

Kategoryzacja hoteli najwyższy czas na porządne zmiany

Karol Weber

System kategoryzacji hoteli ma za zadanie ujednoczenie standardów, jakich może spodziewać się gość w danym obiekcie. System gwiazdek jest odzwierciedleniem spełniania przez obiekt różnych kryteriów. Określają one standard i wyposażenie pokoi, funkcjonowanie gastronomii, dostępność do usług dodatkowych. Tyle teorii. Ale czy w obliczu wyzwań współczesnego hotelarstwa obecne przepisy w Polsce wystarczają? Odpowiedź jest oczywista – nie wystarczają.

Metraż pokoju, zadaszenie nad wejściem czy waga w łazience nie decydują o jakości usługi. Same wymagania infrastrukturalne i wyposażeniowe to za mało. Potrzeby i oczekiwania gości się zmieniają, w szybkim tempie wkraczają nowe technologie, pojawiają się nowe koncepcje hoteli i usług. Wraz z tymi zmianami powinny zmienić się także przepisy. Powstają obiekty, których kategoria nie odpowiada ich jakości z powodu jakiegoś drobiazgu formalnego. Polskie wymogi kategoryzacyjne w obecnej formie, ujęte w rozporządzeniu do Ustawy o usługach turystycznych, nie dają takiej gwarancji jakości, jaką powinny. Ministerstwo Sportu i Turystyki wprawdzie przygotowało projekt nowelizacji rozporządzenia i konsultowało go z organizacjami branżowymi, jednak w ich ocenie proponowane zmiany są niewystarczające.

JAK TO WYGLĄDA GDZIE INDZIEJ

W krajach europejskich funkcjonują różne systemy kategoryzacji hoteli. W Hiszpanii i Włoszech nie ma scentralizowanego systemu. Każdy region kraju ustala swoje zasady klasyfikacji i wymagań dla hoteli, a kontrole odbywają się corocznie z urzędu.

W 2006 roku rząd brytyjski, we współpracy z organizacjami turystycznymi, m.in. VisitBritain, stworzył ogólnokrajowy system nazwany National Standards of Quality

Assurance. Hotele ubiegające się o kategorię muszą spełnić wymagania nie tylko co do wyposażenia, ale także czystości, jakości obsługi i jedzenia. Każda z pięciu kategorii ma swój przedział procentowy, który trzeba osiągnąć w wyniku kontroli.

Obowiązkowa jest waga w łazience, a nie ma obowiązku posiadania księgi standardów obsługi i procedur dla każdego działu

Udział hotelarzy w systemie jest dobrowolny, jednakże silnie zalecany przez organizacje turystyczne, które promują na swoich stronach tylko skategoryzowane hotele i zlecają profesjonalnym inspektorom coroczne kontrole. Natomiast hotele w Finlandii i Norwegii nie podlegają żadnym wymogom kategoryzacyjnym.

Z kolei w USA, gdzie zdecydowana większość hoteli przynależy do różnych sieci, działa system oceny jakości opracowany w 1977 roku przez American Automobile Association (AAA). Program podzielony jest na pięć poziomów oznaczonych diamentami, odpowiadających pięciu gwiazdkom, obejmujący jakość obsługi (standardy recepcji, concierge, room service, służby pięter), funkcjonalność i jakość wyposażenia, zakres

udogodnień i oferowanych usług, lokalizację i otoczenie obiektu, oraz samą architekturę budynku. Uczestnictwo w programie jest dobrowolne, odpłatne (150 dolarów opłaty aplikacyjnej), ale posiadane certyfikaty bardzo prestiżowe. Kontrole wykonywane są corocznie przez inspektorów AAA.

Międzynarodowe sieci hotelowe mają własne wymogi, które uzupełniają krajowe przepisy, oraz struktury corocznie kontrolujące spełnianie tych wymogów. Brak ujednoczonych wymagań zapewniających spójny standard dla hoteli różnej kategorii sprawia, że turyści międzynarodowi nie wiedzą czego mogą się spodziewać, np. po hotelach 3-gwiazdkowych w Polsce, a czego we Francji (z doświadczenia od razu mogą powiedzieć, że polskie hotele są na wyższym poziomie). W efekcie wielu chętniej decyduje się na rezerwację hotelu znanej marki sieciowej niż hotelu niezależnego, którego jakości nie zna. A tych w Polsce jest najwięcej i w interesie hotelarzy jest, aby przepisy były proste i jednorodne. Prostsze przepisy zachęcą mniejszych inwestorów do otwierania obiektów skategoryzowanych. Przepisy nie powinny jednak zostawiać zbyt dużej wolności w ich interpretacji.

W ogóle należałoby poddać pod rozważenie zasadność 5-gwiazdkowej skali. Bo jak turysta ma rozróżnić hotele kategorii 1- i 2-gwiazdkowej? Może należałoby po prostu pogrupować hotele na klasę ekonomiczną, wyższą i luksusową?

To cena determinowałaby standard. Międzynarodowe sieci hotelowe wewnętrznie przyjmują podobny podział swoich hoteli. Nie według standardu wyposażenia i wielkości pokoi, czy świadczonych usług, ale według osiągniętej średniej ceny za pokój. Grupują swoje marki w siedem segmentów: Budget (1*), Economy (2*), Midscale, Upper Midscale, (3*, 3+), Upscale (4*), Upper Upscale, Luxury (5*, 5+).

Trzeba także zauważyć, że obecnie niewielu turystów, zwłaszcza młodego pokolenia, szuka hoteli według kategorii i liczby gwiazdek. Decyduje przede wszystkim cena, oferowane udogodnienia oraz opinie innych gości. Potwierdzeniem jest sukces wielu obiektów w Polsce, które działają bez oficjalnej klasyfikacji. Pałace, zamki, wille, apartamenty, hostele i inne przyciągają gości i często zapewniają standard na poziomie skategoryzowanych hoteli, a czasami nawet i wyższy.

Spółród blisko 10 tys. turystycznych obiektów noclegowych w Polsce, ponad

3,2 tys. to obiekty skategoryzowane, z czego ok. 2,5 tys. to hotele. Właściciele nie chcą występować z wnioskiem o nadanie kategorii ze względu na skomplikowane przepisy i wysokie koszty związane z pełnym dostosowaniem obiektu. Zdarza się tak, że obiekt, oferujący bardzo wysoki standard wyposażenia oraz rodzaj usług, mógłby zostać zakwalifikowany do niższej kategorii, tylko dlatego, że np. nie mógł zainstalować windy lub nie spełnił wymogu minimalnego metrażu pokoju.

PIĘĆ GWIAZDEK – TO BRZMI DUMNIE

Nadmierne ambicje, chęć zaimponowania i posiadania (w zamyśle) luksusowego hotelu, nastawienie na wysokie przychody, sprawiają, że inwestor na siłę „dodaje gwiazdki”. A i pracownicy mogą się pochwalić w CV, że pracowali w „pięciogwiazdkowcu”. Jest to także dumą dla władz samorządowych, które biorą udział w uroczystym otwarciu.

Niestety, wśród właścicieli hoteli tej najwyższej kategorii są tacy, którzy nie mają powodów do dumy. Przeinwestowanie, błędy na etapie projektowania obiektu, otwieranie hotelu bez porządnej analizy lokalnego rynku, a czasami ignorowanie bardzo oczywistych przeciwwskazań dla inwestycji w danej lokalizacji, doprowadziło już niejednego inwestora do zguby.

Często jedynym powodem, dla którego obiekt znalazł się w tej prestiżowej grupie, jest spełnienie wymogów co do wyposażenia, a hotele to przecież coś znacznie więcej niż basen czy minibar w pokoju. Różnice w wymogach między czterema a pięcioma gwiazdkami nie są znaczne. Otrzymanie pięciu powinno być bardzo trudnym zadaniem. Słabe opinie gości; ceny pokoi na poziomie obiektów niższej klasy, a tym samym mniejsze zyski; personel kiepsko lub wcale wyszkolony, choć tym właściciele sobie zaprzętają głowę najmniej; to problemy, które dotyczą wiele polskich hoteli postrzeganych jako luksusowe. ▶

R E K L A M A

PROJEKTY ARCHITEKTONICZNO - BUDOWLANE / CONSULTING
HOTELE PENSJONATY OBIEKTY TURYSTYCZNE AQUAPARKI BASENY & SPA / NOWE ADAPTACJE MODERNIZACJE



BOSIACCY.
BIURO ARCHITEKTONICZNE

www.bosiaccy.pl bosiaccy@wp.pl 81-842 Sopot Krótka 3b/1 tel. 58/5514269

W Polsce jest 57 skategoryzowanych 5-gwiazdkowych hoteli. Ile z nich faktycznie świadczy usługę na najwyższym poziomie? Jeszcze do niedawna obowiązkiem było posiadanie kwaciarni na terenie hotelu. A dlaczego nie ma obowiązku wieczornego serwisu pokoju czy świadczenia usługi portiera lub konserżera przez osobnego pracownika? Obowiązkowy jest igielnik w pokoju. Tymczasem inwestora, który chce mieć obiekt tej klasy, powinno być stać na zatrudnienie pracownika, umiejącego wykonać choćby drobną usługę krawiecką. Obowiązkowa jest waga w łazience, a nie ma obowiązku posiadania księgi standardów obsługi i procedur dla każdego działu czy szkoleń personelu w tym zakresie.

SYSTEM KONTROLI

Według polskiej ustawy, kontrole mogą być dokonywane w każdym czasie z urzędu, nie rzadziej niż co trzy lata. Takie kontrole są zapowiedziane w myśl przepisów o swobodzie działalności gospodarczej. Jednak co takie kontrole dają tak naprawdę?

Tymczasowe rozwiązania, które znikają tuż po otrzymaniu dokumentu potwierdzającego przydział do właściwej kategorii, jak np. stanowiska recepcyjne do obsługi gości niepełnosprawnych, to norma. Nieprzestrzegane są wymogi dotyczące szkoleń personelu recepcji z udzielania pierwszej pomocy oraz ppoż. i BHP. Nie trudno się temu dziwić, skoro obowiązkiem objęci są tylko pracownicy zatrudnieni na umowę o pracę, a przecież specyfiką branży turystycznej jest zatrudnianie na umowę zlecenie. Nie mówiąc o tym, że brakuje procedur bezpieczeństwa gości i ich mienia. Przykłady można mnożyć. W rezultacie mamy martwe zapisy i wszystko zależy od dobrej woli właściciela. Niestety.

Można oczywiście powiedzieć, że to rynek zweryfikuje i zmusi hotelarzy do działania i poprawy. Ale czy tak się faktycznie dzieje? Walka cenowa nie prowadzi do niczego dobrego, bo kończy się tym, że na rynku nie zostaną najlepsi, ale ci, którzy wytrzymają najdłużej. Obniżenie ceny jest łatwe, ale powrócić do ceny odpowiadającej jakości jest bardzo trudno. Tak jak przekonać gości, którzy płacili mniej za wyższy standard, aby wrócili za wyższą cenę.

Działania kontrolne mogłyby być podejmowane także ze strony organizacji hotelarskich oraz Polskiej Organizacji

Turystycznej, które budują przecież wizerunek branży i zachęcają obcokrajowców do przyjazdu do Polski.

STANDARD HOTELSTARS

IGHP postuluje wprowadzenie w Polsce standardu Hotelstars, co uczyniło już 15 krajów Europy: Austria, Czechy, Estonia, Holandia, Litwa, Luksemburg, Łotwa, Malta, Niemcy, Szwajcaria, Szwecja, Węgry, Belgia, Grecja i Dania. Przystąpienie do

System Hotelstars jest oparty na 270 kryteriach i systemie punktowym, które są aktualizowane co pięć lat. Niedawno zostały ogłoszone wytyczne na lata 2015–2020. Kryteria zostały dobrane na podstawie badań przeprowadzonych wśród gości

unii rozważają Francja, Włochy i Norwegia, które obecnie mają status obserwatorów.

Hotelstars Union powstała na mocy dyrektywy Unii Europejskiej, dotyczącej usług, a także z inicjatywy i pod patronatem Hotrec, czyli Konfederacji Narodowych Organizacji Hoteli, Restauracji, Kawiarni w krajach UE. Członkiem tej organizacji niedawno została IGHP, która powołała komisję ds. kategoryzacji hoteli, pracującą nad zagadnieniami Hotelstars. Kraje, które przystąpiły do Unii, kierują się wytycznymi zawartymi w 21 zasadach Hotrec, dotyczącymi tworzenia państwowych i regionalnych systemów kategoryzacji. Celem przyświecającym twórcom Hotelstars Union było takie ujednoczenie systemu klasyfikacji hoteli, które umożliwi rzetelne informowanie gości o kategorii danego obiektu.

Program jest oparty na 270 kryteriach i systemie punktowym, które są aktualizowane co pięć lat. Niedawno zostały ogłoszone wytyczne na lata 2015–2020. Kryteria zostały dobrane na podstawie badań przeprowadzonych wśród gości, dzięki temu mają zaspokoić ich wymagania i oczekiwania. Dla zakwalifikowania hotelu do jednej z pięciu podstawowych kategorii od jednej do pięciu gwiazdek obiektu muszą spełniać

podstawowe kryteria oraz osiągnąć minimalną liczbę punktów. Maksymalnie hotel może otrzymać 940 pkt. Punkty przyznawane są za wiele różnych elementów, od cech podstawowych po bardzo nietypowe. Pod uwagę bierze się m.in.: udokumentowane regularne pranie poduszek i czyszczenie materacy, a nawet ich grubość, dostępny wybór różnego rodzaju poduszek, nastrój w lobby (muzyka, światła, zapach), dziesiękoszczelność okien i drzwi w pokoju, odprowadzanie gościa do pokoju po przyjeździe, obecność w karcie menu potraw dietetycznych i regionalnych, czy dostępność wykwalifikowanej osoby do opieki nad dziećmi. Posiadanie basenu, parkingu, czy minimalnego metrażu pokoi nie jest obligatoryjne. Winda jest obowiązkowa jedynie w hotelach 4- i 5-gwiazdkowych, które mają więcej niż trzy kondygnacje. Otwarta całodobowa recepcja dotyczy jedynie hoteli 5-gwiazdkowych.

System dzieli obiekty na hotele i hotele garni (Bed & Breakfast). Wymagania co do hoteli garni są takie, jak w przypadku pozostałych obiektów, jednak w sumie mogą one mieć o 20 punktów mniej niż pozostałe obiekty danej kategorii. Maksymalna liczba gwiazdek dla hotelu garni to cztery. Hotele danej kategorii, które ze względu na wyposażenie, czy zakres usług przekraczają wyraźnie określony próg minimalnej punktacji, ale brakuje im do osiągnięcia minimum względem kolejnej kategorii, otrzymują miano Superior. System operuje w sumie 18 kategoriami hoteli. W praktyce, obiektów o standardzie np. jednej gwiazdki mogą być cztery rodzaje: 1*, 1* Superior, Garni 1*, Garni 1* Superior. Nowa kategoryzacja jest bardzo elastyczna i nie dyskwalifikuje hotelu za brak jednego z elementów. Jeśli hotel ma inne ważne cechy, które znajdują wyraz w punktacji, braki konstrukcyjne czy niedociągnięcia w innych dziedzinach mogą być akceptowane.

Wdrożenie standardów Hotelstars nie będzie łatwe i szybkie, bo wymaga większych zmian prawnych. Wymaga też chęci ze strony regulatorów prawa. Środowisko hotelarzy raczej przyjąłoby nowe regulacje z otwartymi rękami. Kategoryzacja i wymogi standaryzacji są potrzebne, ale najwyższy czas na gruntowne zmiany. •

Karol Weber. Inspektor hotelowy, autor bloga enjoyyourstay.pl