértelműek lesznek, mindenki tudni fogja, melyek azok a követelmények, amelyeknek eleget kell tenni ahhoz, hogy a minősített címet elnyerjék illetve megtarthassák. A minőség folyamatos ellenőrzésével biztosítható, hogy a szolgáltatások színvonala ne csökkenjen, illetve az észlelt hibákat kijavítsák. A minősítést illetve az ellenőrzést mindenképpen a helyi szinten kell megvalósítani: helyi turisztikai és gazdasági szakemberekkel, az egyes érdekcsoportok helyi képviselőivel.

3.6.1 Nemzetközi kitekintés

Európa turizmusát a **kis- és középvállalkozások dominanciája** jellemzi. (Az EUROSTAT felmérései szerint az Európai Unió 1,3 millió szállodájából és vendéglőjéből 96% olyan kisvállalkozás, amely 9 főnél kevesebbet foglalkoztat, a legtöbb cég családi jellegű.) Az európai turisztikai ipart jellemző tipikus kisvállalkozási mérettel függ össze, hogy az egy vendégre jutó nemzetközi árbevétel összege a világátlagnál mintegy 20%-kal alacsonyabb.

A világ turizmusát átszövő és egyre nagyobb befolyással rendelkező **multinacionális vállalatbirodalmak** (szálloda-, étteremláncok) a tengerentúli erőteljes tőkebefektetésekkel létrehozott kínálatra egyre nagyobb mértékben elszívják a gazdaságilag fejlett régiók, főként Európa keresletét, aminek hatására a vendégekért folytatott verseny egyre élesebb lesz és új formákat ölt. Európa kis- és közép vállalkozásai ennek a hatalmas, új kihívásnak összefogással, egyesüléssel karakterisztikus koncentrációs és centralizációs törekvésekkel, a változó kereslethez való még rugalmasabb alkalmazkodással, az innovációs képességük növelésével igyekeznek megfelelni.

Emellett, napjaink egyre alapvetőbb igénye, hogy az üdülőkörzetek, régiók egy-egybe tömörüljenek, hiszen a turisztikai kínálatot ma már regionális, illetve minimális követelményként kistérségi szinten kínálják. A **turisztikai régiók létrejötte**, belső és külső kohéziójának megerősödése napjainkban az egyik legjelentősebb versenyképesség növelő eszköz (megatrend), amely nem nélkülözheti a kormányok támogatását. A kínálati oldalon megjelenő multinacionális légitársaságok, szállodaláncok, tour operátorok új turizmusfejlesztési stratégia kialakítása, kormányzati közvetlen és régiókon keresztül képviselt szerepvállalásra kényszerítik az államot.

A globálisan működő légitársaságok, hotelláncok, tour-operátorok a technikai fejlődés eredményeként csaknem az egész világot behálózó **elosztási rendszerekkel** a turisztikai kereslet egyre nagyobb részét lefedik, ami jelentős strukturális átalakulásokat eredményez a kínálatban. (Nő a multimédiás adatbázisok és az interaktív TV szerepe.)

Átalakul a **desztinációs terület menedzsmentjének koncepciója**. Egy üdülőkörzetben a versenyképességet egyre kevésbé az egyes kínálati elemek értéke határozza meg. Mindinkább jellemző a földrajzi értelemben lehatárolható kínálat egészének **egységes megjelenítése** és a stratégiai marketing egységben való működtetése, a stabilitás, attraktivitás magas színvonalával, versenyképes természeti és

épített környezettel, menedzsmenttel és azzal az egyértelmű lehetőséggel, hogy kedvező piaci pozíció építhető ki jól körülhatárolható célcsoportok számára.²

Ugyanakkor a kínálatban az **egyedi, speciális termékek** szerepe is erősödik. A meghatározott területen való kimagaslót nyújtás kényszere együtt jár bizonyos specializációval, profiltisztítással. Az egyedi speciális vezértermékek azonban csak nemzetközileg versenyképes kapcsolódó szektorok között (pl. élelmiszer, divat, kulturális szórakozási, sport feltételek) és magas színvonalú szolgáltatások mellett érvényesülnek. A termékfejlesztés középpontba kerülése tehát összekapcsolódik a minőséggel, amely komplex, magában foglalja a természeti, az anyagi és a szellemi minőséget egyaránt.

Az egyedi speciális termékekkel egyenértékű jelentőséget kapnak a kínálatfejlesztésben **a különleges élményt** biztosító nemzeti parkok, tájvédelmi körzetek, amelyek kiemelkednek a széles körben elérhető szép, érintetlen természeti környezetből.

A kelet-közép európai térségben a globalizáció által kiváltott **verseny éleződése** sajátos regionális formát nyer, a felzárkózó országok erőszakosabb módszereinek formájában. A térségben az átlagosnál nagyobb mértékben nő a marketing szerepe (bővül az eszköztár, nőnek a marketingre fordított kiadások). A professzionizmus iránti igény emelkedésén túlmenően, a felzárkózás szükségessége is az oktatás és továbbképzés bővítésére, színvonalának emelésére, a nemzetközi oktatási láncokba való bekapcsolódásra ösztönöz.

A **csomag ajánlatok** elterjedése jellemző, ahol egy átalány ellenében a vendégek a térség valamennyi szolgáltatását vagy a szolgáltatások jól körülhatárolt csoportját igénybe vehetik (térégi üdülőkártya, holiday-club-ok).

Mindez megállapítások érvényesek a borturizmusra is, hiszen valóban csak a jól szervezett, maximális élményt nyújtó, üzleti alapon szervezett bortúráknak van jövője.

3.6.2 Hazai áttekintés

Magyarországon egyre nagyobb az igény és az elvárás egyes szervezetek **minőségügyi**, minőségbiztosítási rendszerének bevezetésére, és kiépítésére, amelyek a különböző szabványokban, jogszabályokban is megfogalmazódnak. A minőségbiztosítás bevezetését, **minőségügyi** rendszerek működtetését a különböző szolgáltatási ágazatok számára **jogszabály** is előírja, viszont a bevezetésre vonatkozó jogszabályi kötelezettség nem teljes körű.

Ez az igény megnyilvánul a turizmus minden területén, így a borturizmusban is. Az ország változatos borvidékein kialakult sokféle szolgáltatás sokszor áttekinthetetlen változatosságot jelent a turisták számára. A választást minden tekintetben megkönnyíti a minősítés, a minősítésbiztosítási rendszerek alkalmazása. Minden borút biztosítani tudja ezt az egyedi, marketing értékű eljárást, ha stratégiával rendelkezik. Elindult a minősítések egységesítésének a folyamata is, például a Balaton Borrégióban.

² Destination Management 1998. az Osztrák Gazdasági Minisztérium háttéranyaga

4. A MINŐSÍTÉS, MINT A MINŐSÉGBIZTOSÍTÁS MÓDSZERE

4.1 Államilag szabályozott minősítési kötelezettségek

A minőségbiztosítási rendszer egy tervezett és dokumentált minőség-szabályozási rendszer. A minőségbiztosítási rendszer magába foglalja azokat az előre megtervezett és módszeres tevékenységeket, amelyek szükségesek ahhoz, hogy a szolgáltatást nyújtó bizalmat keltsen szolgáltatásai (termékei) iránt.

A minősítendő szolgáltatásoknak meg kell felelniük a Magyarországon érvényes vonatkozó rendeleteknek és előírásoknak (szállás és vendéglátás, szőlőtermesztés és borelőállítás). Különböző jogszabályok, törvények, kormányrendeletek, rendeletek rendelkezései, illetőleg fogyasztóvédelmi előírások határozzák meg a szolgáltatókkal szemben támasztott követelményeket, de kiterjedhetnek ezek betartásának ellenőrzésére is.

Az alábbi rendeletek szabályozzák alapvetően Magyarországon a borturizmusban nyújtott szolgáltatásokat. Ezeknek a törvényeknek, rendeleteknek, előírásoknak kell megfelelni minden tekintetben a szolgáltatás nyújtóinak.

- **4/1997. (I.22.) Korm. rendelet** az üzletek működéséről és belkereskedelmi tevékenység folytatásáról
- **43/1998. (VI. 24.) IKIM rendelet** a vendéglátó üzletek kategóriába sorolásáról, valamint ártájékoztatásáról
- **110/1997. (VI. 25.) Korm. rendelet** a magánszálláshelyek idegenforgalmi célú hasznosításáról
- **45/1998. (VI. 24.) IKIM rendelet** a kereskedelmi és magán szálláshelyek osztályba sorolásáról, a falusi szálláshelyek minősítéséről
- **1994. évi CII. törvény** a hegyközségekről
- **1997 évi CIII. törvény** a jövedéki adóról és a jövedéki termékek forgalmazásának különös szabályairól
- **1997. évi CXXI. törvény** a szőlőtermesztésről és a borgazdálkodásról.
- **2004. évi XVIII. törvény** a szőlőtermesztésről és a borgazdálkodásról
- **97/2004. (VI. 3.) FVM rendelet** a borok eredetvédelmi szabályairól
- **40/1977. IX. 29. MÉM rendelet, V. fejezet A** must, a bor és a borpárlat forgalomba hozatala
- A **Fogyasztóvédelmi** előírások
- **ÁNTSZ** vonatkozó rendelkezései
- **VPOP** vonatkozó rendelkezései

4.2 Önkéntes minősítési rendszerek a turizmusban és szervezeti alapjuk

A jogilag nem szabályozott területen végzett minősítés célja, hogy a szolgáltatók termékeiknek, szolgáltatásaiknak ismertségét, piacképességét javítsák. A minősítés lényege a vállalkozók számára egyfajta **minőségi szabályozás**, a fogyasztók oldaláról nézve egyfajta **imázs alkotás**. Másfelől ösztönzés színvonalas szolgáltatások nyújtására, a szolgáltatási minimum meghatározása (európai idegenforgalmi

normákhoz közelítés), hasonló színvonalú, egymást kiegészítő szolgáltatások, kölcsönös tapasztalatcsere lehetőség kialakítására való törekvés, nyitottság, részletezett kínálat, megbízhatóság, promóciós esélynövelés mind a hazai, mind pedig a nemzetközi piacon.

A turizmusban érdekelt szolgáltatók, szolgáltatások minősítése - kivéve a falusi szálláshelyek és a vendéglátó egységek – önkéntes és önköltséges, a részvétel valamennyi szolgáltató saját egyéni felelőssége. A minősítést és a folyamatos ellenőrzést független szakemberek bevonásával szervezik meg, a minősítési alapelveket írásban előre rögzítik és ismertetik a résztvevőkkel. A minőséget folyamatosan ellenőrzik, hogy a szolgáltatások színvonala ne csökkenjen, illetve az észlelt hibákat kijavítsák. A minősítés kiterjed a nyitva tartásra, vendégfogadásra, felszereltségre, információ átadás képességére, a borkóstolás és borértékesítés feltételeinek vizsgálatára. A minősítési rendszer követelményei kizárólag az adott turisztikai szolgáltatókra vonatkoznak. (A falusi szálláshelyek minősítése az országos rendszer alapján történik).

A minősítés szervezeti struktúrája: az erre a célra alakult bizottságok, melyeknek általában 5 tagja van, szakterületenként 1-1 fő. A minősítő bizottságokat az adott területen működő a szolgáltatókat tömörítő szervezetek, egyesületek, marketing vagy szakmai szervezetek állítják fel. Biztosítják a minősítések elvégzését, utánkövetését, az ellenőrzéseket valamint a minősítésekre alapozva a borút, borászatok promóciójában megjelentetik és hivatkoznak a minőségre ezzel garanciát vállalva az adott szolgáltatás magas színvonalára vonatkozóan.

4.3 A borturizmusra vonatkozó minősítések értelme, jelentősége

A borturizmus a bor készítésének bemutatására és fogyasztására alapozott szabadidős tevékenység. A résztvevők által bejárt borutak olyan útvonalakat foglalnak magukba, amelyeken végighaladva felkereshetők a borvidék jelentősebb települései. Az állomásokon különböző programok várják az érdeklődőket; például pincelátogatással egybekötött borkóstolás, bormúzeumok (vinotékák), szüret és szüreti multság, borárverések, borfesztiválok. Kiegészítő programként a városnézés, kirándulás, lovaglás, túrázás ajánlható.

A borutaknak többféle csoportja létezik. Lehetnek szervezettek vagy egyéniek. Lehetnek rövidke, egy-egy hétvégi programot szolgáltatóak, vagy akár gazdag programkínálattal rendelkezők. A **borutak** általában nem a szakembereknek szólnak, hanem egy a borhoz kevésbé értő, viszont **érdeklődő réteg**nek, a programokat tehát úgy kell megválasztani, hogy az eltérő szintű ismeretekkel rendelkezők számára is érdekesek legyenek. A szakmai borutak is fontos szerepet játszanak a kínálat színesítésében. Ezek alkalmával komoly szakmai témákat is fel lehet vetni, mint például a boranalízis vagy a különböző szőlőművelési módok kérdését.

A borturizmus azért speciális termék, mivel a fogyasztó minősített szolgáltatásokat vásárolja meg. A specialitást több tényező együttese adja. Az legfontosabb tényező a **vonzerő**, amely már önmagában is összetett dolog, ugyanis több dolog csábítja utazásra a turistákat. Nemcsak maga a bor, hanem az azzal összefüggő dolgok jelentik a vonzerőt: résztvevők kulturális érdeklődését és sportolási vágyait is ki kell elégíteni. A **közlekedés** módja szintén sajátos. A gyakori megállások miatt a busz illetve a kerékpár, vagy ha nem túl nagyok a távolságok, a gyaloglás is szóba

jöhet. Az infrastruktúra fejlesztéséhez **szálláshelyeket** kell kialakítani. A luxusszálló nem mindig szerencsés választás; helyette a családi fogadók vagy kiadó magánházak felelnek meg a célnak. Lényeges a pincék megfelelő állapota, az utak megléte, járhatósága. A vendégek kulturális igényeinek kielégítésére a borkultúrán kívül a helyi népszokásokat, népviseletet is célszerű bemutatni. **Vásárlási lehetőséget** is érdemes teremteni. Az ide látogató szívesen visz haza emlékebe egy-egy, a vidék borkultúrájához kapcsolódó ajándékot, például bort, képeslapot, makettet, könyvet. És végül, nagyon fontos a **vendégszeretet**. A turisták tapasztalni szeretnék a családi, vidéki törődést. A vendégeket be lehet vonni a vidéki életbe, a szüreten vagy kézműves tevékenységekben való aktív részvétellel.

4.3.1 A borturizmus gazdasági hatásai

A turizmus fellendítése bevételt jelent a vállalkozóknak, akik ezt a pénzt visszaforgatva fejleszthetik vállalkozásukat. A borturizmus jó reklámot nyújt a vidék borai számára, fokozza keresletet belföldön és külföldön egyaránt. A növekvő jövedelmek növekvő helyi vásárlóerőt vonnak maguk után. A turizmus sikere ráébreszti a lakosságot arra, hogy érdemes a turizmusba investálni.

A borút, mint turisztikai termék, a jövedelmet generáló turizmus jelentős tényezőjévé válik

- **Új munkahelyek** teremtése, vállalkozásfejlesztés, jövedelemtermelő képesség növelése, az elvándorlás mérséklése
- A térség általános **jövedelemtermelő** képességének növelése, a térségben lévő tőke mobilizálása, és további befektetők bevonása
- A települési önkormányzatok és a lakosság **együttműködésében** rejlő lehetőségek és értékek kibontása.
- A megközelítési lehetőségek és a térségen belüli mozgáslehetőség, infrastruktúra javítása
- A vendéglátóhelyek **minőségének**, szolgáltatás- és méretstruktúrájának helyspecifikus javítása, a minőségi jegyek erősítése. Bővíti a vendéglátóhelyek kapacitását, egyéb szolgáltatások létrehozását serkentése, fejleszti a szolgáltatásokat
- Színvonalas borúti **kínálat** létrehozása, fejlesztése
- Információs hálózat továbbfejlesztése, vendégbarát **térségi imázs** kialakítása
- A piaci lehetőségek szemmel tartása, a **piac szegmentálása**, s ezek alapján a célpiacok megválasztása, új piacok és vendégkör meghódítása,
- Hatékony **közösségi marketing** tevékenység a vendégkör kiszélesítése, a turisták tartózkodási idejének meghosszabbítása,
- Fokozott **PR** és sajtótevékenység.
- Védjegyzett helyi termékek rendszerének kialakítása.

5. A MINŐSÉGBIZTOSÍTÁS ÉS A MINŐSÍTÉS SZEREPE A BOR ÉS BORTURIZMUS MARKETINGJÉBEN

Minden borturisztikai szolgáltatás alapja a bor, csak a jó minőségű alaptermékre a borra építhető a szolgáltatások sokszínű, változatos ajánlatrendszerére. A bor olyan termék, amely nem hasonlítható semmilyen más agrártermékhez, és italféleséghez sem, mert a bor magas presztízsű, misztikus, legendás, arisztokrátikus termék. Szorosan összefügg az általános kultúrával, a történelemmel, a turizmussal, környezeti szépségekkel.

Borok esetében sokkal összetettebb a feladat. A borok közti választás során elengedhetetlen a borvidék, a termelő, a szőlő-borfajta, valamint az évszám ismerete. Gondoljunk csak egy azon termelő különféle évszámú borai közti különbségre vagy egy adott borvidéken ugyanazon szőlőfajtából készített nedűk közti különbségre, nem elfelejtve a területek adta lehetőségekre.

Ugyanakkor vizsgálva a vásárlók felkészültségét, borismeretét megállapítható, hogy sokan a tájjelegű, asztali, minőségi és különleges minőségű bor kategóriák megkülönböztetésére is képtelenek, azaz a vásárlók borválasztási döntéseiben a megelőlegezett bizalom dominál. (Pakainé dr. Kovács – Dr. Fekete, 2002)

A bor eladása szorosan összekapcsolódik a körje fonódó kultúrával. Az egyén boriváskor valamilyen szinten kulturális igényeit elégíti ki, a bor és a hozzá kapcsolódó „rituálék” a turista számára érdekességet, vonzerőt, valami „más” jelentenek. Éppen ezért érdemes a borászati vállalkozásoknak lehetővé tenni a szőlőültetvényeik, a borpincéjük megtekintését, programokkal, rendezvényekkel várni a látogatókat, turistákat, ezáltal a helyi fogyasztás növelését megcélozni, miközben kiiktatnak minden, vagy majdnem minden kereskedelmi elosztót. A borbemutatók kiválóan alkalmasak arra, hogy a hazai borokat színvonalas környezetben bemutassák mind a belföldi, mind a külföldi vendégeknek. A terméket hirdetni kell, a bort promóciós anyagokkal kell ellátni, a fogyasztóval folyamatos és aktív kapcsolatot kell tartani (PR), csomagolni kell, hogy minél jobban megfeleljen a termék szándékolt funkciójának (Berkowitz, 2003).

A marketing kommunikáció négy fő területe vázlatosan, bor piaci példákon keresztül

- **Reklámozás:** fő célja, hogy ösztönözze a vevőt az adott termék/szolgáltatás megvásárlására (hirdetés a Borbarátban, Bor és Piacban, gasztronómiai lapokban, borkóstolóra csalogató szórólapok stb.)
- **Személyes eladás:** a jövőben remélt vevőkkel való személyes kapcsolatfelvétel és meglévő vevőkkel a kapcsolatfenntartás, ápolás (társalgás közbeni szóbeli bemutatás pl. borkóstoló közepette eladási szándékkal).
- **Public Relations (Közönségkapcsolatok):** a vállalatok a PR eszközökkel a környezetet, a közvéleményt igyekeznek megnyerni. (rendezvények szervezése, Borünnep, Bor és Pezsgőfesztivál, Borally, szponzorálás, bizalmat megszerezni kívánó bemutatkozó kiadványok, kiállítások, különféle boresemények stb.)
- **Eladásösztönzés (Sales Promotion):** rövid távra szóló, az értékesítés növelését célzó vállalati tevékenység, amely többletelőnyöket ígér a vevőknek a vétel megtörténte után. (ingyenes kóstolók, mennyiségi árengedmények, mintaküldés, pincérek betanítása borismeretekre stb.)

Mindezek ismeretében elsődleges célként a magyarországi borok ismeretségének és keresletének nagyarányú növelése jelölhető meg tájékoztató reklámok segítségével.

A marketing, a marketing kommunikáció egyik legfontosabb feladatának tekinthető tehát, hogy kiemelje, „aláhúzza”, ami azt a terméket megkülönbözteti a többitől, ami egyedivé teszi. Ennek segítségével biztosítható, hogy a fogyasztó a termékek széles skálájából az adott terméket válassza. Ebből a szempontból – a minőség mellett – kiemelt szerepe van az eredetnek és annak, hogy miként érez a fogyasztó a termék iránt, milyen a termelő tekintélye.

A fentiek alapján a reklámozás során, a pozicionálási lehetőségek közül, a borok esetében a megkülönböztetés alapjának egyértelműen a földrajzi eredetnek kell lenni. A jó pozicionálás tartós versenyelőnyt jelenthet, és e pozicionálás a borvidék összes bortermelőjét előnyhöz juttatja. (lásd Villány)

A későbbiekben a pozicionálás „terméktulajdonság” (fajta: Kékfrankos), esetleg a „fogyasztó személyének” (pl. ismert személyiség vagy mitikus, történelmi elem) hangsúlyozása. A jó pozíció esetében, a fogyasztók egy tulajdonság köteget, egy „márkát” tartanak hihetően összekapcsolódónak, sokszor az ideális terméknek. (A konzisztens pozicionálás természetesen nem jelenthet egyhangúságot, a fő érveknek állandóan új módon kell megjeleníteniük...)

A márkázás (branding), a márka építés is a pozicionálás, a tudatos megkülönböztetés eszköze. Jelentősége kétségtelen a borászat területén is. Kiemelendő azonban, hogy a más termékek esetében megszokott márkáépítő kampány a hagyományos eszközrendszerével (TV, sajtó, közterület, online reklám stb.) jelen esetben nem vezet eredményre.

Az ún. néma eladónak, a csomagolásnak a borok márkázásában kiemelkedő szerepet tulajdoníthatunk. Itt úgy véljük, hogy elindult az utóbbi években egy pozitív folyamat, de legtöbb helyen van még miben javulni a „külső” tekintetében. Pedig lehet bármilyen jó a bel-tartalom, az „életető nedű”, ha a külsőségek (üveg formája, színe, címkék stb.) jellegtelenek, nem a célcsoport ízlésének megfelelőek, azaz nem megnyerők a potenciális vásárlók szemében.

Véleményünk szerint támogatandók azok a kezdeményezések, amik az adott területen résztvevő termelőkről, borozókról tartalmaznak információkat bemutató prospektus formájában. Ma már az Interneten is jelen kellene lenni az ország összes borútjának, borút kezdeményezésének.

A borutak táblarendszere is hatalmas jelentőséggel bír, hiszen ezek információs funkciója más eszközzel pótolhatatlan.

A **borút marketing céljai**: a vendégkör kiszélesítése, a turisták tartózkodási idejének meghosszabbítása, pénzköltési lehetőségek bővítése. Mindezeket a fenntartható turizmusfejlesztés szempontjainak figyelembe vételével a borúti iroda menedzseli. Fő feladatok: borúti szolgáltatók termék-kínálatának továbbfejlesztése, új piacok és vendégkör meghódítása, vendégbarát térségi imázs kialakítása. Marketing eszközök: kiadványok, weboldal, videó készítése, szakmai vásárokon való bemutatkozás, reklám kampányok a médiában, study tour-ok szervezése.

Az előzőekben már tárgyaltak szerint a mai kor fogyasztója ma már egyre kevésbé magát a bort szándékozik vásárolni, mind inkább önmaga társadalmi presztízsének kifejezését, szeretteinek, ismerőseinek szóló megbecsülésének jelképeként

használja a bort. A fentiek miatt alapvetően fontos, hogy milyen imázst sikerült a borhoz kapcsolni.

A magyar borok **imázsának pillérei**: a jó minőség, a történelmi hagyományok. Az imázs építés eszközei közül ki kell emelnünk a PR tevékenységet. A bormarketing célpiacai között is első helyen szerepel a hazai piac, azaz a magyar borfogyasztók patriotizmusának megóvása, illetve erősítése, az EU csatlakozás kapcsán várható konkurencia megjelenését megelőzően és majdan azt követően is. Ennek érdekében számos nagy marketingakció megvalósítása szükséges. A PR- a bizalom stratégiájának kiemelkedő jelentősége itt mutatkozik meg: Ha itthon nem sikerül a magyar boroknak otthon lenni, akkor az vészes szituációt jelez előre az EU vonatkozásában.

Road show-szerűen be kell mutatni országszerte a borvidékek borait, vendéglátóipari egységek, szállodák, bevonásával, kíséző rendezvényként társulni sikeres regionális rendezvényekhez, azaz közelebb kell kerülni a borokkal a fogyasztókhoz.

Kiemelt figyelmet kell fordítani a véleményvezetők megnyerésére és a turizmusban rejlő lehetőségek kiaknázására. A frekvenciát turisztikai célpontok szállodáiban, vendéglátóipari egységeiben álljanak rendelkezésre kitűnő hazai borok, tájékoztató anyagok, emléktárgyak, amelyek a magyar tájak, borvidékek ismertségéhez és elismertségéhez hozzájárulnak.

Folyamatosan sajtótájékoztatót kell tartani, sajtó utakat kell szervezni a borvidékekre, így az év minden hónapjában hallatni kell az adott borvidékről, termelőiről, a borról.

Áldozni kell az élő médiakapcsolatra, pénzt, időt, energiát, mert a média szerepe az ismertség megszerzésében megkérdőjelezhetetlen. A borvidékek, borászati vállalkozások PR tevékenységének egyik legfontosabb területe a sajtóval, az elektronikus médiákkal való folyamatos, rendszeres kapcsolattartás. Ennek módszere a sajtókonferenciák, sajtótájékoztatók tartása, a borvidékkel, cégekkel foglalkozó cikkek rendszeres megjelentetése. (pl. a Borrallyval is a média és a politikusok megnyerése a cél a borkultúra kialakításában)

A borvidékek, cégek másik fontos PR eszköze a már tárgyalt események, rendezvények szervezése. A Villányi Borvidéken alig van olyan hétvége, némi túlzással ami nem tartalmaz valamely a borral kapcsolatos ünnepet, rendezvényt, eseményt. Követendő példának tartjuk e borvidék ez irányú gyakorlatát.

Nagy hangsúlyt kell fektetni a belső PR kialakítására is. Ennek érdekében jó lenne a borvidékek termelőinek rendszeres, közös fórumokat szervezni. Erre jó példát mutatnak a Soproni Borút programba résztvevő gazdák. Az ő esetükben rendszeressé váltak a más-más picéjében megrendelésre kerülő „borklub találkozók”, ahol szakmai fórum keretében cserélhetik ki a tapasztalataikat a szakemberek. A jelenlegi kínálati piacon a fogyasztók vásárlási döntései során az objektív tényezők mellett komoly szerepet játszanak a termékekkel, a borvidékkel kapcsolatos érzelmek, az ezekre vonatkozó különböző vélemények, állásfoglalások, amelyek imageként lehet kezelni.

Az image-kialakítás, de a változtatás is hosszú folyamat. A kialakult kép sok különböző, sőt irányíthatatlan befolyástól is függhet. A borvidékek arculatának kialakítását, az image-ének kiépítését nem szabad a véletlenre bízni. A marketing feladata, hogy közvetlenül hasson arra, hogy a borvidékről mely image-tényezőket ismerjék meg és terjesszék.

Egy megszilárdult pozitív image nagy ellenálló képességű, és biztosítja azt az előnyt, hogy rendkívüli hibák vagy gondok esetén sem kell félni az összkép összeomlásától. A gondosan kialakított, a versenytársaktól világosan megkülönböztető arculat, a kedvező image a kockázatok csökkentését szolgálja mind a vásárló, mind a borvidék szempontjából.

A borvidékek/cégek esetében a Corporate Identity tulajdonképpen a borvidék arculat/tervezését, a borvidék arculatát befelé és kifelé irányító, alakító és meghatározó intézkedések összességét jelenti. (elvárt magatartásformák, értékrendek stb. is bele tartozni a CI tárgykörébe)

A borvidékek, cégek egységes arculatának legfőbb formai jegye a logó. A logó hitelesíti a borvidéket/céget, s ezzel nagymértékben hozzájárul az egységes arculat megtervezéséhez. A logót következetesen alkalmazni kell minden olyan helyen, ahol a borvidék/cég egységes fellépése, érdeke megkívánja (pl. névjegykártyákon, borozókban, pincékben, borút táblarendszerén, borospoharakon, reklámanyagokon, ajándéktárgyakon stb.) A leggyakrabban használt formai eszközök a borkereskedelemben: a saját logó, embléma, a saját címke.

A borvidékek/cégek kedvező image-ének kialakítása összetett dolog. Első feltétele a borok jó minősége. A fogyasztók általában már tudják, hogy melyek a ténylegesen jó áruk. Elképzeléseiknek találkozniuk kell a borvidék/cég termékeinek jellegzetességeivel. A jó minőségű termék elégedettséggel tölti el a vevőt.

Az image megteremtésének második feltétele a minőség tartóssága. Egyértelműen maga ellen dolgozik az a cég, amely lazít a terméke minőségén, mikor azt tapasztalja, hogy keresett az árja. Ily módon nem alakul ki kedvező kép a fogyasztókban és a tartós piac kialakítására sincs mód.

Harmadik kritérium az árstabilitás, ami nem azt jelenti, hogy időszakosan nem történne ésszerű áremelés. Kerülendő viszont az ötletszerű, a kereslet pillanatnyi szintjére alapozott meggondolatlan áremelés.

Rendkívül fontos feltétele az image megteremtésének a piaci rétegek pontos ismerete, a célcsoportok helyes megközelítése, életstílus-jellemzőinek felkutatása. Ez utóbbi különösen fontos a presztízs fogyasztási cikknek számító jó minőségű borok esetében.

A kedvező image kialakításánál elengedhetetlenül fontos még a megfelelő ellátás. Ha az adott pillanatban a terméket hiába keresi a fogyasztó, oda minden törekvés a kedvező kép kialakítására.

A borvidékek esetében az image építés és a PR (Public Relations) célja között részleges egybeesés figyelhető meg. Az image olykor kifejezetten PR funkciót tölt be, más esetben a PR az image fontos eleme. Végül is a PR feladata az, hogy megteremtse, fenntartsa és ápolja a borvidékek termékei iránti bizalmat, amely viszont a borvidék image-ének ápolásán, a Corporate Identity (CI) kialakításán és fenntartásán keresztül történhet.

6. A MINŐSÍTÉSI RENDSZER VÉDJEGYOLTALOMMÁ FEJLESZTÉSÉNEK LEHETŐSÉGE

A legelső védjegyeket az uralkodó családok megbízható, remek nívójú árút biztosító beszállítói használták. Az uralkodók esetében az udvari szállító kiléte garantálta egyébként azt is, hogy a királyi család nem kap mérgezett, egészségtelen ételt, illetve a legkényelmesebb és legszebb portéka előnyeit élvezheti. A védjegy oltalom évszázados fejlődése napjainkra Magyarországon is kialakította a nemzetközi szabályozáshoz igazodó rendszerét. A védjegyek használatát törvények, rendeletek szabályozzák és a **Magyar Szabadalmi Hivatal**, mint állami intézmény végzi az „1997. évi XI. törvény a védjegyek és a földrajzi árujelzők oltalmáról” törvény értelmében a védjegyekkel kapcsolatos tevékenységeket.

A Zalai Borút Egyesület rendelkezik szolgáltatásai jelzésére és garanciájára kidolgozott **minősítési rendszerrel**. A minősítési rendszer alapvető célja, hogy kialakítson egy működési rendet, mely garantálja az egyesület keretében végzett tevékenységek szisztematikus végrehajtását, kontrollját. Kezelje azokat az információkat, melyek a szolgáltatások értékelésének és folyamatos fejlesztésének alapjául szolgálnak. A minősítési rendszer alkalmazása biztosítja, hogy a szervezett borturizmus szolgáltatásai a borvidék általános minőségi színvonalának megfeleljenek.

A rendszer igen fontos része a folyamatos ellenőrzés és a visszacsatolás is. A minősítést és a folyamatos ellenőrzést független szakemberek bevonásával, megfelelő publicitás mellett szervezik meg, a minősítési alapelvek írásban rögzítettek és egyértelműek. A minőség folyamatos ellenőrzésével biztosítják, hogy a szolgáltatások színvonala ne csökkenjen. A minősítést és az ellenőrzést helyi turisztikai és gazdasági szakemberekkel, az egyes érdekcsoportok helyi képviselőivel együtt valósítják meg.

A minősítési rendszer védjegyoltalommá fejlesztésének lehetőségét is meg kell vizsgálni. A megoldás érdekében a Zalai Borút Egyesületre és minden tevékenységére alkalmazható szabványt kell megalkotni.

Magyarország Európai Unió tagságával, a jogharmonizációs program keretében mára már rendezetté vált a védjegyrendszer és hozzákapcsolódó jogszabályi feltételrendszer. A védjegyek és földrajzi árujelzők oltalmáról szóló 1997. évi XI. törvény, a **Vt.**, a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. Törvény, az **Szjt.** és a formatervezési minták oltalmáról szóló 2001. évi XLVIII. Törvény, a **Fmtv.** módosítása rendelkezik. A jogharmonizációs programról, a program végrehajtásával összefüggő feladatokról szóló 2072/2003. (IV. 9.) Kormányhatározat intézkedik. A felsorolt törvények módosításával a hazai szabályozás összhangba került az európai közösségi joggal. Mind a hazai szabályozás, mind pedig a közösségi védjegyrendszer és a gyakorlati eljárási rendjének megismerése fontos.

A hazai szabályozás már a '90-es évek elejétől fokozatosan igazodott a közösségi jogi (és egyéb európai) követelményekhez. Iparjogvédelmi és szerzői jogi törvények újragondolására az európai jogharmonizáció jegyében került sor. Az európai szabadalmi rendszerbe való beilleszkedés, illetve az Európai Unióhoz való csatlakozás a hatályos hazai szabályozás kiigazítását igényelte.

Az egyes iparjogvédelmi és szerzői jogi törvényeket módosító 2003. évi CII. törvény biztosítja hazánkban az európai közösségi védjegy- és formatervezési mintათalmi rendszerekbe való beilleszkedését.

Mindez több eljárási könnyebbséget eredményez a magyar bejelentők számára: bejelentéseiket a közösségi iparjogvédelmi hatósághoz, a spanyolországi Alicantében székelő Belső Piaci Harmonizációs Hivatalhoz, a Magyar Szabadalmi Hivatalnál is megtehetik, magyar ügyvéd, illetve szabadalmi ügyvivő is eljárhat a képviselőjükben.

A szerzői jogi törvény módosításának célja a közösségi irányelvhez való jogközelítés. A közösségi joghoz való igazodás a szerzői jogi irányelvi szabályok mellett a szerzői jog terén is igényli egyéb elvek, normák, joggyakorlati tételek figyelembevételét, különösen az áruk szabad áramlása, a határokon átnyúló szolgáltatás szabadsága, az egyes diszkrimináció-tiltalmak és a versenyjog szempontjából.

A törvény a közösségi joghoz való igazodáson túl erősíti a jogbiztonságot és a kiszámíthatóságot azzal, hogy a nemzetközi iparjogvédelmi lajstromozási rendszerekre vonatkozó illeszkedési szabályokat beillesztette a védjegy törvénybe és a formatervezési minták oltalmáról szóló törvénybe. Az illeszkedési kérdések rendezése előmozdítja mind a Magyarországra irányuló bejelentői aktivitást, mind pedig a hazai vállalkozások, illetve alkotók külföldi jogszerzését.

A közösségi védjegy oltalmára, illetve az azzal összefüggő eljárásokra vonatkozó jogszabályok a következőképpen csoportosíthatók:

- I. **Közösségi jogszabályok**, amelyek **közvetlenül** meghatározzák a közösségi védjegy oltalmát, illetve az oltalom megadásával és fennállásával összefüggő eljárásokat. Ezek:
 - a Tanács közösségi védjegyről szóló 40/94/EK rendelete,
 - a közösségi védjegyről szóló 40/94/EK tanácsi rendelet végrehajtásáról szóló 2868/95/EK tanácsi rendelet (a továbbiakban: Végrehajtási Rendelet),
 - a Belső Piaci Harmonizációs Hivatal részére fizetendő díjakról szóló 2869/95/EK tanácsi rendelet,
 - a Belső Piaci Harmonizációs Hivatal Fellebbezési Tanácsának eljárási szabályairól szóló 216/96/EK tanácsi rendelet.

- II. **Közösségi jogszabályok**, amelyek ugyan **közvetlenül nem** határozzák meg a közösségi védjegy oltalmát, azonban bizonyos esetekben olyan kérdés eldöntését eredményezi az alkalmazásuk, amely közvetlen hatással lehet az oltalomra. Ezek:
 - 6/2002 EK tanácsi rendelet a közösségi formatervezési mintáról,
 - 2081/92 EK tanácsi rendelet a mezőgazdasági termékek és az élelmiszerek földrajzi jelzéseinek, illetve eredet megjelöléseinek oltalmáról

- III. **Tagállami** és közösségi jogszabályok, amelyek bizonyos kérdések elbírálásánál közvetett hatással lehetnek egy közösségi szinten lajstromozott védjegy oltalmának megszűnésére.

Ezek:

- a nemzeti védjegy törvények, a hozzájuk kapcsolódó végrehajtási rendeletek,
- az Unióban megvalósított védjegy jogi harmonizáció alapját képező Irányelv.

6.1 A közösségi védjegy oltalom főbb jellemzői

A közösségi védjegyről szóló 40/94/EK rendelet (továbbiakban: a Rendelet) 1. cikkének (2) bekezdése szerint a közösségi védjegy egységes jellegű. A közösségi védjegy a Közösség egészén belül azonos hatállyal rendelkezik: lajstromozni, átruházni, lemondani az oltalomról, a megszűnését megállapító vagy törlő határozatot hozni, a használatát megtiltani kizárólag a Közösség egészére vonatkozóan lehet. Ha e rendelet másképpen nem rendelkezik, ezt az elvet kell alkalmazni.

6.1.1 Egységesség

A közösségi védjegy oltalom egységessége azt jelenti, hogy az oltalmat területi alapon nem lehet megosztani. Az egységesség elve kifejezetten az egységes belső piac követelményeivel összhangban hatja át a Rendelet egészét. Az egységesség elvének gyakorlati érvényesülését biztosítja, hogy az oltalom keletkezése, illetve a közösségivédjegy-lajstrom vezetése központilag, az OHIM³-nál történik. Ennek megfelelően a közösségi védjegy lajstromozására irányuló eljárás, valamint a közösségivédjegy-bejelentéssel szemben benyújtott felszólalás elbírálása kizárólag az OHIM előtt történhet. Ezzel szemben a közösségi oltalom státusát érintő eljárások tekintetében csupán főszabályszerűen érvényesül az egységesség.

A közösségi védjegy lajstromozására vagy oltalmának megszüntetésére irányuló eljárásokat kizárólag az Unió egész területe tekintetében lehet lefolytatni. Ennek megfelelően kizárt például, hogy egy korábbi tagállami jog alapján, az érintett tagállam területe tekintetében részlegesen töröljenek egy közösségi védjegyet. Ilyen esetben a közösségi védjegy "egészét" törölni kell, és az oltalom megszűnését követően csupán arra van lehetősége a jogosultnak, hogy kérje a megszüntetett közösségi védjegy nemzeti védjegybejelentéssé történő átalakítását, a Rendelet 108. cikkének megfelelően. Ha a kérelem megfelel a Rendeletben meghatározott feltételeknek, akkor az OHIM továbbítja azt a megjelölt tagállamok központi iparjogvédelmi hivatalaihoz, ahol a bejelentést nemzeti úton tett védjegybejelentésként kezelik azzal a kedvezményvel, hogy megtarthatja az eredeti, közösségi bejelentéskor érvényesített elsőbbségét.

Olyan kérdésekben, ahol ez a gyakorlati szempontok érvényesítésével túlzottan ellentétes volna, kivételeket enged meg az egységesség elvének alkalmazása alól. Jellegzetesen ilyen a védjegy használatának engedélyezése. A Rendelet 22. cikkének (1) bekezdése a közösségi védjegy használatának engedélyezését nemcsak az árujegyzék egy részére, hanem a Közösség valamely tagállamának területére korlá-

³ Office for Harmonization in the Internal Market, Belső Piac Harmonizációs Hivatala

tozva is lehetővé teszi. Nyilvánvalóan indokolatlan lett volna az egységesség elvének érvényesítése a licencia szerződések esetében, hiszen ez túlzott beavatkozást jelentett volna a magánjog alanyainak akarata által meghatározott kötetmi jogi jogviszonyba.

Az egységesség elve sérül a Rendelet 106. cikkének (1) bekezdésében szabályozott intézmény következtében, amelynek értelmében a korábbi tagállami jog alapján meg lehet tiltani a közösségi védjegy használatát azon tagállam tekintetében, amelynek területén a későbbi akadályozó jog oltalma fennáll. Ilyen esetben a közösségi védjegy oltalma nem szűnik meg, azonban a továbbiakban kizárólag a többi tagállam területén használható. A korábbi tagállami védjegyrendszereknek a közösségi oltalom mellett való párhuzamos fenntartása indokolta ezt a kivételt az egységesség elve alól.

A közösségi oltalomból eredő jogok megsértése esetén alkalmazásra kerülő szankciókat maga a Rendelet nem tartalmazza. A közösségi védjegy bitorlása esetén a tagállami jogok alkalmazását rendeli el. Ebben a tekintetben azonban jelentős eltérések mutatkoznak a tagállami szankciók rendszere és azok mértéke, valamint az egyes tagállamok eljárási gyakorlata között, ezért nem lehet azt állítani, hogy a közösségi védjegy bitorlása esetén az egységesség elve érvényesülne.

A közösségi oltalom megsértése miatt indult eljárások azonban egy másik érdekes sajátosságot is felmutatnak, ugyanis egy ilyen eljárásban az alperes viszontkereset formájában kérheti a közösségi védjegy törlését vagy megszűnésének megállapítását közvetlenül a közösségi védjegybírástól is. Ebben az esetben a közösségi oltalom státusáról nem az OHIM, hanem a közösségi védjegy bíróság, azaz egy tagállami bíróság dönt. Ez utóbbi mindenképpen figyelemre méltó sajátossága a rendszernek.

6.1.2 Autonómia

Az autonómia elve azt jelenti, hogy a közösségvédjegy-oltalommal összefüggő kérdéseket a közösségi jog releváns forrásai - elsősorban a Rendelet - szabályozzák. A tagállamok nemzeti joga nem lehet hatással a közösségi védjegy intézményére. Az oltalom keletkezését, az oltalom tartalmát, az oltalom terjedelmét, valamint az oltalom megszűnését valóban maga a Rendelet szabályozza, azonban a gyakorlat oldaláról is alaposan megvizsgálva a rendszert, rá lehet mutatni több olyan kérdésre is, amelyekre a Rendelet közvetlenül ad nem választ. Tipikusan ilyen a közösségi oltalom megsértésének jogkövetkezményei, amit a tagállamok nemzeti joga határoz meg.

A közösségi oltalom korlátai között tartják számon a belenyugvás intézményét. Ha a közösségi vagy tagállami védjegy jogosultja öt éven át eltúrte a későbbi közösségi védjegy használatát, és erről a jogosultnak tudomása volt, akkor nem tilthatja meg a későbbi közösségi védjegy használatát, illetve ezen saját korábbi jogára hivatkozva nem kérheti a későbbi közösségi védjegy megszüntetését.

Eltérő megoldást tartalmaz a közösségi földrajzi árujelzők oltalmáról szóló 2081/92/EK rendelet, amely az autonómia elvét abszolút értelemben valósítja meg. A 2081/92/EK rendelet szerint lajstromozott földrajzi árujelző oltalmát kizárólag a ren-

delet határozza meg, és bár nem kifejezetten, de gyakorlatilag kizárja a nemzeti oltalom párhuzamos létét.

A közösségvédjegy-oltalom csak korlátozott autonómiát valósít meg, mert több kérdésben támaszkodik a tagállamok nemzeti jogának szabályozására. Mindez, hasonlóan az egységesség elvének korlátainál elmondottakhoz, szoros összefüggésben áll a koegzisztencia elvével.

6.1.3 Koegzisztencia

A koegzisztencia elve talán a közösségvédjegy-oltalom legérdekesebb és legjellemzőbb elve. A közösségi oltalom a nemzeti oltalom fenntartásának elvén alapszik, annak kiegészítésére szolgál. Jelenleg egymás mellett párhuzamosan funkcionál a közösségi és a tagállami oltalmi rendszer. Ha egy megjelölésre valamely uniós tagállamban védjegyoltalmat kívánunk szerezni, akkor három lehetőség áll rendelkezésünkre.

- az érintett tagállam központi iparjogvédelmi hivatalánál közvetlenül benyújtott bejelentés útján nemzeti védjegyoltalmat,
- az ún. Madridi rendszerben** nemzetközi védjegybejelentés útján, az érintett tagállamot megjelölve,
- közösségi úton a Rendelet előírásainak megfelelően benyújtott közösségvédjegy-bejelentés útján oltalmat szerezni.

A koegzisztencia tehát a rendszerek párhuzamos léte mellett azt is jelenti, hogy a nemzeti jogok egyenértékűek a közösséggel, hiszen lehetőség van arra, hogy a korábbi nemzeti jog jogosultja felszólaljon a közösségvédjegy-bejelentéssel szemben, a lajstromozást követően korábbi jogára hivatkozva kérje a közösségi védjegy törlését stb.

A koegzisztencia elve különösen az alábbi pontokon érvényesül a Rendeletben:

- a korábbi nemzeti jogok mint viszonylagos kizáró okok elismerése,
- a korábbi nemzeti jog alapján megtiltható a közösségi védjegy használata az érintett tagállam tekintetében,
- a korábbi azonos nemzeti védjegy elsőbbségének igénylése a közösségi védjegynél
- bitorlási perben viszont keresetben lehet kérni - a korábbi nemzeti jogra hivatkozva - a későbbi közösségi védjegy törlését,
- azonos közösségi védjegy és azonos nemzeti védjegy alapján különböző tagállamok bíróságai előtt indult eljárások kizárása.

6.1.4 A közösségi védjegy kapcsolata a tagállami védjeggyel

Az OHIM előtt zajló eljárások lehetnek:

- A közösségi védjegy lajstromozására irányuló, valamint az ahhoz szorosan kapcsolódó egyéb eljárások
- Minden olyan eljárás, amely a közösségi védjegy lajstromozását követően folytatható le. (Pl. a közösségi védjegy megújítása, átruházásának tudomásulvétele, a megszűnésének megállapítására irányuló eljárás vagy a törlési eljárás)

A közösségi védjegy lajstromozására irányuló eljárás több ponton is kapcsolatba kerülhet:

- A tagállamok nemzeti védjegyszabályozásával,
- A tagállamok iparjogvédelmi hivatalainak és illetékes bíróságainak nemzeti joggyakorlatával

6.1.5 A földrajzi eredetvédelem és a védjegy oltalom európai unióban

Az Unióban – a kezdetektől fogva – elsődleges gazdasági célkitűzés az egységes belső piac létrehozása, a tagállamok közötti kereskedelem akadályainak lebontásával. Ennek egyik hatékony eszköze a közösségi védjegy-rendszer felállítása volt, mely egyrészt felszámolja a tagállami védjegy jogok közelítése útján, a tagállamok oltalmi rendszerei között fennálló – az áruk és szolgáltatások szabad áramlását akadályozó – eltéréseket. Másrészt létrehozza a közösségi szintű egységes védjegyoltalmat. A közösségi védjegy az egyik legfontosabb árujelző - a védjegy - oltalmának tagállami határokon átnyúló biztosításával az áruk és szolgáltatások szabad áramlását szolgálja.

Az Unió tagjaként a közösségi védjegyek (szabadalmak) jogosultjai Magyarországon területén is oltalmat élveznek. Előfordulhat, hogy a közösségi védjegyek ütköznek a korábban itthon bejegyzettekkel. Egyik ilyen kitétel, amennyiben a közösségi védjegyről a bejelentést a csatlakozást megelőző hat hónapon belül nyújtották be, a magyar vállalkozások felszólalási joggal élhetnek a közösségi védjegy hazai kiterjesztésével szemben. Az ilyen eljárásban érintett magyar kisvállalkozások – különösen, ha már tudomásuk van potenciális konfliktushelyzet bekövetkezéséről – jól teszik, ha tájékozódnak a hasonló területen bejegyzett védjegyek jellemzőiről, lépéseket tesznek saját védjegyük uniós érvényességének megvédésére.

Földrajzi eredetvédelem

Egy termék, élelmiszer neve a származási helyétől távol is ismertté válik, előfordulhat, hogy a termék a piacon ugyanazt a nevet használó hamisított termékekkel kerül versenyhelyzetbe. A tisztességtelen piaci magatartás nemcsak aláássa a gyártók és a termelők erőfeszítéseit, hogy a termékeik neve számára a legjobb elismerést szerezzék meg, de a fogyasztókat is megtéveszti az áruk másolt vagy eredeti voltát illetően.

Az Európai Unióban különböző eszközökkel igyekeznek oltalomban részesíteni az ilyen megjelöléseket:

- védjegyoltalom,
- eredet megjelölés,
- a megjelölés rendszeres használatának elismerése,
- egyéb speciális jogszabályok

A rendelet kísérletet tesz arra, hogy harmonizálja és közösségi szinten szabályozza a borokon és égetett szeszes italokon túl - melyek már a korábbi közösségi jogalkotás révén oltalomban részesültek - minden élelmiszertermékre vonatkozóan ezt az oltalmat azzal a céllal, hogy tiszta helyzetet teremtsen a piac számára és védje a gyártók és a fogyasztók érdekeit.

A szabályozás célja sokirányú, azonban különös hangsúlyt kap a jó minőségű élelmiszertermékek előállítását célzó fejlesztések előmozdítása, amely jelentősen hozzájárulhat a vidéki technológiai fejlesztésekhez és a mezőgazdasági termelés sokrétűvé válásához. Bizonyos minőséget garantálva oltalmat jelent a fogyasztóknak is, és úgyszintén védi az egyszerű termelőket a gyengébb minőségű másolt termékek azonos név alatt történő forgalomba hozatala ellen.

Kiemelendő, hogy míg a földrajzi jelzésekre és eredet megjelölésekre vonatkozó közösségi szabályozás lehetővé teszi bizonyos nevek oltalomban részesítését, addig nem szankcionálja hasonló termékek más néven való gyártását és forgalomba hozatalát, amennyiben az nem sérti a védett megjelölést.

A lajstromozás azt jelenti majd, hogy ezek a termékek közösségi szinten oltalomban részesülnek a hamisított és félrevezető termékekkel szemben. Ez az oltalom pontosan olyan, mint amely egyéb iparjogvédelmi jogból ered, ilyen pl. a szabadalom vagy a védjegy. Más szóval, ha egy földrajzi jelzést vagy eredet megjelölést lajstromoznak, azt kizárólag a megjelölt területen tevékenykedő és az adott termékre megállapított, szigorú gyártási szabályokat betartó termelők használhatják.

A **fajtanemek** nem részesülnek oltalomban. A fajtanév olyan név, mely egy termék nevéként általánosan használatos.

Az oltalom tartalma

A rendelet 13. cikke megpróbál minden olyan helyzet ellen oltalmat nyújtani, amikor egy védett eredet megjelölést vagy védett földrajzi jelzést megsérthetnek.

Minden lajstromozott név oltalmat élvez az alábbiakkal szemben:

- egy lajstromozott név bármilyen közvetlen vagy közvetett felhasználása a kereskedelemben olyan termékekkel kapcsolatban, amelyekre a lajstromozás nem terjed ki, amennyiben a név alatt lajstromozott termékekhez hasonlóak, vagy a név használata kihasználja a védett név jó hírnevét
- az oltalom alatt álló földrajzi jelzés bármilyen módon történő utánpótlása vagy arra utaló módon való használata, még akkor is, ha a megnevezést fordításban vagy különböző kiegészítésekkel használja;

- bármilyen - a termék származásával, eredetével, jellegével és lényeges tulajdonságaival kapcsolatos - egyéb hamis vagy megtévesztő megjelölés használata bárhol (pl. a csomagoláson, hirdetésben, a termékre vonatkozó iratban) legyen is az feltüntetve
- bármely más cselekmény, mely félrevezetheti a fogyasztókat a termék valószínű származási helyét illetően.

Ez az oltalom ex officio megilleti a lajstromozott megjelöléseket, vagyis minden tagállamnak biztosítani kell az oltalmat a saját területén.

Ehhez szükséges volt, hogy a tagállamok létrehozzák a földrajzi jelzések és eredet megjelölések használatának ellenőrző rendszerét, mely azt vizsgálja, hogy a termék megfelel-e a termékleírásnak a gyártási folyamatától a terméknek piacon való megjelenéséig. Amikor egy tagállam felhívja a minősítő testületeket az ellenőrzés biztosítására, azoknak eleget kell tenniük annak az EN45011 szabványnak, amely alkalmazza a vonatkozó nemzetközi ISO szabványokat.

Az oltalom megszerzésére irányuló eljárás

A rendelet önkéntes rendszert hozott létre. Ez azt jelenti, hogy a lajstromozási eljárás kezdeményezésének lehetősége az azonos termékek termelésével foglalkozók csoportját illeti meg.

A lajstromozásra irányuló eljárás szabályait a rendelet 5. 6. és 7. cikkei állapítják meg. Valójában a termelők vagy cégek egy csoportja készíti el a termékleírást a 4. cikkben foglaltaknak megfelelően. Ennek tartalmaznia kell különösen a termék nevét, a földrajzi jelzést vagy az eredet megjelölést, a termék különleges tulajdonságai és a megjelölés közötti kapcsolat igazolását, a vizsgálati rendszer leírását.

A lajstromozásra irányuló kérelmet - a termékleírással együtt - a kérelmezők székhelye szerinti tagállam illetékes hatóságához kell benyújtani. Ez az illetékes hatóság továbbítja a kérelmet a Bizottsághoz lajstromozás céljából, amennyiben az eleget tesz a 2. és 4. cikkben meghatározott feltételeknek.

Ha a kérelem ezeknek a kívánalmaknak eleget tesz, a Bizottság közzéteszi az Európai Közösségek Hivatalos Lapjában a nevet és a termékleírásban szereplő egyéb jellemzőket. Ez az első közzététel lehetőséget biztosít bármely érdekelt természetes és jogi személynek, hogy a lajstromozás ellen tiltakozzon.

Ha a Bizottság előtt nem tiltakoznak, akkor a megjelölés lajstromozást nyer. Tiltakozás esetén az érdekelt tagállamnak keresnie kell a megegyezés lehetőségét. Ha ez nem sikerül, akkor a Bizottság dönt a 15. cikkben foglaltak szerint. Tiltakozás hiányában az eljárás hozzávetőlegesen 12 hónapig tart.

Eredet megjelölés és földrajzi jelzés

1. **Eredet megjelölés:** „PDO” (Protected Designation of Origin). Egy régió, meghatározott hely vagy kivételes esetben egy ország neve, amely olyan mezőgazdasági terméket vagy élelmiszert jelöl:
 - amely abból a régióból, különleges helyről vagy országból származik és
 - amelyet meghatározott földrajzi területen termelt, feldolgozott, illetve előállított olyan termék megjelölésére használnak, amelynek a minősége, hírneve vagy egyéb jellemzője kizárólag vagy lényegében az adott földrajzi környezet, az arra jellemző természeti és emberi tényezők következménye.
2. **Földrajzi jelzés:** „PGI” (Protected Geographical Indication). Egy régió, különleges hely, vagy kivételes esetben egy ország neve, amely olyan mezőgazdasági terméket vagy élelmiszert jelöl:
 - amely abból a régióból, meghatározott helyről vagy országból származik, és
 - amelynek a meghatározott minősége, jó hírneve, vagy más jellemzői az adott földrajzi eredetnek tulajdoníthatóak, továbbá, amelynek gyártása és/vagy termelése és/vagy készítése a meghatározott földrajzi területen folyik.

Védjegyek

Egy földrajzi jelzés vagy eredet megjelölés lajstromozására nem kerülhet sor akkor, ha egy védjegy reputációja, jó hírneve és a hosszú múltra visszatekintő belső használat miatt a lajstromozás félrevezethetné a fogyasztókat a termék eredetét illetően (14. cikk 3. pont).

A 14. cikk 2. pontja értelmében pedig, ha egy védjegy használata a 13. cikk bármelyik pontjában meghatározott helyzetet idézhet elő a földrajzi jelzésekkel és az eredet megjelölésekkel kapcsolatosan, annak használata csak az alábbi feltételek mellett folytatódhat:

- a védjegy lajstromozása már jóhiszeműen megtörtént, amikor a kérelmet a földrajzi jelzés vagy az eredet megjelölés lajstromozására benyújtották
- nem lehet azt megállapítani, hogy a védjegy használata a közösségi jog alapján nem folytatható
- nem lehet azt megállapítani, hogy a védjegy lajstromozása idején a - tagállamok védjegyjogának közelítése céljából kiadott 89/104/EGK Tanácsi Irányelv alapján - a védjegy törlésének alapja lenne

Ellenkező esetben egy védjegy lajstromozására irányuló kérelmet vissza kell utasítani, ha azt a földrajzi jelzés vagy az eredet megjelölés publikálását követően nyújtották be (14. cikk 1. pont).

Fontos különbséget tenni a következő helyzetek között

- A TRIPS 22. cikke szerinti oltalmat (a fogyasztók megtévesztése ellen) a címkézésekről szóló 79/112/ EGK Irányelvnek a tagállamok általi alkalmazása biztosítja. A WTO tagjainak földrajzi jelzéseikkel kapcsolatos problémái esetén az Európai Unió tagállamai kötelezően biztosítják az érdekeltek számára a bíróságaik előtti jogi eszközök igénybevételének lehetőségét.
- A 2081/92/ EGK Rendelet szerint ex officio oltalom, amely
 - a. a nemzeti elbánás elve szerinti közösségi eljárás vagy
 - b. a 12. cikk előírásai szerint kétoldalú egyezmények alapján valósul meg.

Utóbbi esetben a védelem rendszerének meg kell felelnie a közösségi szabályoknak.

7. A ZALAI BORÚT EGYESÜLET MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSI RENDSZERE

A Zalai Borút Egyesület megalakulása óta a színvonalas borturisztikai szolgáltatások sikeres működését kívánja támogatni, annak érdekében, hogy a borvidék hírnevét öregbítse. Ezért az egyesület megalakulása óta fokozottan arra törekszik, hogy a Zalai borúton színvonalas a szakmai és az idegenforgalmi elvárásoknak magas színvonalon megfelelő szőlész-borász és borturisztikai szolgáltatások jöjjenek létre és működjenek. A gyakorlatban a borturisztikai szolgáltatások minősítése marketing szempontból értékes az egyesület és a minősített szolgáltatásokkal rendelkező tagok számára. A szakmai érdeklődők és a turisták számára ez a minősítés garanciát jelent, a nélkül, hogy a részleteket igazán szükséges lenne ismerniük.

A minősítés során a konkrét turisztikai termék minősítése történik meg megadott eljárásrend szerint. A minősítés során alapkövetelmény, hogy a rendeletekben szabályozott és az előírásoknak megfelelő osztályba sorolást, alapfeltételnek tekinti, tehát a minősítés alapja a Magyarországon ezekre vonatkozó érvényes rendelkezések betartása, a működési engedélyek megszerzése. A minősítés három alapvető szolgáltatás csoportra és ezek kombinációira terjed ki. Szállás, vendéglátás és program szolgáltatások. A minősítő bizottság a Zalai borútra jellemző speciális szempontokat figyelembe véve végzi a minősítést.

A Zalai Borút Egyesület 1999-ben alakult. A tagok szolgáltatásainak minősítésére először 2000-ben került sor. A Zalai Borút Egyesület minősítési rendszere, szabályzata az évek során fokozatosan fejlődött finomodott. A minősítési rendszer kialakítása a Villány-Siklós Borút minősítési rendszer alapján kezdődött. Az első minősítéskor a Villány-Siklós Borút Egyesület Minősítő Bizottsága tevélegesen segítséget nyújtott a minősítés végrehajtásához.

7.1 A Zalai borút minőségügyi rendszerének alapelvei, a minőségbiztosítás rendszer céljai

A Zalai Borút minősítési rendszerének kialakítása megtörtént, alkalmazása biztosítja, hogy a szervezett borturizmus szolgáltatásai a borvidék általános minőségi színvonalának megfeleljenek. A minősítési rendszer kidolgozásánál a következő alapelveket követték:

- **minőségi szabályozás**, garantált minőségű szolgáltatások létrehozása és működésének támogatása a Zalai borúton. A minősítési rendszerbe bejutás feltétele a megfelelő minősítési folyamaton történő megfelelés.
- **A Zalai Borút egységes image megalkotás** (ösztönzés színvonalas szolgáltatások nyújtására, szolgáltatási minimum meghatározása (európai idegenforgalmi normákhoz közelítés), hálózat kialakítására törekvés (hasonló színvonalú, egymást kiegészítő szolgáltatások, kölcsönös tapasztalatcsere lehetőség, stb.), nyitottság, részletezett kínálat, megbízhatóság biztosítása, promóciós esélyek növelése a hazai és nemzetközi piacon.

Ahhoz , hogy a garantált minőség és az egységes kellemes vonzó arculat teljesüljön az **alábbi célok** megvalósítására kell törekedni a borút és a minősítés szervezetének, a minősítő bizottságnak

1. A Zalai borút egységes arculatának kialakítása, a turisták informálása a borturisztikai szolgáltatásokról színvonaláról.
2. A minősítési rendszer kidolgozásával és működtetésével a Zalai borút és a Zalai borvidék borturizmusának folyamatos fejlődésének biztosítása.
3. A borvidéken működő turisztikai szolgáltatók ösztönzése minőségi szolgáltatások fejlesztésre és létrehozására.
4. A minősítés feltételeinek és eredményeinek nyilvánosságra hozásával a turisztikai vállalkozók segítése a saját fejlesztési stratégiák kidolgozásában és megvalósításában.
5. Viszonyítási és orientálási alapok létrehozása az egyesület tagjai számára a szolgáltatások fejlesztésében.
6. A minőségi borturisztikai szolgáltatások húzóerőként hassanak a borvidék településein működő egyéb szolgáltatásokra.
7. Promóciós előnyök felhasználása a borút népszerűsítésére és a szolgáltatások iránti kereslet növelésére
8. Piac erősítés és piacvédelem biztosítása, garancia a borturizmus fejlődésére
9. Magas színvonalú szolgáltatásokkal jövedelem fokozása, a szolgáltatások kihasználtságának növelése.

7.2 A minősített szolgáltatások

A Zalai borúthoz kapcsolódó szolgáltatások nagyon változatosak, alapvetően szállás, vendéglátás és programszolgáltatások körébe tartoznak. Ezekben belül is az alábbi szolgáltatások működnek a tagok tulajdonában. Ez a szolgáltatási kör bármikor, egy új típusú szolgáltatás kifejlesztésével bővíthet. A Minősítő Bizottság veszi fel a listába az új szolgáltatást akár a minősítés helyszínén is.

Szállás szolgáltatás	Vendéglátás	Programok
Falusi vendéglátás, hegyi hajlék	Étterem, vendéglő, csárda	Borház
Fizető vendéglátás	Étkezde-kifőzde, termelői borkimérés	Vinotéka
Panzió (fogadó)	Borkóstolóhely	Bormúzeum
Hotel	Borozó	Tájház
Turistaház	Boreladás pincénél	Üzemlátogatás
Ifjúsági szálláshely		Rendezvény (gasztrobor)
Kemping (üdülőház)		

7.3 A minősítési rendszer leírása

A Zalai Borút Egyesület minősítési rendszerének a Minősítési Szabályzat az alapidokumentuma. A szabályzat összegyűjti és alkalmazza a minősítésre vonatkozó általános előírásokat és a Zalai borút borturisztikai szolgáltatásaira jellemző speciális kívánalmakat.

7.3.1 Általános előírások

A Zalai borút szolgáltatásinak, mint minden turisztikai jellegű szolgáltatásnak a vonatkozó törvényeknek, rendeleteknek megfelelően kell működni amit országos hatáskörű szervezetek, ÁNTSZ, Fogyasztóvédelem, VPOP kísér figyelemmel. A borutas minősítési eljárásban ezek ellenőrzése megtörténik. A minősítés borturisztikai szolgáltatásokra vonatkozik, amikhez szorosan hozzátartozik, elengedhetetlen feltétel a szőlő és bor, ezért a minősítés kiterjed a szőlőtermesztésre és borkészítésre és forgalmazására vonatkozó törvényekre is.

A Magyarországon érvényes a szállás adásra és vendéglátó szolgáltatásokra, valamint a szőlőtermesztésre, borelőállításra vonatkozó törvények, rendeletek, előírások által leírt követelmények betartása, teljesítése a minősítés első feltétele.

- **4/1997. (I.22.) Korm. rendelet** az üzletek működéséről és belkereskedelmi tevékenység folytatásáról
- **43/1998. (VI. 24.) IKIM rendelet** a vendéglátó üzletek kategóriába sorolásáról, valamint ártájékoztatásáról
- **110/1997. (VI. 25.) Korm. rendelet** a magánszálláshelyek idegenforgalmi célú hasznosításáról
- **45/1998. (VI. 24.) IKIM rendelet** a kereskedelmi és magán szálláshelyek osztályba sorolásáról, a falusi szálláshelyek minősítéséről
- **1994. évi CII. törvény** a hegyközségekről
- **1997. évi CIII. törvény** a jövedéki adóról és a jövedéki termékek forgalmazásának különös szabályairól
- **1997. évi CXXI. törvény** a szőlőtermesztésről és a borgazdálkodásról.
- **2004. évi XVIII. törvény** a szőlőtermesztésről és a borgazdálkodásról
- **97/2004. (VI. 3.) FVM rendelet** a borok eredetvédelmi szabályairól
- **40/1977. IX. 29. MÉM rendelet, V. fejezet A** must, a bor és a borpárlat forgalomba hozatala
- A **fogyasztóvédelmi** előírások
- **ÁNTSZ** vonatkozó rendelkezései
- **VPOP** vonatkozó rendelkezései

7.3.2 Speciális előírások

A borúti tagok számára a szolgáltatások minőségének jelzésére és garanciájára bevezetett minősítési rendszer szerint történik a minősítési eljárás. A helyszíni minősítés során a szolgáltatások az alábbi szempontok szerint kialakított pontrendszer alapján kerülnek minősítésre. A minőségi követelményeknek való megfelelés alapján, amit a minősítés során kapott sorszámok jeleznek, a szolgáltatások négy minőségi osztályba kerülnek. A minősítés elnevezése KUPÁS minősítés, utalva a

boroskupa történelmi előéletére. A négy minősítési osztály, az 1,2,3,4, kupás besorolás az adott szolgáltatás minőségi színvonalát, komfortosságát, szőlész-borász-gasztronómiai értékét hívatott tükrözni.

A minősítés során elérhető összes pontszáma: 55 pont, abban az esetben, ha a szolgáltató vagy csak szállással vagy csak vendéglátással rendelkezik a maximális pontszám 49 pont lehet.

16 pont alatt szolgáltatás nem felelt meg a minősítési követelményeknek a szolgáltató az észrevételezett hiányosságok kiküszöbölése után leghamarabb egy év múlva újra kérheti a minősítést.

Minősítési osztály	Minősítés ponthatárai
I. Kupás	16-22 pont
II. Kupás	23-30 pont
III. Kupás	31-44 pont
IV. Kupás	45-55 pont

A szolgáltatások minősítésére a legfontosabb, a szolgáltatásokra legjellemzőbb általános, meghatározó jellegzetességek területén a speciális szempontok figyelembevételével egy értékelő pontrendszer került kidolgozásra. Az értékelendő szempontok a szolgáltatásokkal kapcsolatos összesen tíz területre vonatkoznak. A helyszíni minősítés során tíz meghatározó jellegzetességre vonatkozó szempontok és feltételek kerülnek értékelésre. Az értékelés értékelése pontokkal történik az egyes szolgáltatásokra vonatkozóan. A Minősítő Bizottság tagjai egyénileg pontoznak, az egyes területek értékelése során elért pontszámok összeadódnak és a bizottsági tagok egyéni pontjainak átlaga kerül az értékelő lapra, ami a ponthatárokhoz illesztve megmutatja a minősítési osztályt.

A minősítés a következő területeken és szempontok szerint történik.

I. A szolgáltatás megfelelése a szolgáltatásra vonatkozó hatósági feltételeknek

A szolgáltatás típusa szerinti engedélyek megléte, illetve az engedélyezési folyamat elindítása alapfeltétele a minősítésnek. Ha az engedélyezés folyamatban van a dokumentumok bemutatásának végső határidejét rögzíteni kell a jegyzőkönyvben és akkor megtörténhet a szolgáltatás minősítése. A saját bornak OBI minősítéssel kell rendelkezni. A jegyzőkönyvben rögzíteni kell a különböző hatósági engedélyek számát, jelét és az adószámot is.

II. A turisták és szakmai látogatók fogadásával, vendéglátással, szállásadással kapcsolatos szakmai feltételeknek mennyire vannak birtokában és mennyire teljesülnek az elvárások

- Nyitvatartási idő, és arra vonatkozó információ
- Befogadó képesség mértéke 10 fő alatt, 10 fő, legalább 20 fő vagy több.
- A szolgáltató beszél vagy nem beszél nyelveket . Nyelvismeret nincs, alapfokú vagy jó nyelvtudással rendelkezik a szolgáltató.
- Üzemeltetés módja; alkalmyszerűen vagy rendszeresen évszaktól függetlenül télen-nyáron van nyitva a szolgáltatás.

- A szolgáltatók rendelkeznek idegenfogalmi képesítéssel vagy nem. A szolgáltatást egyedül biztosítja vagy legalább ketten foglalkoznak egy időben a vendégekkel.
- Többféle szolgáltatást nyújt a tulajdonos.

III. Vendégszeretet, háziasság, a turistákkal, vendégekkel való törődés

- A vendégek érkezésekor a fogadtatás, köszöntés hangulata
- Vendéglátói tapasztalat hiánya vagy megléte
- Előkészületek a vendégek fogadására és búcsúztatására
- Előzetes útbaigazítás a vendégek odatalálása érdekében, telefonon, előjelző táblákkal.

IV. A vendégek, turisták tájékoztatása, informálása

- Telefonos információ adás a látogatás előtt az árakról, odatalalásról.
- Kidolgozott árajánlat minden szolgáltatásról külön-külön és csomagajánlatként.
- Programajánlatok a szolgáltatás környezetéből, kulturális és más szabadidős területről.
- Települési prospektus, térségi prospektus, saját prospektus vagy szórólap biztosítása és bemutatása a vendégeknek.
- Borutas irányító rendszer biztosítása információs és irányító táblák és előjelző táblák kihelyezése, ha szükséges.

V. A szolgáltatás helyszínének körülményei higiénia, tisztaság

- Ivóvíz biztosítása, a rendszeres vízvizsgálat teljesítése.
- Rendezett környezet, növényzettel történjen a dekorálás, burkolat a szabadtéren is, tiszta ép épület.
- Mellékhelyiségek, toalett minősége, tisztasága.
- Hulladékkezelés elszállítás, szelektív gyűjtés megoldása.
- Szennyvízkezelés zárt csatornarendszer biztosítása.
- Állattartás körülményei, feltételei meglegyenek, állatmegőrzés megoldása.

VI. Borkultúra megjelenése a szolgáltatásokban függetlenül attól, hogy mi számít alapszolgáltatásnak a szállásadás vagy a vendéglátás

A) Szállás szolgáltatás

- Minősített, osztályba sorolt szálláshely.
- A borvidék borok megismerésének biztosítása.
- A szolgáltató borkóstolás és a borfogyasztás szabályait ismerje.
- Fel legyen szerelve a megfelelő borászati és borfogyasztási kellékekkel.
- Legyen kóstolni, ajándékozni, eladni való bora .
- A szolgáltató a borkóstolást szakmailag le tudja vezényelni.

B) Vendéglátás, gasztronómiai szolgáltatás

- A borkóstolás és a borfogyasztás szabályainak ismerete.
- A borkóstolást szakmailag is le tudja vezényelni.
- Fel legyen szerelve a megfelelő borászati és borfogyasztási kellékekkel.

- Ha saját borral rendelkezik, borait versenyeztesse, hegyközségi és borutas borversenyen évente legalább egyszer.

VII. Szolgáltatás épületének környezete az épület értékeinek óvása

- Természeti és épített környezet megóvása, védelme.
- Népi és szakmai hagyományok, ismeretek őrzése, alkalmazása.
- A borvidékre jellemző természeti és épített környezet értékeinek kiemelése, védelme, bemutatása.
- A borvidékre jellemző természeti környezeti értékek kiemelése, bemutatása.
- Az épített környezet hagyományos értékeinek, műemlékeknek megóvása, védelme.

VIII. A szolgáltatás elhelyezkedése, megközelíthetősége

- Portalanított út, burkolt út, jó megközelíthetőség
- Közepes járművel és nagy járművel is meg lehessen közelíteni
- Megfelelő, biztonságos parkolási lehetőség

IX. Kiegészítő szolgáltatás, saját termék ajánlása

- 1 -3 saját kiegészítő szolgáltatás.
- Saját készítésű helyi élelmiszer és nem élelmiszer termékek ajánlása.
- A térségre jellemző helyi termékek kínálása esetleg értékesítése.

X. A fogyasztók igényeit kielégítő információk nyújtása a szolgáltatásról és környezetéről (településről)

- A szolgáltatásokról árlista, előzetes információ.
- Köz és helyi érdekű telefonszámok kihelyezése (orvos, közlekedés, stb.).
- Árlista, étlap, áruk, borok származási igazolása.
- Nyitva tartás kihelyezése a szolgáltatás épületén kívül és belül.
- Panaszkönyv vagy vásárlók könyve emlékkönyv.

7.4 A minősítés szervezete

A Zalai Borút Egyesület Minősítő Bizottsága, egy szakmai testület öt tagja van, borút egyesületi tagok és külső szakértők, akiket évente az elnökség kér fel a minősítés elvégzésére. A bizottságba delegált személyek minden alkalommal változhatnak, időnként javasolt is a személyek változása. A minősítő bizottság tagja lehet borút egyesületi tag vagy külső szakértő. A minősítő bizottsággal szembeni szakmai elvárás, hogy minden szakterülethez valamelyik tag értsen. Az öt fős bizottság összetétele, szakmai szempontból a következő:

- Szőlész, borász szakember, lehetőleg hegyközségi státuszú
- Vendéglátós, fogyasztóvédelemben jártas szakember vállalkozó
- Falusi szálláshely minősítésére jogosult szakember
- Zala megyei ÁNTSZ munkatársa, aktív vagy nyugalmazott státuszban
- Zalai Borvidék Hegyközségi Tanács választmányi tagja, akit a Hegyközségi Tanács delegál

7.5 A minősítés díja

A minősítést kérő szolgáltatót, egyesületi tagot terheli a bizottság utazási költsége, és a minősítés szakértői díja. Az utazási költség változó, a megtett km arányában, egy napon történt több minősítés esetén egyenlően oszlik meg a minősítést igénylő szolgáltatók között.

A szakértői díj 5000 Ft/minősítés/szakértő, összesen 25 000 Ft/ minősítés a bizottság tagjai évenként döntenek arról, hogy igényt tartanak-e a szakértői díjra az az évi minősítések esetében.

A minősítési díjat az egyesület számlázza a szolgáltatónak a minősítést követően, amit a szolgáltató a megadott határidőn belül kifizet.

Amennyiben a szakértők igényt tartanak a szakértői díjra, az egyesülettel megállapodást vagy vállalkozási szerződést kötnek az adott minősítésekre, az elvégzendő munkára. Ami alapján az egyesület megbízási díjat fizet, vagy a számla ellenértékét fizeti.

7.6 A minősítés folyamata

A minősítés minden évben egyszer történik azoknak a tagoknak a számára akik igénylik. A borutas szolgáltatások promóciós anyagaiban az egyesület marketing anyagaiban való megjelenés feltétele a borutas szolgáltatások minősítése.

1. A minősítést kérő szolgáltató kitölti a minősítési kérelmet és eljuttatja a Zalai Borút Egyesület munkatársaihoz.
2. A borút egyesület titkára elkészíti a minősítés időbeosztását, menetrendjét, a minősítés általában a nyári őszi hónapokban történik. A minősítés átlagosan egy órát vesz igénybe, figyelembe kell még venni a szolgáltatások települések közötti távolságot.
3. A minősítés megszervezése közlekedés, ütemezés egyeztetése, szolgáltatók értesítése és a bizottsági tagok felkérése.
4. Helyszíni minősítés lebonyolítása, végrehajtása a dokumentumok kitöltése, értékelő lap, minősítő lap. A minősítést igazoló dokumentumok elkészítése a helyszínen történjen meg – felelős a titkár
5. A minősítettek kihirdetése a legközelebbi elnökségi ülésen és a közgyűlésen és a honlapon
6. Az elnökségi ülést követően a minősített szolgáltató és az egyesület elnöke aláírja a Zalai Borút Egyesület Boruti Kartáját, a tag megkapja a minősítést igazoló dokumentumokat és a minősítő táblát.

7.7 A minősítés dokumentumai

A legfőbb dokumentum a Minősítési Szabályzat, amely tartalmazza a többi elkülönítve értelmezhető dokumentumot is.

1. **Minősítő kérelem** - a szolgáltatásra és a szolgáltatással rendelkező egyesületi tagra vonatkozó adatokat kell rajta feltüntetni.
2. **Értékelő lap** – részletesen tartalmazza a minőségi osztályba sorolás feltétel és szempont rendszerét, mellérendelve a megfelelő pontszámokat.

3. **Minősítő lap** - a minősítés tényének és a szolgáltató alapadatainak a rögzítésére szolgál. A minősítést igazoló irat.
4. **Boruti karta** – a borturizmushoz kapcsolódó szolgáltatások minősítésének alapfeltételei

A borút programhoz csatlakozni kívánó vállalkozók minősítése az alábbiakban felsorolt kritériumok alapján történik. A minőségi bizonyítványt elnyert tagok kötelesek tiszteletben tartani a Borúti Kartát. A minősített boruti szolgáltatók jogosultak használni a minősítési fokozatot jelző minősítő táblát. A boruti szolgáltatás tulajdonosa és a Egyesület között megkötött megállapodás

A BORUTI KARTA tartalma

I. Nyitva tartás (ahol értelmezhető)

- A turistaszézon idején (május 1- október 1) biztosítani kell a rendszeres nyitvatartást.
- A nyitvatartási rendet ki kell függeszteni az egység bejáratánál.
- Nyitvatartási időben ügyeletet kell biztosítani a helyszínen, vagy a kifüggesztett címen.
- Ha a szolgáltatás működése nem nyitva tartás szerint történik, akkor az állandó elérhetőséget kel biztosítani (telefonon, faxon, emailen)

II. Vendégfogadás

- Legalább 2-4 fő egyidejű fogadásának feltételeit kell biztosítani.
- A maximális fogadókapaacitást meg kell határozni és fel kell tüntetni a fogadóhelyen.
- Biztosítani kell a jó megközelíthetőség (köves, burkolt úton) és parkírozás (50-100 méteres körzetben) feltételeit.
- A vendégfogadó helyiségeknek és a környéknek mindig tisztának és gondozottnak kell lenniük.
- Előnyös, ha a vendéglátóhely kialakításában követi a táji és építészeti tradíciókat és illeszkedik a borút arculatához.

III. Felszereltség

- A belső és külső tér kialakításának és berendezésének kulturáltnak kell lennie és a vendég kényelmét kell szolgálnia.
- A fogadóhely közelében a meghatározott létszámnak megfelelő mellékhelyiség(ek)nek és kézmosónak kell a vendég rendelkezésére állnia.
- A megfelelő világítás biztosítása szükséges.
- A vendégfogadó helyen, vagy közvetlen közelében biztosítani kell a telefonhasználatot.
- A helyiségeknek és a felszerelési tárgyaknak tisztáknak és gondozottnak kell lenniük. Virág, és jellegzetes helyi tárgykból álló dekoráció ajánlott.
- Látható helyen ki kell függeszteni a bekeretezett minőségi bizonyítványt, a minősítő kerámia táblát és a borút térképét.
- Meg kell határozni, és a vendég rendelkezésére kell bocsátani a vendégfogadás jellemzőit (pl. előzetes bejelentés igénye, nyelvhasználat) és a szolgáltatás(ok) tarifáit.

IV. Információátadás

A minősített vállalkozóknak be kell kapcsolódniuk a borút információs rendszerébe. A vendéglátóknak felkészültnek kell lennie az információátadásra a helyi látnivalókról, a többi turisztikai szolgáltatásról, a gasztronómiáról, a helyi termékekről, a vidék borkultúrájáról.

V. Borkóstolás és borértékesítés

- Csak minősített (40/1977. IX. 29. MÉM rendelet V. fejezet 27. Paragrafus-a) borok forgalmazása lehetséges.
- A kínált borok 80 %-ának helyi borvidéki terméknek kell lennie.
- A borkóstoló programokon legalább egy ingyen kóstolást meg kell ajánlani a vendégnek.
- A kóstolás végén a vásárlást nem lehet kötelezővé tenni.
- A kóstoló poharak talpas üvegpoharak legyenek és tökéletes tisztaságúak.
- A bort az ideális hőmérsékleten kell kínálni.
- Borértékesítő helyen az árlistát a vendég rendelkezésére kell bocsátani.
- A kiállított és kínált borokról írásos tájékoztatóval kell rendelkezni.
- Saját termelésű borral nem rendelkező vendéglátók csak palackos bort kínálhatnak és értékesíthetnek.
- Folyó bor eladása csak saját termelésű borból lehetséges

5. **Igazolás** (bizonyítvány) a minősítésről (a szolgáltatás jelzésére szolgál, beltérben)

Tartalma: A Zalai Borút Egyesület igazolja, hogy X. Y. a Zalai Borút Egyesület tagja a ... nevű ... helyen lévő borturisztikai szolgáltatása a Zalai Borút Egyesület x kupás minősített állomáshelye. Aláírások: Minősítő Bizottság: Vízvári Sándor, Szőkéné Hajduk Andrea, Kajdel Tiborné, Kozák Tamás, Zalai Borvidék delegáltja..... Ph.:....., dátum:.....

6. **Minősítő tábla** – A minősítést jelző kerámiai tábla az alábbi körbefutó szöveggel:

A Zalai Borút Egyesület x kupás minősített állomáshelye. Kültéri jelzés.

8. MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSI KÉZIKÖNYV BORUTAS SZOLGÁLTATÓK SZÁMÁRA

8.1 Bevezető

A minőségügy, a minőségbiztosítás, a minőség az elmúlt évtizedben jelent meg jelentősebb mértékben a hazai szakmai-, közgazdasági-, és közgondolkodás fogalomtárában. A minőségbiztosítás iránti igény szoros összefüggést mutat a '90-es években hazánkban lezajló jelentős gazdasági, társadalmi és intézményi átalakulással.

Egyértelmű a piacgazdaság megjelenésének hatása, mivel a keresleti piacot, ahol nem volt meghatározó a minőség, fokozatosan felváltotta a kínálati piac, amelyben egyértelművé vált, hogy csak az a piaci szereplő maradhat meg hosszútávon, amely minőségi termékek előállítására képes.

Így a **minőség** központi kategóriává vált, amely egy termék, rendszer vagy folyamat saját jellemzői együttesének az a képessége, hogy kielégítse a vevők és érdekelt felek követelményeit.

A minőségbiztosítási rendszer kialakításának és alkalmazásának a célja egy működési rend kialakítása, mely garantálja a Zalai Borút Egyesület tagjai által nyújtott szolgáltatások és végzett tevékenységek szisztematikus magas szintű végrehajtását, kontrollját, valamint kezeli azokat az információkat, melyek a szolgáltatások értékelésének és folyamatos fejlesztésének alapjául szolgálnak.

A minősítési rendszer alkalmazási területe a Zalai Borút Egyesület tagjai által nyújtott szolgáltatások és végzett tevékenységek összessége. A minősítés a borúti tagokkal és szolgáltatókkal szemben támasztott követelmények meghatározására, értékelésére és betartásának ellenőrzésére terjed ki.

A Zalai Borút Egyesület a Zalai borvidéken egy a borturizmus kulturális, aktív és a vidéki turizmus szolgáltatásait kívánja támogatni. Segíti a zalai minőségi borok ismertségének a javulását és helyzetbe kívánja hozni a szőlészeket, borászokat és vállalkozásaikat az egységes turisztikai piacon.

8.2 A minőségbiztosítási kézikönyv használata

A kézikönyv a **Zalai Borút Egyesület Minőségbiztosítási Rendszerének** működését, használatát mutatja be. A Zalai Borút Egyesület Minősítési Szabályzata alapján készült és a minősítésre vonatkozó gyakorlati útmutatást fogalmazza meg. A borúti szolgáltatók számára, segédanyag a minősítési rendszer értelmezésére és használatára. Segítséget nyújt azokhoz tevékenységekhez, melyekre a minősítési eljárásban, az adminisztrációs feladatok ellátásában szüksége lehet a borúti szolgáltatóknak.

8.3 Borúti minősítés célkitűzései

A Zalai Borút Egyesület minősítési rendszerének kialakítása megtörtént, alkalmazása biztosítja, hogy a szervezett borturizmus szolgáltatásai a borvidék általános minőségi színvonalának megfeleljenek. A minősítési rendszer kidolgozásánál a következő alapelveket követték:

- **minőségi szabályozás**, garantált minőségű szolgáltatások létrehozása és működésének támogatása a Zalai borúton. A minősítési rendszerbe bejutás feltétele a megfelelő minősítési folyamaton történő megfelelés.
- **A Zalai Borút egységes image megalkotás** (ösztönzés színvonalas szolgáltatások nyújtására, szolgáltatási minimum meghatározása (európai idegenforgalmi normákhoz közelítés), hálózat kialakítására törekvés (hasonló színvonalú, egymást kiegészítő szolgáltatások, kölcsönös tapasztalatcsere lehetőség, stb.), nyitottság, részletezett kínálat, megbízhatóság biztosítása, promóciós esélyek növelése a hazai és nemzetközi piacon.

8.4 A minősíthető borturisztikai szolgáltatások a Zalai borúton

A Zalai borúthoz kapcsolódó szolgáltatások nagyon változatosak, alapvetően szállás, vendéglátás és **programszolgáltatások** körébe tartoznak. Ezekben belül is az alábbi szolgáltatások működnek a tagok tulajdonában. Ez a szolgáltatási kör bármikor, egy új típusú szolgáltatás kifejlesztésével bővíthet. Az új szolgáltatást a Minősítő Bizottság veszi fel a listába, akár a minősítés helyszínén is.

Szállás szolgáltatás	Vendéglátás	Programok
Falusi vendéglátás, hegyi hajlék	Étterem, vendéglő, csárda	Borház
Fizető vendéglátás	Étkezde-kifőzde, termelői borkimérés	Vinotéka
Panzió (fogadó)	Borkóstolóhely	Bormúzeum
Hotel	Borozó	Tájház
Turistaház	Boreladás pincénél	Üzemlátogatás
Ifjúsági szálláshely		Rendezvény (gasztrobor)
Kemping (üdülőház)		

8.5 A minősítési rendszer leírása

A Zalai Borút Egyesület minősítési rendszere a **Minősítési Szabályzatban** került kidolgozásra. A szabályzat összegyűjti és alkalmazza a minősítésre vonatkozó általános előírásokat és a Zalai borút borturisztikai szolgáltatásaira jellemző speciális kívánalmakat.

8.5.1 Általános előírások

A Zalai borút szolgáltatásinak, mint minden turisztikai jellegű szolgáltatásnak a vonatkozó törvényeknek, rendeleteknek megfelelően kell működni amit országos hatáskörű szervezetek, ÁNTSZ, Fogyasztóvédelem, VPOP kísér figyelemmel. A borutas minősítési eljárásban ezek ellenőrzése megtörténik. A minősítés borturisztikai szolgáltatásokra vonatkozik, amikhez szorosan hozzátartozik, elengedhetetlen feltétel a szőlő és bor, ezért a minősítés kiterjed a szőlőtermesztésre és borkészítésre és forgalmazására vonatkozó törvényekre is.

A Magyarországon érvényes a szállás adásra és vendéglátó szolgáltatásokra, valamint a szőlőtermesztésre, borelőállításra vonatkozó törvények, rendeletek, előírások által leírt követelmények betartása, teljesítése a minősítés első feltétele.

- **4/1997. (I.22.) Korm. rendelet** az üzletek működéséről és belkereskedelmi tevékenység folytatásáról
- **110/1997. (VI. 25.) Korm. rendelet** a magán szálláshelyek idegenforgalmi célú hasznosításáról
- **45/1998. (VI. 24.) IKIM rendelet** a kereskedelmi és magán szálláshelyek osztályba sorolásáról, a falusi szálláshelyek minősítéséről
- **1994. évi CII. törvény** a hegyközségekről
- **1997 évi CIII. törvény** a jövedéki adóról és a jövedéki termékek forgalmazásának különös szabályairól
- **1997. évi CXXI. törvény** a szőlőtermesztésről és a borgazdálkodásról.
- **2004. évi XVIII. törvény** a szőlőtermesztésről és a borgazdálkodásról
- **97/2004. (VI. 3.) FVM rendelet** a borok eredetvédelmi szabályairól
- **40/1977. IX. 29. MÉM rendelet, V. fejezet A** must, a bor és a borpárlat forgalomba hozatala
- A **fogyasztóvédelmi** előírások
- **ÁNTSZ** vonatkozó rendelkezései
- **VPOP** vonatkozó rendelkezései

8.5.2 Speciális előírások

A helyszíni minősítés során a szolgáltatások az alábbi szempontok szerint kialakított **pontrendszer** alapján kerülnek minősítésre. A minőségi követelményeknek való megfelelés alapján, amit a minősítés során kapott pontszámok jeleznek, a szolgáltatások négy minőségi osztályba kerülnek. A minősítés elnevezése **KUPÁS** minősítés, utalva a boros kupa történelmi előéletére. A négy minősítési osztály, az 1,2,3,4, kupás besorolás az adott szolgáltatás minőségi színvonalát, komfortosságát, szőlész – borász - gasztronómiai értékét hívatott tükrözni.

A minősítés során elérhető **összes pontszáma: 55 pont**, abban az esetben, ha a szolgáltató vagy csak szállással vagy csak vendéglátással rendelkezik a maximális pontszám 49 pont lehet.

16 pont alatt a szolgáltatás nem felelt meg a minősítési követelményeknek a szolgáltató az észrevételezett hiányosságok kiküszöbölése után leghamarabb egy év múlva újra kérheti a minősítést.

Minősítési osztály	Minősítés ponthatárai
I. Kupás	16-22 pont
II. Kupás	23-30 pont
III. Kupás	31-44 pont
IV. Kupás	45-55 pont

A szolgáltatások minősítésére a legfontosabb, a szolgáltatásokra legjellemzőbb általános, meghatározó jellegzetességek területén a speciális szempontok figyelembevételével egy értékelő pontrendszer került kidolgozásra. Az értékelendő szempontok a szolgáltatásokkal kapcsolatos összesen **tíz területre vonatkoznak**. A helyszíni minősítés során tíz meghatározó jellegzetességre vonatkozó szempontok és feltételek kerülnek értékelésre. Az értékelés értékelése pontokkal történik az egyes szolgáltatásokra vonatkozóan. A Minősítő Bizottság tagjai egyénileg pontoznak, az egyes területek értékelése során elért pontszámok összeadódnak és a bizottsági tagok egyéni pontjainak átlaga kerül az értékelő lapra, ami a ponthatárokhoz illetve megmutatja a minősítési osztályt.

A szolgáltatások minősítése a következő területeken és az **Értékelő lapon** részletezett szempontok szerint történik.

1. A szolgáltatás megfelelése a szolgáltatásra vonatkozó hatósági feltételeknek, törvényi előírásoknak – OBI minősítés, működési engedélyek, stb.
2. A turisták és szakmai látogatók fogadásával, vendéglátással, szállásadással kapcsolatos szakmai feltételeknek mennyire vannak birtokában a szolgáltatók és mennyire teljesülnek a vendégek elvárásai
3. Vendégszeretet, háziasság, a turistákkal, vendégekkel való törődés
4. A vendégek, turisták tájékoztatása, informálása
5. A szolgáltatás helyszínének körülményei - higiénia, tisztaság
6. Borkultúra megjelenése a szolgáltatásokban függetlenül attól, hogy mi számít alapszolgáltatásnak a szállásadás vagy a vendéglátás
7. Szállás szolgáltatás
8. Vendéglátás, gasztronómiai szolgáltatás
9. Szolgáltatás épületének környezete, az épület értékeinek óvása
10. A szolgáltatás elhelyezkedése, megközelíthetősége
11. Kiegészítő szolgáltatás, saját termék ajánlása
12. A fogyasztók igényeit kielégítő információk nyújtása a szolgáltatásról és környezetéről (településről)

8.6 A minősítés szervezete

A Zalai Borút Egyesület **Minősítő Bizottsága**, egy szakmai testület öt tagja van, borút egyesületi tagok és külső szakértők, akiket évente az elnökség kér fel a minősítés elvégzésére. A bizottságba delegált személyek minden alkalommal változhatnak, időnként javasolt is a személyek változása. A minősítő bizottság tagja lehet borút egyesületi tag vagy külső szakértő. A minősítő bizottsággal szembeni szakmai elvárás, hogy minden szakterülethez valamelyik tag értsen. Az öt főből álló bizottság összetétele, szakmai szempontból a következő:

- Szőlész, borász szakember, lehetőleg hegyközségi státuszú
- Vendéglátós, fogyasztóvédelemben jártas szakember vállalkozó
- Falusi szálláshely minősítésére jogosult szakember
- Zala megyei ÁNTSZ munkatársa, aktív vagy nyugalmazott státuszban
- Zalai Borvidék Hegyközségi Tanács választmányi tagja, akit a Hegyközségi Tanács delegál

8.7 A minősítés díja

A minősítést kérő szolgáltatót, egyesületi tagot terheli a bizottság **utazási költsége**, és a minősítés **szakértői díja**. Az utazási költség változó, a megtett km arányában, egy napon történt több minősítés esetén egyenlően oszlik meg a minősítést igénylő szolgáltatók között.

A szakértői díj 5000 Ft/ minősítés/ szakértő, összesen 25 000 Ft/ minősítés a bizottság tagjai évenként döntenek arról, hogy igényt tartanak-e a szakértői díjra az évi minősítések esetében.

A minősítési díjat az egyesület számlázza a szolgáltatónak a minősítést követően, amit a szolgáltató a megadott határidőn belül kifizet.

8.8 A minősítés folyamata

A minősítés minden évben egyszer történik azoknak a tagoknak a számára akik igénylik. A borutas szolgáltatások promóciós anyagaiban az egyesület marketing anyagaiban való megjelenés feltétele a borutas szolgáltatások minősítése.

1. A minősítést kérő szolgáltató kitölti a minősítési **kérelmet** és eljuttatja a Zalai Borút Egyesület munkatársaihoz.
2. A borút egyesület titkára elkészíti a minősítés **időbeosztását**, menetrendjét, a minősítés általában a nyári őszi hónapokban történik. A minősítés átlagosan egy órát vesz igénybe, figyelembe kell még venni a szolgáltatások települések közötti távolságot.
3. A minősítés megszervezése közlekedés, ütemezés egyeztetése, szolgáltatók értesítése és a bizottsági **tagok felkérése**.
4. Helyszíni minősítés lebonyolítása, végrehajtása a dokumentumok kitöltése, **értékelő lap, minősítő lap**. A minősítést igazoló dokumentumok elkészítése a helyszínen történjen meg, felelős a titkár

5. A minősítettek **kihirdetése** a legközelebbi elnökségi ülésen és a közgyűlésen és a honlapon
6. Az elnökségi ülést követően a minősített szolgáltató és az egyesület elnöke aláírja a Zalai Borút Egyesület **Borúti Kartáját**, a tag megkapja a minősítést igazoló dokumentumokat és a **minősítő táblát**.
7. Három éven belül megtörténik a szolgáltatás **ellenőrzése**, amit a Minősítő Bizottság végez, ami a szolgáltatások minőségének garanciája.

8.9 A minősítés dokumentumai

A legfőbb dokumentum a Minősítési Szabályzat, amely tartalmazza a többi elkülönítve értelmezhető dokumentumot is.

Minősítő kérelem

A szolgáltatásra és a szolgáltatással rendelkező egyesületi tagra vonatkozó adatokat kell rajta feltüntetni.

Értékelő lap

Részletesen tartalmazza a minőségi osztályba sorolás feltétel és szempont rendszerét, mellérendelve a megfelelő pontszámokat.

Minősítő lap

A minősítés tényének és a szolgáltató alapadatainak a rögzítésére szolgál. Kitöltésére az értékelő lap összegzése után kerül sor. A minősítést igazoló irat.

Borúti karta

A borturizmushoz kapcsolódó szolgáltatások minősítésének alapfeltételeit tartalmazza. A borút programhoz csatlakozni kívánó vállalkozók minősítése az alábbiakban felsorolt kritériumok alapján történik. A minőségi bizonyítványt elnyert tagok kötelesek tiszteletben tartani a Borúti Kartát. A minősített borúti szolgáltatók jogosultak használni a minősítési fokozatot jelző minősítő táblát. A borúti szolgáltatás tulajdonosa és a Egyesület között megkötött megállapodás

Igazolás (bizonyítvány)

A minősítésről, a szolgáltatás jelzésére szolgál, beltérben, a vendégek által használt helyiségben. Tartalma: A Zalai Borút Egyesület igazolja, hogy X. Y. a Zalai Borút Egyesület tagja a ... nevű ... helyen lévő borturisztikai szolgáltatása a Zalai Borút Egyesület x kupás minősített állomáshelye. Minősítő Bizottság tagjainak aláírásai. Ph., dátum.

Minősítő tábla

Minősítést jelző kerámia tábla az alábbi körbefutó szöveggel: A Zalai Borút Egyesület X kupás minősített állomáshelye. Kültéri jelzés, a szolgáltatás épületére kell elhelyezni.

9. MINŐSÍTÉSEK ELEMZÉSE A ZALAI BORÚTON

A Zalai Borút Egyesület folyamatosan a minőségbiztosítási rendszerének fejlődésével párhuzamosan már a negyedik minősítési eljárást bonyolította le ebben az évben. Elnökségi határozat szól arról, hogy a Zalai Borút Egyesület által kiadott reklámanyagokban, minden egyesületi promócióban csak minősített szolgáltatások szerepelhetnek - az önkormányzatokra köztisztviselőkre, civilekre, ha nincs szolgáltatásuk nem vonatkozik ez a rendelkezés.

Az első minősítésre 2000-ben az egyesület megalakulását követően hamarosan sor került. 1999-2000 évben a Dél-dunántúli kísérleti phare program támogatta a Dél-dunántúli borutak fejlesztését a projekt gesztora a Villány-Siklós Borút Egyesület volt. Zala megyében is sor került borturizmussal kapcsolatos fejlesztésekre, a Dél-Dunántúli projektben kamatmentes támogatásból megvalósított borúti szolgáltatások jöttek létre. Az elkészült beruházásokat a projekt részeként minősítésnek vetették alá. A Villány-Siklós Borút Egyesület szervezésében, a minősítést a villányi bizottság végezte kibővítve a Zalai Borút Egyesület delegáltjaival, akik a későbbiek során az egyesület Minősítő Bizottságát alkották. Sok hiányosság volt az engedélyek terén, de a hiányok pótlását a későbbiekben nem ellenőrizte senki, ezt követően szinte elfelejtődött a minősítés ügye.

A második minősítés 2003 -ban a Villány – Siklói rendszert alapul véve, de kicsit átdolgozva a Zalai Borút egyesület képeire formálva, újabb minősítést végzett most már Zalai Borút Egyesület Minősítő Bizottsága, ez volt a KUPÁS minősítési rend kezdete.

2005-ben a megye egész területén történtek a Zalai Borút Egyesület számára minősítések, az új tagok kérelmei alapján. A minősítési rendszer tovább fejlődött a kupás minősítés kidolgozása folytatódott és finomodott.

2006-ban a mostani munkához kapcsolódva néhány új minősítés kellett még elvégezni és ezzel a Zalai Borút Egyesület tagjainak szolgáltatásai mind minősített szolgáltatások.

Az első minősítés óta eltelt 5-6 év a borút minősítésbiztosítási rendszerében változásokat hozott, és a borturisztikai szolgáltatások is fejlődtek változtak, a szolgáltatások száma is emelkedett. A minősítés folyamatához szorosan hozzátartozik a rendszeresen elvégzett ellenőrzés. Szükségessé vált, hogy az évek során minősített mintegy 40 szolgáltatás visszaellenőrzése megtörténjen. Így ebben az évben a mostani minősítés során szinte minden működő borturisztikai szolgáltatásnak megtörtént a minősítése

A Zalai borvidékre és így a borútra is jellemző, hogy a megye területén szét-szórva helyezkednek el a borvidéki települések. Az itt kialakított szolgáltatások egymástól távol nehezen felfűzhetően vannak. Ezért szinte minden szolgáltatásnak komplexnek kell lennie, hogy megfelelő vonzerőt gyakoroljon a turistákra.

9.1 A Zalai Borút Egyesület 2000 évi minősítése

A „Dél-dunántúli borutak fejlesztése” című kísérleti Phare projekt, amely a Zalai Borút Egyesület létrejöttét is eredményezte a Zalai borvidéken, elsősorban Zalaszentgrót környékén több borturisztikai szolgáltatás kialakítását és elindítását is lehetővé tette. A fejlesztésekre kamatmentes hitelt lehetett igénybe venni, aminek az egyik feltétele az volt, hogy a támogatásból létrejövő új szolgáltatást minősítik és tagként belépnek a megalakult Zalai Borút Egyesületbe. Ezért ez a minősítési forduló nagy számú induló szolgáltatást minősített.

9.1.1 A minősítések száma

Összesen 20 minősítés történt meg ebben az első minősítési fordulóban. Ezek közül a szolgáltatások közül 9 már nem működik, különböző okok miatt, tulajdonosváltás, abbahagyta a tevékenységet, más módon értékesítette az ingatlant, nincs családi kapacitása működtetni a szolgáltatást, stb. Kb 5 személy ugródeszkának tekintette a projektből kapott támogatást saját ingatlanépítési problémája megoldására. Ezek a személyek azóta már kizárták magukat a az egyesületi tagságból. A többi minősített borutas szolgáltatás azóta is működik, néhányan sorozatos fejlesztésekkel hatékonyan működtetik vállalkozásukat, néhányan 1-2 év stagnálás után megtalálták a vendégkörüket és sikeresen működnek.

9.1.2 A minősített szolgáltatások

A minősített szolgáltatások tulajdonosai leggyakrabban 1-2-3 féle szolgáltatást alakítottak ki. A szállásslátogatás, mint falusi vendéglátás szerepelt leggyakrabban egyedüli szolgáltatásként. A szőlész borász tevékenységet folytató tagok sorából mindenki összesen 12 szolgáltató biztosított borkóstolást, heten közülük szállásadással kombinálva a borkóstolást. 3 éttermi szolgáltató került minősítésre ekkor. Két-két szolgáltató vinotékával és rendezvények szervezésével kombinálta a borkóstolást. Ezen kívül megjelent a szolgáltatások sorában négy esetben a pincelátogatás is. A boreladás mint szolgáltatás viszont csak az egyik étterem és az egyik pince szolgáltatásai között szerepel. Ami a szolgáltatók felkészületlenségét jelzi ebben az időszakban a bor piaci értékesítésére, nincs palackozás és a lédig bor értékesítési feltételei sem alakultak még ki.

9.1.3 A minősített szolgáltatások eloszlása a borvidéken

A 2000-ben kialakított borutas szolgáltatások Zalaszentgrót környékére koncentráltak. A phare projekt, amelyből a borut fejlesztések kialakításra kerültek a zalaszentgróti kistérség partnerségével és erre a térségre koncentrálnak valósult meg. Pakod, Zalabér, Zalaszentgrót, Csáford, Vindornyaszőlős, tartozik ebbe a körbe, de ezen kívül, Garaboncon is történt minősítés. A Zalai borút kialakulása ezzel a lépéssel indult el a minőségi szolgáltatások piacra segítésének területén.

9.1.4 A minősítési besorolások eloszlása

Ennél a minősítésnél a Villány-Siklói Borút Egyesület minősítési rendszere szerint történt a minősítés, az előírások, minőségi szempontok és a Minősítő Bizottság személyei is az ottani szakemberek voltak. A minősítő rendszer szerint ekkor még nem történt besorolás, csak a **minősített** és az **ideiglenes** minősítési kategória létezett. Az ideiglenes minősítés esetén egy kiszabott határidő alatt pótolni lehetett a hiányosságokat és meg lehetett kapni a minősítést. A minősített szolgáltatások nagy részében ez történt, sokaknak engedélyeket kellett beszerezni, pótolni a hiányzó eszközöket és ezután kapták meg a minősítési lapjukat.

9.1.5 A minősítés eredményei, hatása, jellemzői

A Zalai borút megalakításának első minősítése volt, fontos lépés a borturisztikai szolgáltatások fejlesztésében a Zalai borvidéken. A Minősítő bizottság kialakítása és bizottsági tagok feladatainak meghatározása, pontosítása ekkor történt, hiszen a baryai kollegák mellett az azóta is működő 5 tagú bizottság ekkor alakult meg és szerzett tapasztalatot a minősítések lebonyolításával kapcsolatban. A szolgáltatók számára hasznos információkat és összehasonlítási lehetőséget jelentett a minősítési eljárás elvégzése, saját szolgáltatásukat összehasonlíthatták a többiekével és segítséget kaptak ahhoz hogy szolgáltatásukat hogyan működtethetik magas színvonalon.

Az első minősítés során bebizonyosodott, hogy a Zalai borvidéken borturisztikai szolgáltatás eddig a fejlesztésig, ami a phare projektből valósult meg, egy-két kivételtől eltekintve nem volt. A borút fejlődése ekkor kezdődött el a Zalai borvidéken, ott ahol az infrastruktúra ezt lehetővé tette. Első sorban a vonalas infrastruktúra, út, villany, víz a nélkülözhetetlen a borturizmus fejlődéséhez. A Zalai borvidék termőhelyi sajátosságai, a szőlőhegyeken elszórtan található présház pincék a szolgáltatások fejlesztését megnehezítik. Az így kialakított szolgáltatásokat pedig nehezebb értékesíteni.

9.2 2003 évi minősítések

A borút egyesületi tagok szolgáltatásainak minősítése három évig elmaradt, ezt követően elkezdődött a kupás minősítési rendszer kidolgozása és alkalmazása. A második minősítésre 2003 nyarán került sor. A minősítő bizottság a 2000-es minősítésen részt vett szakemberekből állt. Borász, szállásminősítő, étteremtulajdonos, ÁNTSZ munkatárs és a Zalai Borvidék Hegyközségi Tanácsának delegáltja. A bizottság összetétele nem változott meg, ezért viszonylag rutinosan egy nap alatt sikerült a minősítéseket elvégezni

9.2.1 A minősítések száma

Összesen 12 szolgáltatás minősítése történt meg ebben a időszakban. Két nap alatt zajlott le a minősítés a nyári időszakban. Ezek közül a szolgáltatások közül 3 már nem működik, tulajdonosaik különböző okok miatt abbahagyták a tevékenységüket és az egyesületnek sem tagjai azóta. A többi minősített borutas szolgáltatás folyamatosan működik, néhányan sorozatos fejlesztésekkel hatékonyan működtetik

vállalkozásukat. Kiemelkedő szőlész és borász szolgáltatások erősödtek meg ezek közül a vállalkozók közül.

9.2.2 A minősített szolgáltatások

Az első minősítéstől eltérően a szállásslolgáltatás ugyan megjelenik a boros gazdáknál, de sehol sem jelentkezik önállóan. Két falusi vendéglátó és két panzió szolgáltatás, valamint apartman ház és fizető vendéglátás szolgáltatások kerültek minősítésre. Borkóstolást mindegyik minősített szolgáltató is nyújt. A Bussay pincészet csak ezt a borturisztikai szolgáltatást alakította ki extra minőségű borai bemutatására a pincészetében. Két éttermi szolgáltatás minősítésére is sor került. A két minősített borozó közül az egyik sajnos már nem működik.

9.2.3 A minősített szolgáltatások eloszlása a borvidéken

A 2003-ban minősített 12 szolgáltatás szétszórva helyezkedik el a borvidék és a borutak területén. Zalaszentgróton az aranyodi és a csáfordi hegyen egy-egy szolgáltatás található. A Mura-vidéki körzetben három minősítés történt Csörnyeföldén. Zalakaros környékén működik a többi hét szolgáltatás, a garabonci hegyen négy új egyesületi tagnak a pincéje került minősítésre, sajnos közülük már ketten kiléptek a tagok sorából. A Zalakaroson lévő Szent Orbán Borozó és Panzió azóta is jól működik, minőségi szolgáltatásokat és programot nyújt.

9.2.4 A minősítési besorolások eloszlása

Ennél a minősítésnél alkalmazták a minősítők a kupás minősítést, amely négy osztályba sorolja a szolgáltatókat speciális szempontok alapján. Jellemző volt erre a minősítési fordulóra, hogy zömében a legmagasabb minősítési fokozatot meg lehetett adni a szolgáltatásoknak. Négy kupás minősítést kapott 8 szolgáltatás, három kupás minősítést kapott három és két kupás minősítést kapott egy szolgáltatás.

9.2.5 A minősítés eredményei, hatása, jellemzői

A minősítésre hosszabb szünet után került sor, de a tagok megfelelő informálásával kiderült, hogy sok borturisztikai szolgáltatás alakult ki és alakul folyamatosan, amiket minősíteni is érdemes és a tulajdonosoknak erre igénye is van. Meg lehet állapítani, hogy a szolgáltatások jó minőségűek, hiánytalanul teljesítik a hatósági követelményeket és a speciális értékelési szempontoknak is jól megfelelnek. Megállapítható, hogy három év alatt sokat fejlődtek a borturisztikai szolgáltatások a zalai borúton is, folyamatosan nő a szolgáltatások száma és a minőség javulását is nyomon lehet követni.

9.3 2005 évi minősítés

A kupás minősítési rendszer kidolgozása és a 2003-as minősítésnél már alkalmazásra is került. A harmadik minősítésre 2005 nyarán került sor. A tervek és a menetrend szerint legalább 7-8 minősítésre volt igény a tagság köréből. A minősítő bizottság megfelelő rutinnal rendelkezett már és az értékelések gördülékenyen folytak. Sajnos azonban a szolgáltatások ebben az esetben nagyon szétszórta helyezkedtek el a borvidéken így egy nap alatt csak öt minősítést sikerült érdemben elvégezni.

9.3.1 A minősítések száma

Összesen 5 szolgáltatás minősítése történt meg ebben a időszakban. Egy nap alatt zajlott le a minősítés júliusban. Ezek a szolgáltatások jól működő komplett ajánlatot nyújtó borturisztikai termékek. Az 5 minősített borutas szolgáltatás azóta is működik, néhányan sorozatos fejlesztésekkel hatékonyan fejlesztik vállalkozásukat. Kiemelkedő szőlész borász szolgáltatások erősödtek meg ezek közül a vállalkozók közül.

9.3.2 A minősített szolgáltatások

Az előző minősítéstől eltérően a szállásslolgáltatás csak a söjtöri szolgáltatónál jelenik meg. Borkóstolást mindegyik minősített szolgáltató is nyújt. A Széchenyi pince kimagasló színvonalú rendezvények szervezésére alkalmas szolgáltatás és kuriózumnak számít az egyesület védnökének kertészeti fajtabemutatója. Éttermi szolgáltatás minősítésére is sor került.

9.3.3 A minősített szolgáltatások eloszlása a borvidéken

A 2005-ban minősített 5 szolgáltatás szétszórva helyezkedik el a borvidék és a borutak területén. Dióskálon borkóstolási lehetőség, Szentgyörgyváron rendezvényház, Söjtörön panzió és alkotóház, Nemessándorházán a fajtabemutató és Lentiben étterem került minősítésre.

9.3.4 A minősítési besorolások eloszlása

A kupás minősítés besorolásai szerint négy szolgáltatás négy kupás minősítést kapott, a dióskáli borkóstolóhely, termelői borkimérés csak azért kapott három kupás minősítést, mert a megközelítése, a hegyi útviszonyok miatt nem komfortos. Csak személyautóval vagy terepre alkalmas járművel lehet megközelíteni, illetve gyalog.

9.3.5 A minősítés eredményei, hatása, jellemzői

A minősítésre két év szünet után került sor, de a tagok megfelelő informálásával és a tagok minősítési igényeinek összegyűjtésénél kiderült, hogy sok borturisztikai szolgáltatás alakult ki és alakul folyamatosan, amiket minősíteni is érdemes és a tulajdonosoknak erre igénye is van. Meg lehet állapítani, hogy a szolgáltatások jó minőségűek, hiánytalanul teljesítik a hatósági követelményeket és a speciális értékelési szempontoknak is jól megfelelnek. Egyre több komplex szolgáltatást fejlesztettek ki a borvidéken a boros gazdák. Megállapítható, hogy öt év alatt sokat fejlődtek a borturisztikai szolgáltatások a zalai borúton is, folyamatosan nő a szolgáltatások száma és a minőség javulását is nyomon lehet követni.

9.4 2006 évi minősítés

A Zalai Borút Egyesület tagi szolgáltatásainak minősítése már negyedik alkalommal történhet meg hat év alatt. A kupás minősítési rendszer kidolgozása és alkalmazása elkezdődött és több alkalommal kipróbálva jól működik. Az első 2000 évi minősítés a Villány –Siklós Borút Egyesület mintája szerint történt. Hamarosan azonban a sor került a második minősítésre 2003 nyarán ekkor már a kupás minősítési rendszer szerint, majd ezt követte a harmadik és negyedik minősítés ugyanazon eljárás szerint. A minősítő bizottság a 2000-es minősítésen részt vett szakemberekből állt. Borász, szállásminősítő, étteremtulajdonos, ÁNTSZ munkatárs és a Zalai Borvidék Hegyközségi Tanácsának delegáltja. A bizottság összetétele nem változott meg, ezért viszonylag rutinosan sikerült a minősítéseket elvégezni.

Az első minősítés óta eltelt hat év, ez alatt a hosszú idő alatt sok szolgáltatás megszűnt, vagy átalakult. Kiderült, hogy szükséges a minősítéseket ellenőrzés szerűen időnként megismételni. Szükséges, hogy legalább két évenként át legyenek tekintve a minősített szolgáltatások. Az áttekintés nagyon fontossá vált, erre első alkalommal 2006-ban került sor, amikor az újonnan elvégzett minősítések mellett az ellenőrzéseket is sikerült elvégezni

9.4.1 A minősítések száma

Összesen 25 szolgáltatás minősítése történt meg ebben a időszakban. Három nap alatt zajlott le a minősítés a júliusban. Négy új szolgáltatás minősítése történt meg és e mellett 21 ellenőrző minősítés a előző években elvégzett minősítések köréből. A minősített borutas szolgáltatások folyamatosan működnek, néhányan sorozatos fejlesztésekkel hatékonyan működtetik vállalkozásukat. Kiemelkedő szőlész borász szolgáltatások erősödtek meg a minősített vállalkozások köréből.

9.4.2 A minősített szolgáltatások

Az újonnan minősített szolgáltatások közül kettő falusi vendéglátó. A legjellemzőbb szolgáltatás az összes minősített szolgáltatás köréből maradt a borkóstolás. Borkóstolást öt kivétellel mindegyik minősített szolgáltató is nyújt. Éttermi szolgáltatások minősítésére is sor került. A minősített borturisztikai szolgáltatások eloszlása:

— Borkóstolóhely:	11
— Borkóstoló+borozó:	1
— Borkóstoló +étterem:	3
— Borkóstoló + Panzió:	1
— Étterem + Panzió:	3
— Falusi vendéglátás+ borkóstolás:	2
— Falusi vendéglátás:	2
— Borkóstolóhely + rendezvények:	2

9.4.3 A minősített szolgáltatások eloszlása a borvidéken

A 2006-ban minősített 25 szolgáltatás szétszórva helyezkedik el a borvidék és a borutak területén. Zalaszentgróton és környékén az aranyodi és a csáfordi hegyen található szolgáltatások. Zalakaros környékén működik a többi szolgáltatás, a

garabonci hegyen található több szolgáltatást. A Zalakaroson lévő Szent Orbán Borozó és Panzió a 2003-as minősítése óta is jól működik, minőségi szolgáltatásokat és programot nyújt. A Mura-vidéki körzetben három minősítés történt Csörnyeföldén, de Lentiben is van azóta minősített borturisztikai szolgáltatása Zalai borútnak.

9.4.4 A minősítési besorolások eloszlása

A minősítés kupás minősítés szerint történt, amely négy osztályba sorolja a szolgáltatókat speciális szempontok alapján. Jellemző, hogy zömében a legmagasabb minősítési fokozatot meg lehetett adni a szolgáltatásoknak. Négy kupás minősítést kapott 20 szolgáltatás, három kupás minősítést kapott 5 szolgáltatást, az ellenőrző visszaminősítések során egy esetben átminősítés is történt két kupásból három kupásba. A visszaminősítések során a 2005-ben minősített szolgáltatások is már a 4 kupás osztályba kerültek.

9.4.5 A minősítés eredményei, hatása, jellemzői

A minősítésre egy év után került sor, de a tagok megfelelő informálásával kiderült, hogy négy új borturisztikai szolgáltatás alakult ki az elmúlt időszakban, amiket minősíteni is érdemes és a tulajdonosoknak erre igénye is van. Igény jelentkezett az ellenőrző minősítések végrehajtására is, hiszen a minősítés a Zalai borúton már öt éve folyamatosan zajlik, immár ötödik alkalommal.

Meg lehet állapítani, hogy a szolgáltatások jó minőségűek, hiánytalanul teljesítik a hatósági követelményeket és a speciális értékelési szempontoknak is jól megfelelnek. Megállapítható, hogy hat év alatt sokat fejlődtek a borturisztikai szolgáltatások a Zalai borúton, folyamatosan nő a szolgáltatások száma és a minőség javulását is nyomon lehet követni. Sajnos meglehetősen sok szolgáltatás esett ki a szolgáltatások köréből, valószínűleg a szolgáltatók nincsenek tisztában turisztikai szolgáltatások jellegzetességeivel, nem rendelkeznek szakmai ismeretekkel, vagy nincs türelmük kivárni a szolgáltatás megfelelő bevezetését.

Összevetve, a Zalai Borút Egyesület 71 fős tagságából jelenleg 39-en rendelkeznek szolgáltatásokkal a borturizmus területén, ebből 27 a minősített szolgáltatás, ezek a szolgáltatások mind jó minőségű magas színvonalú szolgáltatások. A borút egyesület vezetőségének törekedni kell, hogy minden borturisztikai szolgáltatás a legmagasabb színvonalon biztosítsa a vendégek igényeit. Ezért következetesen és rendszeresen a Minősítési Szabályzatnak megfelelően történnek a szolgáltatások minősítései. A nyilvántartásra és az ellenőrzésre folyamatosan szükség van, ami tovább erősíti a garantált minőségű szolgáltatások iránti igényt.

Nagykanizsa, 2006. augusztus 25.

10. Mellékletek

11. Felhasznált irodalom

- 1 Dr. Domján Erika: A borturizmus információs környezete, 1999
- 2 Taschner Tamás: Javaslat a Soproni Borút Egyesület minősítési rendszerének kialakítására, 2005.
- 3 Magyar Turizmus Rt: A SZÁLLÁSHELYEK EURÓPAI ÖKOCÍMKÉJE, 2006.
- 4 Viabono - környezetbarát védjegy, mint a német minőség szimbóluma, 2005.
- 5 Göcsej Védjegyrendszer, 2004
- 6 Farkas Ilona: Borturizmus
- 7 Dr. Kormos Fiammetta: A minőségügyről
- 8 A Villány-Siklói Borút Minősítő rendszere. JPTE TTK Pécs, 1996.
- 9 Borutak fejlesztésének lehetőségei a Magyar - Horvát határ mentén, 2004.
- 10 Minősítési Szabályzat és útmutató a falusi turizmus magán szálláshelyek komfortfokozat szerinti besorolásához és minősítéséhez, 1997.
- 11 Becker Leonóra: Villány-Siklós Borút – avagy partnerség a térségfejlesztésben, 2001.
- 12 Aubert Antal-Szabó Géza: Pozíció és perspektívák Baranya turizmusában – Baranya megye turizmusfejlesztési programjának aktualizálása, 2005.
- 13 Takács Gabriella: „Borban az igazság” avagy mitől fejlődik Villány?, 2002
- 14 Erdősi Mária: Nem csak a borutak ügye a borturizmus, 2002
- 15 Pakainé dr. Kováts Judit – Dr. Fekete Mátyás: Marketing kommunikáció szerepe a bor-marketingben, 2002

IMPRESSZUM

Felelős kiadó

Zalai Borút Egyesület

Zalaszentgrót



A tanulmány elkészítése

a

BORTURISZTIKAI ESÉLYTEREMTÉS A HATÁR MENTÉN

CÍMŰ

PROJEKT KERETÉBEN VALÓSULT MEG.

Támogatta

a

**Magyarország-Szlovénia
Kisprojekt Alap 2003 Program**

