

Gwiazdki i marki, czyli co trzeba wiedzieć o hotelach

Violetta Hamerska – uznany ekspert ds. jakości usług hotelowych. Od ponad 25 lat związana z branżą hotelową i turystyczną, a od ośmiu lat profesjonalnie audytuje i ocenia hotele w Polsce. Przewodnicząca kapituły Hotel Przyjazny Rodzinie i pomysłodawczyni ogólnopolskiej kampanii HPR, która certyfikuje hotele spełniające określone kryteria wypoczynki i wyposażenia dla rodzin z dziećmi. Współpracuje z jedną z najlepszych szkół hotelarskich na świecie – Hotelschool The Hague.

Regularnie otrzymuję pytania o to, jaki hotel poleciłabym w Polsce. Oferta jest tak duża, że często nawet doświadczony osoby mają wątpliwości. Gdzie się zatrzymać, aby wyjazd był udany? Czy lepiej wybrać hotel należący do globalnej sieci? Czego można spodziewać się w obiektach trzy-, cztero-, i pięciogwiazdkowych?

W Polsce jest zaledwie dziesięć-piętnaście proc. międzynarodowych, globalnych marek hotelowych oraz ok. trzy-cztery proc. polskich sieci hotelowych. Zdecydowaną większość stanowią hotele indywidualne. To sytuacja odwrotna niż w Europie i USA, gdzie dominują globalne marki w ramach własności, franczyzy czy umowy o zarządzanie z daną siecią. U nas powoli się to zmienia, choć wielu polskich właścicieli boi się utraty wpływu na zarządzanie hotelem. Takie obawy są nieuzasadnione, bo światowe marki pozostawiają w tej kwestii pewną autonomię, a dodatkowo gwarantują know-how i – co najważniejsze – gości z całego świata. W końcu sieciowy, markowy hotel jest dostępny w międzynarodowych kanałach dystrybucji.

Międzynarodowe sieci mają w swoim portfolio różne marki, np. Sieć Accor posiada m.in. hotele Sofitel (pięć gwiazdek), Mercure i Novotel (trzy, cztery, cztery i pół gwiazdki), Ibis, Ibis Styles (dwie-trzy gwiazdki) i Ibis Budget (jedna gwiazdka). Wszystkie one gwarantują – w swoich kategoriach – taki sam standard i „obietnicę” marki na całym świecie. Dzięki temu wiemy, jaka oferta produktu i usługi jest związana z daną nazwą.

Hotele sieciowe gwarantują także określony zakres usług oraz poziom obsługi, gdyż wynika to właśnie z filozofii standardu marki, która jest bardzo starannie przemyślana i dopasowana do konkretnego profilu gości. To wszystko bardzo ułatwia znalezienie miejsca pobytu i daje „sieciówkom” przewagę. Wybór hotelu indywidualnego w Polsce może wiązać się z ryzykiem. Zdarza się, że właściciele oszczędzają na obsłudze i jakości usług. Ze świecą szukać miejsc, gdzie jest znakomity personel – profesjonalny, przyjazny i rozumiejący sens swojej pracy w usługach. Przyłapuję się na tym, że zachwyam się, kiedy wita mnie sympatyczna i kompetentna recepcja, co jest niestety bardzo rzadkie.

Walka o gwiazdki, czyli co powinno się znaleźć w hotelach każdej z kategorii

Każdy z obiektów, aby przydzielona została mu określona kategoria i aby mógł posługiwać się

nazwą „hotel”, podlega ustawie o usługach turystycznych i odpowiednim rozporządzeniom do tej ustawy. Po spełnieniu warunków dla danej kategorii (na wniosek zainteresowanego podmiotu) decyzją administracyjną wydaje marszałek województwa (lokalizacja obiektu). Pełen spis hoteli spełniających warunki kategoryzacji znajduje się na stronach Ministerstwa Sportu i Turystyki w Centralnym Wykazie Obiektów Hotelarskich.

Różnice w standardzie trzech, czterech i pięciu gwiazdek dotyczą np. klimatyzacji w pokojach (obowiązkowa w pokojach hoteli cztero- i pięciogwiazdkowych), wymagań odnośnie wielkości recepcji i stanowisk do obsługi gości (w zależności od liczby pokoi), czy dodatkowego wyposażenia pokoju – stoliki, krzesła, kanapa (tylko cztery – pięć gwiazdek), sejf (tylko pięć gwiazdek), waga w łazience (tylko pięć gwiazdek), suszarka do włosów (od czterech gwiazdek), telefon w łazience (tylko pięć gwiazdek) lub szlafrok (tylko pięć gwiazdek).

Standard czterech gwiazdek – według polskich przepisów – to gwarancja m.in. określonego minimalnego metrażu pokoju („jedyńka” – 12 m², „dwójka” – 16 m²), odpowiedniego wymiaru łóżka (pojedyncze – min. 90 x 200 cm, a podwójne min. 140 x 200 cm), a także wyposażenia – w pokoju

powinna znaleźć się kanapa lub dwa fotele i stolik. Minibar lub lodówka są obowiązkowe w hotelach cztero- i pięciogwiazdkowych. Standardem jest bezpłatna woda mineralna lub stołowa oraz szklanki lub kubki jednorazowe.

Wśród usług, które powinny być zapewnione przez obsługę hotelu, znajdują się np. dostawa posiłków do pokoju, czyli tak zwany room service, czynny całą dobę (w hotelach cztero- i pięciogwiazdkowych) lub minimum przez 12 godzin na dobę (w obiektach trzygwiazdkowych) oraz sprzedaż gorących napojów przez całą dobę (cztery i pięć gwiazdek) lub udostępnienie automatów (trzy gwiazdki). Zmiana pościeli i ręczników powinna odbywać się codziennie (cztery i pięć gwiazdek), co trzy dni (trzy gwiazdki) lub na życzenie gości (trzy, cztery i pięć gwiazdek).

Standardem dla hoteli cztero- i pięciogwiazdkowych jest usługa bagażowa dostępna przez całą dobę. Niestety, obiekty, w których po dokonaniu rejestracji obsługa zajmuje się bagażem gościa mogą policzyć na palcach jednej ręki. Mój znajomy, który często zatrzymuje się w hotelach, ma już nawyk pozostawiania bagażu w recepcji po zameldowaniu się. Krążą legendy o zaskoczonych recepcjonistach i portierach, którzy po prostu nie wiedzą, jak zareagować. Taki gość w hotelu to najlepszy sprawdzian jakości obsługi.



PRZYJEDŹ I PRZEKONAJ SIĘ
O NASZEJ GOŚCINNOŚCI

REZYDENCJA LUXURY HOTEL ****

TEL: +48 32 450 25 88 | EMAIL: RECEPCJA@REZYDENCJAHOTEL.PL
WWW.REZYDENCJAHOTEL.PL