



ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΟ ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ ΕΛΛΑΔΟΣ

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

ΤΗΣ ΠΡΩΤΗΣ ΠΙΛΟΤΙΚΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ
ΤΟΥ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ
“HOTELSTARS UNION” ΣΤΗΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΞΕΝΟΔΟΧΙΑ



Αθήνα, 2013

Περιεχόμενα

Εισαγωγή.....	3
1. Προσπάθειες Διαμόρφωσης ενός Κοινού Συστήματος Κατάταξης των Ξενοδοχειακών Καταλυμάτων στην Ευρώπη.....	4
2. Το Ευρωπαϊκό Σύστημα “Hotelstars Union”	8
2.1 Οι Αρχές της HOTREC που διέπουν την ανάπτυξη & λειτουργία του συστήματος Hotelstars Union.....	10
2.2 Ομάδες Κριτηρίων του Συστήματος Hotelstars Union.....	12
2.3 Βάση ανά Κατηγορία για τα Υπό-Κατάταξη Ξενοδοχεία, σύμφωνα με το Σύστημα Hotelstars Union.....	14
2.4 Τα Ελάχιστα Υποχρεωτικά Κριτήρια για την Κατάταξη Ξενοδοχειακών Καταλυμάτων ανά κατηγορία αστερών, σύμφωνα με το Hotelstars Union	16
3. Συγκριτική Διερεύνηση των Λειτουργικών Προδιαγραφών του Ελληνικού Συστήματος “Αστεροποίησης” με το Ευρωπαϊκό Σύστημα “Hotelstars Union”	19
4. Πιλοτική Εφαρμογή του Συστήματος “Hotelstars Union” σε Ξενοδοχειακά Καταλύματα της Χώρας.....	21
4.1 Σχεδιασμός Πιλοτικής Εφαρμογής	21
4.2 Αποτελέσματα Πιλοτικής Εφαρμογής.....	24
5. Συμπεράσματα & Χρησιμότητα.....	31

Εισαγωγή

Το Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο της Ελλάδος, αποβλέποντας: στη βελτίωση της ανταγωνιστικότητας της ελληνικής ξενοδοχίας, στον εξορθολογισμό της διαδικασίας αξιολόγησης των ξενοδοχειακών προσφερόμενων υπηρεσιών και γενικά στην καλυτέρευση της αναγνωρισιμότητας του ξενοδοχειακού προϊόντος από περισσότερους επισκέπτες – καταναλωτές, προχώρησε στη διερεύνηση του ευρωπαϊκού συστήματος “Hotelstars Union” και την συμβατότητα του με τις δομές της Ελληνικής Ξενοδοχίας.

Η παρούσα διερεύνηση διαρθρώνεται σε έξι κύριες φάσεις:

1. Μελέτη του Συστήματος “Hotelstars Union”,
2. Συγκριτική Διερεύνηση του Συστήματος “Hotelstars Union” με το Ελληνικό Σύστημα Κατάταξης των Ξενοδοχειακών Καταλυμάτων (Π.Δ. 43/2002)
3. Σχεδιασμός Πιλοτικής Εφαρμογής του Συστήματος “Hotelstars Union” (υπό την μορφή ερωτηματολογίου)
4. Πραγματοποίηση της πρώτης Πιλοτικής Εφαρμογής σε ξενοδοχειακά καταλύματα κλασσικού τύπου,
5. Ανάλυση των Αποτελεσμάτων της Πιλοτικής Εφαρμογής
6. Εξαγωγή Συμπερασμάτων και Χρησιμότητα ενός Συστήματος Πιστοποίησης της Ποιότητας των Υπηρεσιών της Ελληνικής Ξενοδοχίας, βάσει του συστήματος “Hotelstars Union”

1. Προσπάθειες Διαμόρφωσης ενός Κοινού Συστήματος Κατάταξης των Ξενοδοχειακών Καταλυμάτων στην Ευρώπη

Τα συστήματα κατάταξης ξενοδοχείων σε κατηγορίες προέκυψαν από την ανάγκη των ταξιδιωτών για αξιόπιστη πληροφόρηση, σχετικά με τις προσφερόμενες υπηρεσίες, εγκαταστάσεις και ανέσεις. Η πιστοποίηση ενός ξενοδοχείου με έναν αριθμό αστέρων αποτελεί για τον τουρίστα μια διαβεβαίωση ότι το ξενοδοχείο θα του παράσχει υπηρεσίες, σύμφωνες με τις προδιαγραφές της αντίστοιχης κατηγορίας.

Στην Ελλάδα, η εισαγωγή του συστήματος κατάταξης των κύριων ξενοδοχειακών καταλυμάτων με το σύστημα των αστέρων αποτελεί μια **μακροχρόνια διαδικασία** – οι απαρχές της τοποθετούνται τη δεκαετία του 1980 – στα πλαίσια της οποίας πολλές προσπάθειες έμειναν άκαρπες, καθόσον δεν είχαν την συναίνεση των εκπροσώπων του ξενοδοχειακού κλάδου, κάτι που εξασφαλίστηκε υποχρεωτικώς με τη θέσπιση του κειμένου του Π.Δ. 43/02 (ΦΕΚ 43 Α), μετά από μακρές διαπραγματεύσεις και κυρίως εν όψει των επερχόμενων Ολυμπιακών Αγώνων του 2004 στην Αθήνα. Ωστόσο, η διαδικασία μετάβασης των κύριων ξενοδοχειακών καταλυμάτων της Ελλάδας από τάξεις (ΑΑ, Α, Β, Γ, Δ και Ε) σε κατηγορίες με το σύστημα των αστέρων (σε συνδυασμό με τον εμπλουτισμό των τεχνικών προδιαγραφών με βαθμολογούμενα κριτήρια), δεν σημαίνει ενοποίηση των προδιαγραφών με τα ξενοδοχεία της Ευρώπης, καθώς αποτελεί **«εθνικό σύστημα»** κατάταξης των κύριων ξενοδοχειακών καταλυμάτων της χώρας.

Γενικά, στην **Ευρώπη** μέχρι πρότινος **δεν υφίστατο ενιαίο σύστημα**, το μόνο που ήταν κοινό σε Ευρώπη αλλά και σε μη ευρωπαϊκές χώρες, ήταν το όνομα, ο τίτλος: οι περισσότερες χώρες έχουν κατηγορίες (αριθμούς) αστέρων. Όμως, οι απαιτήσεις για την κάθε κατηγορία αστέρων π.χ. 5*, από νομοθεσία σε νομοθεσία ποικίλουν σημαντικά και σε πολλές περιπτώσεις οι απαιτήσεις διαφοροποιούνται ακόμα και μεταξύ περιφερειών ενός κράτους (π.χ. Ιταλία, Ισπανία, κλπ.). Για παράδειγμα, σε ορισμένες χώρες οι επιθεωρήσεις των ξενοδοχείων γίνονται κατόπιν ραντεβού και σε

γνώση του διευθυντή της εκάστοτε μονάδας, ενώ σε άλλες ο επιθεωρητής επισκέπτεται το ξενοδοχείο incognito (ως “mystery guest”). Οι διαφορές μεταξύ των επιμέρους συστημάτων έχουν συχνά το αποτέλεσμα μια μονάδα να αξιολογείται ως ξενοδοχείο τεσσάρων αστέρων σε μια χώρα και ως πέντε αστέρων σε μια άλλη.

Εντούτοις, τα θεσμικά όργανα της Ευρωπαϊκής Ένωσης από τη δεκαετία του 1980 έθεσαν το ζήτημα της εναρμόνισης των συστημάτων κατάταξης των ευρωπαϊκών ξενοδοχείων στο πλαίσιο της ενίσχυσης της προστασίας του καταναλωτή. Η σύσταση του 1986 για την τυποποίηση των πληροφοριών στα ξενοδοχεία αποτελεί την πρώτη κοινοτική πράξη που κινείται προς αυτή την κατεύθυνση, αποσκοπώντας κατ’ αρχήν στη διευκόλυνση της πληροφόρησης των καταναλωτών. Έκτοτε, παρά τις αντιδράσεις του ευρωπαϊκού ξενοδοχειακού κλάδου, πυκνώνουν οι παρεμβάσεις της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου προς αναζήτηση εναρμονισμένων κριτηρίων κατάταξης των ξενοδοχείων. Οι νέες θεσμικές εξελίξεις στην Ευρωπαϊκή Ένωση σε συνάρτηση με την ένταξη του τουρισμού στη Συνθήκη της Λισαβόνας αύξησαν το επίπεδο ευρωπαϊκής παρέμβασης για την εναρμόνιση των συστημάτων κατάταξης, με αποτέλεσμα να αρχίσουν να συμπλέουν έμπρακτα τόσο το ευρωπαϊκό όργανο των ξενοδόχων, όσο και οι επιμέρους εθνικές ξενοδοχειακές οργανώσεις.

Ένα σημαντικό βήμα προς την εναρμόνιση των συστημάτων κατάταξης των ξενοδοχείων πραγματοποιήθηκε τον Δεκέμβριο του 2006 με τη δημοσίευση της **Ευρωπαϊκής οδηγίας 2006/123/ΕΚ** σχετικά με τις υπηρεσίες στην εσωτερική αγορά. Συγκεκριμένα, στην παράγραφο 102 της εν λόγω οδηγίας υπάρχει η εξής διατύπωση: *«Για να βελτιωθεί η διαφάνεια και να προωθηθούν οι εκτιμήσεις με βάση συγκρίσιμα κριτήρια όσον αφορά την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχονται στους αποδέκτες, είναι σημαντικό να υπάρχει εύκολη πρόσβαση στις πληροφορίες σχετικά με τη σημασία των σημάτων και άλλων διακριτικών σημείων όσον αφορά τις υπηρεσίες αυτές. Αυτή η υποχρέωση διαφάνειας έχει ιδιαίτερη σπουδαιότητα σε τομείς όπως ο τουρισμός, και ιδίως στον ξενοδοχειακό κλάδο, όπου είναι πολύ διαδεδομένη η χρήση συστημάτων κατάταξης σε κατηγορίες. Επίσης, θα πρέπει να*

*εξεταστεί σε ποιο βαθμό η ευρωπαϊκή τυποποίηση μπορεί να αποδειχθεί χρήσιμη για την προώθηση της συμβατότητας και της ποιότητας των υπηρεσιών». Σε αυτά τα πλαίσια, ψηφίστηκε το **άρθρο 26** αυτής της οδηγίας περί «Πολιτικής ποιότητας των υπηρεσιών», το οποίο βρήκε εφαρμογή στη βιομηχανία της φιλοξενίας το 2009 με τη σύσταση του ευρωπαϊκού συστήματος κατάταξης ξενοδοχείων, το **“Hotelstars Union”**.*

Η ιδέα για την συγκρότηση του ενιαίου συστήματος “Hotelstars Union” ξεκίνησε από τις ξενοδοχειακές ενώσεις της Αυστρίας, της Γερμανίας και της Ελβετίας, βασιζόμενοι στην εμπειρία του γερμανικού συστήματος κατάταξης ξενοδοχείων (German Hotel & Restaurant Association, DeHoGa).

Ειδικότερα, το 1996 οι ξενοδοχειακές ενώσεις της Γερμανίας και της Δανίας ξεκίνησαν ένα πρόγραμμα εναρμόνισης της κατάταξης των καταλυμάτων τους, το οποίο υιοθέτησε (το 2003) η Σουηδία (ένα πρόγραμμα το οποίο, σύμφωνα με σχετικές έρευνες, επηρέαζε κατά 80% την επιλογή καταλύματος των τουριστών –καταναλωτών).

Το 2004, στα πλαίσια ενός σεμιναρίου της Συνομοσπονδίας των Εθνικών Ενώσεων Ξενοδοχίας, Εστίασης και Αναψυχής των κρατών-μελών της E.E. (Hotels, Restaurants & Cafés in Europe, HOTREC) – όπου το **Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο της Ελλάδος είναι επίσημο μέλος από τη δεκαετία του 1980** – αποφασίστηκε να διευρυνθεί η προσπάθεια εναρμόνισης των εθνικών και περιφερειακών συστημάτων αστεροποίησης και η διαμόρφωση ενός κοινού Ευρωπαϊκού συστήματος κατάταξης των ξενοδοχείων. Με αποτέλεσμα, στις 14 Δεκεμβρίου του 2009, στην Πράγα, οι ξενοδοχειακές ενώσεις της Αυστρίας, της Τσεχικής Δημοκρατίας, της Γερμανίας, της Ουγγαρίας, της Ολλανδίας, της Σουηδίας και της Ελβετίας να συγκροτήσουν το σύστημα "Hotelstars Union". Ένα κοινό σύστημα κατάταξης ξενοδοχείων, με κύριο στόχο να παρέχει στους καταναλωτές της βιομηχανίας φιλοξενίας **αντικειμενική** και αξιόπιστη πληροφόρηση.

Ειδικότερα, παράγοντες όπως η κοινή φιλοσοφία στο ξενοδοχειακό μάρκετινγκ και οι σημαντικές ομοιότητες στη δομή των ξενοδοχειακών τους αγορών (όπου κυριαρχούν οι μικρομεσαίες μονάδες), συντέλεσαν ουσιαστικά στην επικύρωση της εν λόγω

συμφωνίας. Η συμφωνία αυτή βασίζεται στις **21 Αρχές της HOTREC** (βλ. ενότητα 2.1) για την ανάπτυξη των ξενοδοχειακών συστημάτων κατάταξης, οι οποίες είναι δεσμευτικές για όλα τα μέλη της "Hotelstars Union".

Έτσι λοιπόν, τα ιδρυτικά μέλη του "Hotelstars Union", υπό την αιγίδα της HOTREC, εισήγαγαν το ενιαίο σύστημα κατάταξης στις χώρες τους, τον Ιανουάριο του 2010. Το ίδιο έτος, ο Πρόεδρος της HOTREC Kent Nystrom, μαζί με τις συνεργαζόμενες ενώσεις, απεύθυναν ανοιχτή πρόσκληση προς τις υπόλοιπες ενώσεις – μέλη της HOTREC να εφαρμόσουν το κοινό σύστημα κατάταξης και να ενταχθούν στο "Hotelstars Union", τονίζοντας ότι: **"αυτή η πρωτοβουλία είναι ανοιχτή στις χώρες της Ευρώπης, που επιδιώκουν να βελτιώσουν την ποιότητα και να ενισχύσουν το marketing του ξενοδοχειακού τους κλάδου"**.

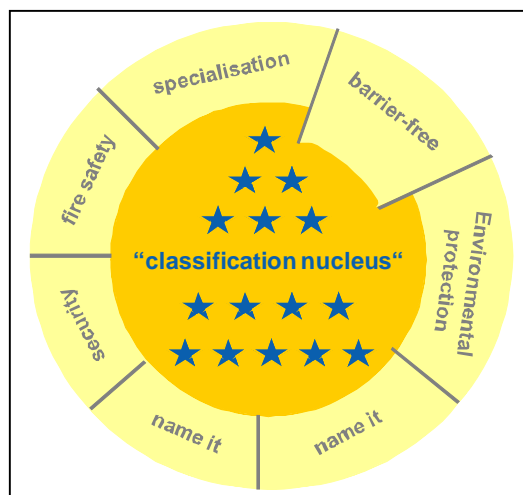
Το **2011** η ευρωπαϊκή συνεργασία για την εναρμόνιση των συστημάτων κατάταξης **διευρύνθηκε** με την ένταξη τεσσάρων ευρωπαϊκών χωρών και συγκεκριμένα: την Εσθονία, την Λετονία, την Λιθουανία και το Λουξεμβούργο. Επίσης, τον Νοέμβριο του 2012 η **Μάλτα** έγινε το 12^ο μέλος, και ο πρώτος μεσογειακός ευρωπαϊκός προορισμός, του συστήματος, ενώ αναμένεται και η επίσημη ανακοίνωση για την ένταξη της **Νορβηγίας**. Έτσι λοιπόν, σήμερα το ενιαίο σύστημα "Hotelstars Union" εφαρμόζεται σε **13 χώρες** και αφορά πάνω από **180 εκατομμύρια ευρωπαίους πολίτες**, εκ των οποίων πολλοί προέρχονται από σημαντικές χώρες – αποστολής τουριστών για την Ελλάδα. Έντονο ενδιαφέρον έχουν εκφράσει οι ξενοδοχειακές ενώσεις της **Γαλλίας**, της **Ισπανίας** και της **Κύπρου** για την ένταξή τους στο κοινό Ευρωπαϊκό σύστημα κατάταξης ξενοδοχείων. Η ένταξη των χωρών αυτών στο σύστημα Hotelstars Union, συνεπάγεται και τη μεγέθυνση του αγοραστικού κοινού στο οποίο απευθύνεται, καθώς πρόκειται να φθάσει και να υπερβεί τους **300 εκατομμύρια δυνητικούς ευρωπαίους τουρίστες**.

2. Το Ευρωπαϊκό Σύστημα “Hotelstars Union”

Το σύστημα “Hotelstars Union”, ουσιαστικά, αποτελεί την προσπάθεια της HOTREC για την καθιέρωση ενός ενιαίου συστήματος “αστεροποίησης” των ευρωπαϊκών ξενοδοχειακών καταλυμάτων, με σκοπό το σύστημα αυτό να λειτουργεί: **(α) ως μέσο πληροφόρησης του τουρίστα, και (β) ως εργαλείο marketing και προώθησης των πωλήσεων από τις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις.**

Για την εδραίωση του συστήματος “Hotelstars Union” σε μια χώρα υποδοχής, αρχικά, είναι αναγκαίο να διαμορφωθεί ο πυρήνας ή αλλιώς το περιβάλλον επί του οποίου στηρίζεται και μέσω του οποίου καθορίζεται το επίπεδο και η ποιότητα παραγωγής και διάθεσης της ετήσιας τουριστικής/ξενοδοχειακής κατανάλωσης κάθε χώρας (βλ. σχέδιο 2.1).

Σχέδιο 2.1 Ο Πυρήνας λειτουργίας του συστήματος Hotelstars Union



Πηγή: hotelstarsunion.eu, 20 Αυγούστου 2012

Ο **πυρήνας** αυτός εμπεριέχει μια σειρά από παραμέτρους (όροι ασφάλειας, πυρασφάλειας, διευκόλυνσης των Αμέα, περιβαλλοντικής διαχείρισης και προστασίας, τουριστική εκπαίδευση και ειδίκευση, κλπ.), οι οποίες συνήθως λαμβάνουν τη μορφή θεσμικού πλαισίου λειτουργίας των ξενοδοχειακών καταλυμάτων κάθε χώρας. Η μη τήρηση των παραμέτρων του πυρήνα μπορεί να επιφέρει κυρώσεις ακόμα και την αναγκαστική παύση λειτουργίας καταλυμάτων (σε περιπτώσεις ακραίων παρανομιών),

ενώ η μη τήρηση των κριτηρίων κατάταξης οδηγεί μόνο στην απώλεια «αστέρων». Αξίζει να ειπωθεί ότι δίδεται η δυνατότητα ο πυρήνας εν μέρει **να διαφοροποιείται** από χώρα σε χώρα, με την προσθήκη νέων παραμέτρων, σύμφωνα και με την φύση της εγχώριας ξενοδοχειακής βιομηχανίας.

Τα **βασικά σημεία** του συστήματος Hotelstars Union, συνοπτικά, είναι τα εξής:

- αποτελεί ένα Ανοιχτό Σύστημα/ μια Ανοιχτή Κοινότητα όπου κάθε ένωση-μέλος του συστήματος Hotelstars Union έχει τη δυνατότητα να συμμετέχει ενεργά στη διαδικασία συν-διαμόρφωσης του πλαισίου λειτουργίας του,
- λειτουργεί σύμφωνα με τις 21 Αρχές της HOTREC (βλ. ενότητα 2.2),
- επιχειρεί την εφαρμογή κοινών/ εναρμονισμένων κριτηρίων πιστοποίησης σε όλες τις χώρες-μέλη του Hotelstars Union (πρόκειται για μια λίστα 270 κριτηρίων, τα οποία στηρίζονται στα αποτελέσματα ερευνών με αντικείμενο τις προσδοκίες και την ικανοποίηση τουριστών – καταναλωτών),
- αποτελεί ένα Δυναμικό Σύστημα, αφού η λίστα των κοινών κριτηρίων αναθεωρείται κάθε πενταετία σύμφωνα με τα αποτελέσματα νεώτερων ερευνών, εναρμονίζοντας κατ' αυτό τον τρόπο την προσφορά με τις εκάστοτε νέες απαιτήσεις και προσδοκίες της τουριστικής ζήτησης,
- στοχεύει στη βελτίωση της Ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και στην μεγιστοποίηση της Ικανοποίησης των τουριστών - πελατών,
- αποσκοπεί στη δημιουργία συνθηκών Υγιούς Ανταγωνισμού στην ευρωπαϊκή ξενοδοχειακή αγορά
- επιδιώκει το διακριτικό σήμα του συστήματος Hotelstars Union (βλ. σχέδιο 2.2) να αναδειχθεί σε εμπορικό σήμα παγκόσμιας εμβέλειας.

Σχέδιο 2.2 Τα διακριτικά σήματα του συστήματος Hotelstars Union και της HOTREC



Πηγή: hotelstarsunion.eu, 20 Αυγούστου 2012

2.1 Οι Αρχές της HOTREC που διέπουν την ανάπτυξη & λειτουργία του συστήματος Hotelstars Union

Οι αρχές της HOTREC για τη σύσταση ή/και την αναθεώρηση των εθνικών / περιφερειακών συστημάτων κατάταξης των ξενοδοχείων στην Ευρώπη, εγκρίθηκαν από τη Γενική Συνέλευση της Ένωσης στη Βαρκελώνη, στις 6 Νοεμβρίου του 2009. Πιο συγκεκριμένα, οι 21 αρχές της HOTREC είναι οι ακόλουθες:

1. Τα Συστήματα κατάταξης πρέπει να διασφαλίζουν ότι οι **πληροφορίες** που δίνονται στους επισκέπτες είναι **ακριβείς**.
2. Τα **κριτήρια** των Συστημάτων κατάταξης πρέπει να βρίσκονται στη διάθεση των επισκεπτών (συνοπτικά αλλά και σε πλήρη κατάλογο) μέσω της **ιστοσελίδας www.hotelstars.org**, τουλάχιστον στα αγγλικά και στην εθνική γλώσσα κάθε ένωσης-μέλους.
3. Οι **πληροφορίες**, που αφορούν τόσο την κατηγορία κατάταξης σε αστέρες κάθε ξενοδοχείου μεμονωμένα αλλά και γενικότερα το εφαρμοζόμενο σύστημα κατάταξης, πρέπει να διακρίνονται από **διαφάνεια** για τον καταναλωτή.
4. Η συμμόρφωση με τις **νομοθετικές διατάξεις** αποτελεί βασική προϋπόθεση για την κατάταξη.
5. Η **καθαριότητα** και η **συντήρηση** των εγκαταστάσεων αποτελούν βασικές προϋποθέσεις του συστήματος, για την ένταξη μιας μονάδας στις κατηγορίες αστέρων.
6. Τα Συστήματα κατάταξης πρέπει να ενθαρρύνουν τη χρήση των **εργαλείων διοίκησης ολικής ποιότητας**.
7. Οι **Tour operators**, οι **τουριστικοί πράκτορες** καθώς επίσης τα **hotel booking** και **review sites**, καλούνται να χρησιμοποιούν το επίσημο **σύστημα κατάταξης**. Είναι πλέον προφανές ότι τα Διεθνή Συστήματα Κρατήσεων πρέπει να εναρμονίζονται με τα επίσημα εθνικά συστήματα κατάταξης των ξενοδοχείων όπως και με το κοινό Ευρωπαϊκό σύστημα "Hotelstars Union".

8. Τα Συστήματα κατάταξης πρέπει να εξασφαλίζουν ότι **διαρκώς παρέχουν ακριβή και ενημερωμένα στοιχεία**, αναφορικά με την κατάταξη των ξενοδοχειακών μονάδων, σε tour operators, τουριστικούς πράκτορες, και σε **hotel booking** και **review sites**.
9. Η κλίμακα κατάταξης των ξενοδοχείων σε κατηγορίες αστερών είναι: 5* - 1*.
10. Η κατηγορία (σε αστέρες) πρέπει να χορηγείται μόνο μετά από **έλεγχο**.
11. Ο έλεγχος πρέπει να πραγματοποιείται σε **τακτά χρονικά διαστήματα**,
12. Ο έλεγχος πρέπει να πραγματοποιείται στο **χώρο** του ξενοδοχείου,
13. Τα **παράπονα των πελατών** (ξενοδόχων αλλά και τουριστών καταναλωτών) σχετικά με την κατάταξη πρέπει να αντιμετωπίζονται με συστηματικό τρόπο.
14. Οι **λόγοι** της απόφασης κατάταξης ενός ξενοδοχείου σε συγκεκριμένη κατηγορία πρέπει να τίθενται στη **διάθεση** του προς κατάταξη καταλύματος.
15. Κάθε σύστημα κατάταξης πρέπει να προβλέπει τη δυνατότητα **ένστασης** από το κατάλυμα κατά του αποτελέσματος κατάταξης σε συγκεκριμένη κατηγορία.
16. Τα Συστήματα κατάταξης πρέπει να εμφανίζουν κάποια **μορφή ευελιξίας** κατά την εφαρμογή των κριτηρίων τους.
17. Τα Συστήματα κατάταξης πρέπει να αναπροσαρμόζονται τακτικά σύμφωνα με τις **απαιτήσεις της αγοράς**. Σε τακτές χρονικές περιόδους είναι σημαντική η ανανέωση ακόμα και η αναδιαμόρφωση του καταλόγου με τα κριτήρια με συστηματικό τρόπο.
18. Κάθε φορά που μια χώρα πραγματοποιεί **έρευνα με αντικείμενο τις προσδοκίες των καταναλωτών** σχετικά με την κατάταξη των ξενοδοχείων, τα αποτελέσματα της έρευνας αυτής να είναι διαθέσιμα σε όλες τις ενώσεις - μέλη της HOTREC.
19. Κατά τη διαδικασία συγκρότησης / αναθεώρησης ενός συστήματος κατάταξης, είναι αναγκαίο να δίνεται έμφαση στα **κριτήρια περί εξοπλισμού και παρεχόμενων υπηρεσιών**, έτσι ώστε να διευκολύνονται οι ευρωπαϊκές και γενικά οι διεθνείς προσπάθειες εναρμόνισης των συστημάτων κατάταξης.

20. Κατά τη διαδικασία συγκρότησης / αναθεώρησης ενός συστήματος κατάταξης, είναι απαραίτητη η **συνεργασία με άλλες χώρες**, προκειμένου να διευκολύνονται οι ευρωπαϊκές και γενικά οι διεθνείς προσπάθειες εναρμόνισης των συστημάτων κατάταξης.
21. Στα Συστήματα κατάταξης θα πρέπει να εμπλέκεται πάντα ο ξενοδοχειακός κλάδος. Ουσιαστικά, καθίσταται αναγκαίο οι Δημόσιες Εθνικές Διοικήσεις Τουρισμού να διαμορφώσουν ένα πλαίσιο στενής συνεργασίας με τις ιδιωτικές ξενοδοχειακές επιχειρήσεις και τους εκπροσώπους του κλάδου, για την ρύθμιση ή/και τη διαχείριση του συστήματος κατάταξης των ξενοδοχειακών καταλυμάτων.

2.2 Ομάδες Κριτηρίων του Συστήματος Hotelstars Union

Το σύστημα “Hotelstars Union” βασίζεται σε ένα **σύνολο 270 - ως επί το πλείστον - βαθμολογούμενων κριτηρίων** (βλ. παράρτημα), τα οποία ανά κατηγορία διακρίνονται σε ελάχιστα υποχρεωτικά και προαιρετικά κριτήρια.

Πιο συγκεκριμένα, σε **ικανή συνθήκη** για την κατάταξη ενός ξενοδοχειακού καταλύματος στις κατηγορίες αστέρων έχει αναδειχθεί η **“Συνολική εικόνα”** του ξενοδοχείου η οποία συνίσταται από **τρία υποχρεωτικά κριτήρια** (για όλες τις κατηγορίες):

1. τις Συνθήκες Καθαριότητας και Υγιεινής,
2. τη Γενική κατάσταση, δηλαδή εάν τα μηχανήματα και ο εξοπλισμός της μονάδας είναι σε άριστη κατάσταση και σε λειτουργία και
3. την Γενική Εντύπωση του ξενοδοχείου, η οποία πρέπει να συνάδει με την κατηγορία του (οι διαβαθμίσεις του εν λόγω κριτηρίου αντικατοπτρίζουν, ουσιαστικά, τις πέντε κατηγορίες αστέρων: simple, middle, elevated, high, highest).

Ειδικότερα, το σύστημα περιλαμβάνει τις ακόλουθες ομάδες κριτηρίων:

I. Κτίριο (η ομάδα αυτή περιλαμβάνει 29 κριτήρια):

- Συνολική κατάσταση (Συνθήκες Καθαριότητας και Υγιεινής, Γενική κατάσταση και Γενική Εντύπωση, τα τρία μη βαθμολογούμενα κριτήρια του συστήματος)
- Υποδοχή (2 κριτήρια)

- Δωμάτια (7 προαιρετικά κριτήρια, όπως μέσο μέγεθος δωματίου, λουτρού, κλπ.)
- Κοινόχρηστοι χώροι (7 προαιρετικά κριτήρια)
- Παροχές ΑμΕΑ (5 κριτήρια)
- Στάθμευση οχημάτων (3 κριτήρια)
- Διάφορα (2 κριτήρια)

II. Επίπλωση/ Εξοπλισμός (η ομάδα αυτή περιλαμβάνει 126 κριτήρια):

- Παροχές υγιεινής (38 κριτήρια)
- Ανέσεις Ύπνου (19 κριτήρια)
- Εξοπλισμός δωματίου (23 κριτήρια)
- Φύλαξη τιμαλφών (4 κριτήρια)
- Ηχομόνωση και κλιματισμός σε κοινόχρηστους χώρους και δωμάτιο (6 κριτήρια)
- Multimedia στο Δωμάτιο (9 κριτήρια)
- Τηλεπικοινωνίες σε κοινόχρηστους χώρους και δωμάτιο (9 κριτήρια)
- Διάφορα (18 κριτήρια)

III. Υπηρεσίες (η ομάδα αυτή περιλαμβάνει 68 κριτήρια):

- Καθαρισμός δωματίων/αλλαγή ματισμού (5 κριτήρια)
- Προσφορά Ποτών (7 κριτήρια)
- Πρωινό (4 κριτήρια)
- Φαγητό (11 κριτήρια)
- Υποδοχή (Ρεσεψιόν) (15 κριτήρια)
- Υπηρεσίες πλυντηρίου και σιδερώματος (6 κριτήρια)
- Πληρωμές (2 κριτήρια)
- Διάφορα (18 κριτήρια)

IV. Αναψυχή (η ομάδα αυτή περιλαμβάνει 19 κριτήρια):

- Ξενοδοχειακός εξοπλισμός και παροχές (4 κριτήρια)
- SPA/Υπηρεσίες ομορφιάς (9 κριτήρια)
- Διάφορα (6 κριτήρια)

V. Διοίκησης Ποιότητας Υπηρεσιών (η ομάδα αυτή περιλαμβάνει 10 κριτήρια):

- όπως Τακτικό σύστημα διαχείρισης παραπόνων, Συλλογή εντυπώσεων από τους πελάτες, με τη χρήση ερωτηματολογίου, Mystery guesting, Quality Management System, Ιστοσελίδα με πληροφορίες για το ξενοδοχείο, κλπ..

VI. Συνεδριακές Παροχές εντός του Ξενοδοχείου (η ομάδα αυτή περιλαμβάνει 18 κριτήρια):

- Αίθουσες Συνεδρίων (5 κριτήρια)
- Τηλεπικοινωνίες για τους Συνεδριακούς Χώρους (6 κριτήρια)
- Ηλεκτρονικός εξοπλισμός (7 κριτήρια).

Συνοπτικά, φαίνεται ότι το σύστημα δίνει μεγαλύτερη έμφαση στις ομάδες κριτηρίων: **II. Επίπλωση/ Εξοπλισμός** και **III. Υπηρεσίες**, καθώς συγκεντρώνουν το 72% των κριτηρίων και μικρότερη βαρύτητα σε κριτήρια τεχνικών και ιδίως κτιριοδομικών προδιαγραφών.

2.3 Βάση ανά Κατηγορία για τα Υπό-Κατάταξη Ξενοδοχεία, σύμφωνα με το Σύστημα Hotelstars Union

Τα προς κατάταξη καταλύματα πρέπει να πληρούν ένα συνολικό αριθμό μορίων, την λεγόμενη “**βάση**” για να μπορέσουν να καταταγούν στην επιθυμητή κατηγορία αστερών. Ουσιαστικά, η “**βάση**” κάθε κατηγορίας, αποτελεί ένα συνδυασμό **υποχρεωτικών βαθμολογούμενων και προαιρετικών βαθμολογούμενων κριτηρίων** (πίνακας 2.1 και σχέδιο 2.3). Επίσης, στο σύστημα Hotelstars Union προβλέπεται η ένδειξη “**Superior**”, η οποία δεν αποτελεί μια ξεχωριστή κατηγορία, αλλά λειτουργεί ως ένα είδος «επιβράβευσης», ένα **σήμα ποιότητας και marketing** για τα υψηλότερα βαθμολογούμενα ξενοδοχεία κάθε κατηγορίας.

Πίνακας 2.1 Βάση ανά Κατηγορίας του συστήματος Hotelstars (με τα 270 κριτήρια) και Ποσοστό Βαρύτητας των Ελάχιστων Υποχρεωτικών Κριτηρίων ανά Βάση Κατηγορίας.

Κατηγορίες	1*	2**	3***	4****	5*****
Βάση	90	170	250	380	570
Superior	80	80	130	190	80
Πλήθος Ελάχιστων Υποχρεωτικών Κριτηρίων (δεν λαμβάνονται υπόψιν τα 3 πρώτα κριτήρια – προϋποθέσεις)	41	50	77	97	114
Βαθμολογία Ελάχιστων Υποχρεωτικών Κριτηρίων	48	63	147	254	387
Ποσοστό Βαρύτητας των Ελάχιστων Υποχρεωτικών Κριτηρίων στην Βάση Κατηγορίας	53%	37%	59%	67%	68%

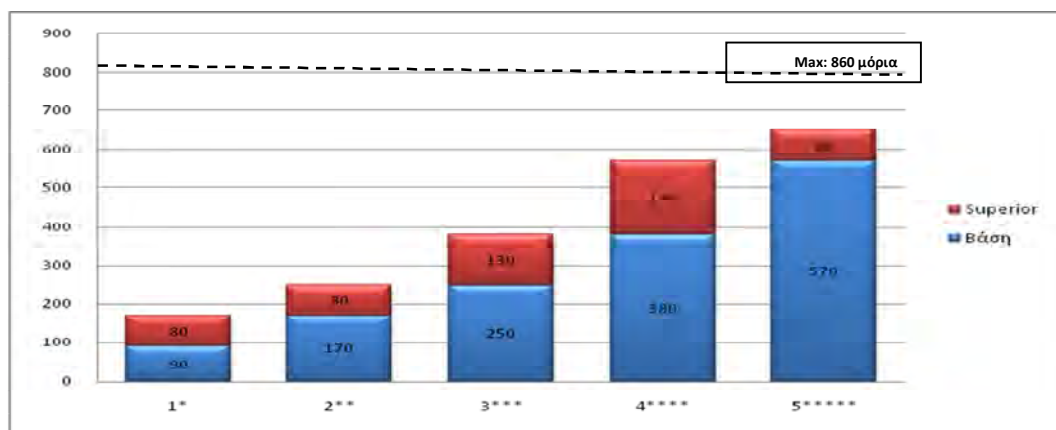
Πηγή: Hotelstars Union, Criteria 2010-14

Το σύστημα διακρίνεται από μια **σχετική ευελιξία** ως προς τη συγκέντρωση της βαθμολογίας για την κατάταξη των μονάδων σε πέντε κατηγορίες αστερών. Το Ποσοστό Βαρύτητας των Ελάχιστων Υποχρεωτικών Κριτηρίων ανά Βάση Κατηγορίας κυμαίνεται από 37% έως 68%, με την μεγαλύτερη ευελιξία να εντοπίζεται στην κατηγορία 2*.

Ειδικότερα, υπάρχει ένα εύρος κατηγορίας, το οποίο διαμορφώνεται ως ακολούθως:

- για την κατηγορία 1*: 90 – 170 βαθμούς,
- για την κατηγορία 2*: 170 – 250 βαθμούς,
- για την κατηγορία 3*: 250 – 380 βαθμούς,
- για την κατηγορία 4*: 380 – 570 βαθμούς,
- για την κατηγορία 5*: 570 – 650 βαθμούς, οι μέγιστοι βαθμοί που δύναται να συγκεντρώσει μια ξενοδοχειακή μονάδα φθάνουν του 860.

Σχέδιο 2.3 Βάση ανά Κατηγορία και οι απαιτούμενες βαθμολογίες για το χαρακτηρισμό “Superior” ανά κατηγορία.



Πηγή: Hotelstars Union, Criteria 2010-14

Στο σύστημα Hotelstars Union προβλέπεται ο χαρακτηρισμός “Superior” σε κάθε κατηγορία, ως ένας τρόπος να διακρίνονται οι μονάδες οι οποίες συγκεντρώνουν τις υψηλότερες βαθμολογίες σε κάθε κατηγορία (βλ. σχέδιο 2.3). Ουσιαστικά, ο χαρακτηρισμός αυτός αφήνει περιθώρια για μια πιο ιεραρχικά ορθολογική κατάταξη των ξενοδοχείων, αφού καταδεικνύει τις μονάδες με τις περισσότερες πρόσθετες ανέσεις και εξυπηρετήσεις ανά κατηγορία αστέρων.

2.4 Τα Ελάχιστα Υποχρεωτικά Κριτήρια για την Κατάταξη Ξενοδοχειακών Καταλυμάτων ανά κατηγορία αστερών, σύμφωνα με το Hotelstars Union

Στην εν λόγω ενότητα αναφέρονται, εν συντομία, τα ελάχιστα υποχρεωτικά κριτήρια (minimum of standards) που πρέπει να πληρούν τα προς κατάταξη ξενοδοχεία ανά κατηγορία αστερών (όπως φαίνονται και στο σχέδιο 2.3):

Ελάχιστα Υποχρεωτικά Κριτήρια για τα ξενοδοχεία 1*:

- 100% των δωματίων με ντους/WC ή μπανιέρα/WC
- Καθημερινός καθαρισμός δωματίων
- 100% των δωματίων με έγχρωμη τηλεόραση και τηλεχειριστήριο
- Τραπέζι και καρέκλα
- Σαπούνι χεριών/σώματος
- Υπηρεσία υποδοχής με προσβάσιμο τηλέφωνο για εισερχόμενες και εξερχόμενες κλήσεις
- Κοινόχρηστο τηλέφωνο για τους πελάτες
- Fax στην Υποδοχή
- Εμπλουτισμένο Ευρωπαϊκό Πρωινό
- Προσφορά Ποτών στο Ξενοδοχείο
- Φύλαξη τιμαλφών στη ρεσεψιόν

Για τις κατηγορίες 2* έως 5* ισχύουν τα επιπλέον της προηγούμενης κάθε κατηγορίας αστερών ελάχιστα υποχρεωτικά κριτήρια¹ που πρέπει να πληροί το ξενοδοχείο για να ενταχθεί στην αμέσως επόμενη κατηγορία.

Ελάχιστα Υποχρεωτικά Κριτήρια για τα ξενοδοχεία 2*:

- Καθημερινός καθαρισμός δωματίων & Καθημερινή αλλαγή πετσετών (εφόσον ζητείται)
- Φως για διάβασμα δίπλα στο κρεβάτι
- Αφρόλουτρο/αφροντούς
- 1 πετσέτα χεριών & 1 πετσέτα μπάνιου ανά άτομο,
- Παροχή προϊόντων ατομικής υγιεινής στη ρεσεψιόν, εφόσον ζητηθούν (οδοντόβουρτσα, οδοντόκρεμα, ξυριστικά κλπ.)
- Πιστωτικές κάρτες
- Breakfast buffet ή αντίστοιχο Breakfast menu card

¹ Σε αρκετές περιπτώσεις Ελάχιστα Υποχρεωτικά Κριτήρια αναβαθμίζονται, καθώς εξελίσσεται η κλίμακα της κατηγορία αστερών.

Ελάχιστα Υποχρεωτικά Κριτήρια για τα ξενοδοχεία 3*:

- 100% των δωματίων με έγχρωμη τηλεόραση με τηλεχειρισμό ανάλογη του μεγέθους του δωματίου, ρυθμισμένη και με TV agenda, ραδιόφωνο
- Τηλέφωνο στο δωμάτιο, κομοδίνο, φώς διαβάσματος
- Δυνατότητα Πρόσβασης στο Διαδίκτυο στο δωμάτιο ή σε κοινόχρηστο χώρο
- Θέρμανση στο λουτρό, Στεγνωτήρας μαλλιών, Χαρτομάντιλα καθαρισμού
- Ολόσωμος καθρέφτης, Σκαμπό αποσκευών
- Απαραίτητα για ράψιμο (αν ζητηθούν), Γυαλιστικά υποδημάτων (αν ζητηθούν),
- Υπηρεσίες πλυντηρίου και σιδερώματος
- Πρόσθετα μαξιλάρια και κουβέρτες, εφόσον ζητηθούν
- Υποδοχή ανοιχτή για τουλάχιστον 14 ώρες, με προσβάσιμο τηλέφωνο για εισερχόμενες και εξερχόμενες κλήσεις
- Δίγλωσσο προσωπικό στην Υποδοχή (Ελληνικά/Αγγλικά)
- Luggage service (αν ζητηθεί)
- Προσφορά ποτών (beverage offer) στα δωμάτια
- Πλύσιμο & σιδέρωμα
- Κεντρικό χρηματοκιβώτιο στη ρεσεψιόν και χρηματοκιβώτιο στο δωμάτιο
- Τακτικό Σύστημα Διαχείρισης Παραπόνων

Ελάχιστα (Υποχρεωτικά) Κριτήρια για τα ξενοδοχεία 4*:

- Ένα άνετο κάθισμα (πολυθρόνα/ καναπές) με τραπέζι
- Μπουρνούζι και Παντόφλες, εφόσον ζητηθούν
- Προϊόντα ατομικής υγιεινής σε μπουκαλάκια στο δωμάτιο
- Πρόσβαση στο διαδίκτυο στα δωμάτια, Internet Corner για τους πελάτες, Επαγγελματική υποστήριξη μέσα στο ξενοδοχείο για Information Technology
- Lobby με καθίσματα και υπηρεσία παροχής ποτών
- Μπαρ (ξεχωριστός χώρος όπου σερβίρονται ποτά τουλάχιστον 6 μέρες την εβδομάδα)
- Breakfast buffet με service ή αντίστοιχο Breakfast menu card μέσω room service
- Minibar / Room service για ποτά σε 24ωρη βάση
- Εστιατόριο à la carte ανοιχτό τουλάχιστον 6 μέρες τη βδομάδα

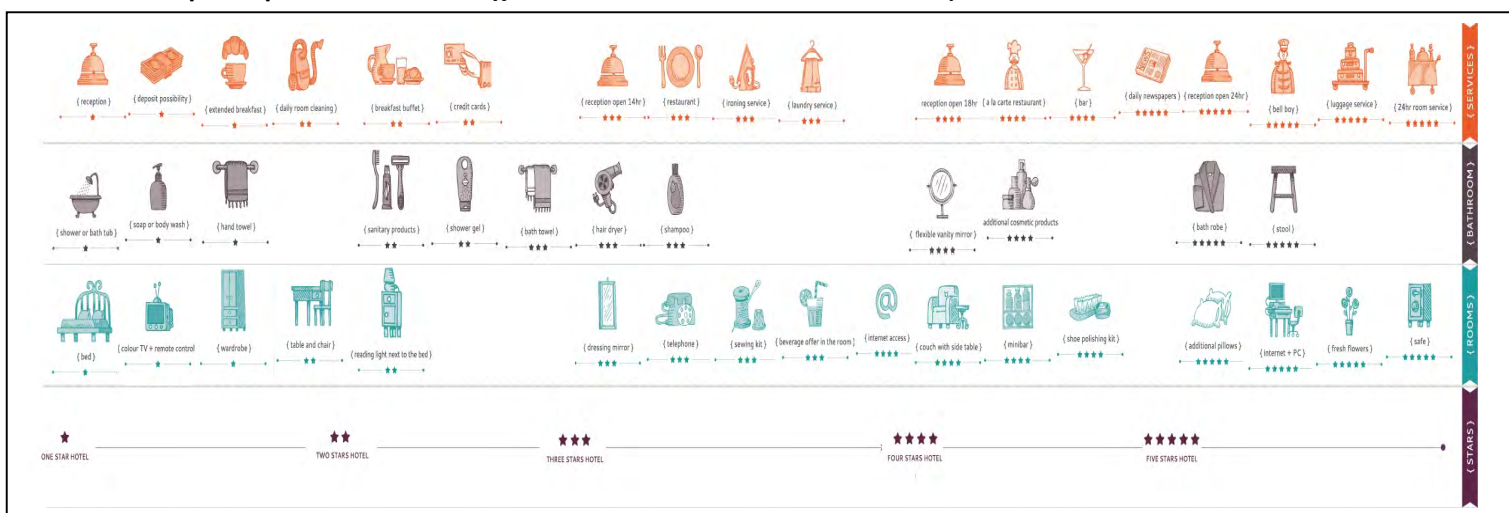
Ελάχιστα (Υποχρεωτικά) Κριτήρια για τα ξενοδοχεία 5*:

- Ευρύχωρη αίθουσα υποδοχής με διάφορα καθίσματα και υπηρεσία παροχής ποτών
- Πολύγλωσσο προσωπικό στην Ρεσεψιόν (Ελληνικά/Αγγλικά και τουλάχιστον μία ακόμη ξένη γλώσσα)
- Doorman-service, valet parking
- Concierge, Page Boy
- Υποδοχή κάθε πελάτη με φρέσκα λουλούδια ή δώρα στο δωμάτιο
- Minibar και Room Service για φαγητό και ποτά σε 24ωρη βάση
- Εστιατόριο à la carte ανοιχτό τουλάχιστον 7 μέρες τη βδομάδα
- Πρόσθετα καλλυντικά προϊόντα στο Δωμάτιο (π.χ. σκουφάκι ντους, λίμα νυχιών, βαμβάκι, μπατονέτες, κλπ.)

- Διαδίκτυο & PC στο δωμάτιο (μετά από αίτηση)
- Σιδέρωμα (επιστροφή σε 1 ώρα)
- Γυαλιστικά υποδημάτων στο δωμάτιο, Στιλβωτική μηχανή στο ξενοδοχείο
- Evening Turn down service / Evening Service
- Mystery guesting.

Ανακεφαλαιώνοντας, το παρακάτω σχέδιο δείχνει συνολικά και για κάθε κατηγορία ξεχωριστά τα αναγκαία κριτήρια για την ένταξή του στα πλαίσια του συστήματος Hotelstars Union.

Σχέδιο 2.4 Τα ελάχιστα υποχρεωτικά κριτήρια ανά κατηγορία αστέρων (ομαδοποιημένα σε τρία κύρια συστατικά στοιχεία: ROOMS, BATHROOMS, SERVICES)



3. Συγκριτική Διερεύνηση των Λειτουργικών Προδιαγραφών του Ελληνικού Συστήματος “Αστεροποίησης” με το Ευρωπαϊκό Σύστημα “Hotelstars Union”

Σκοπός της παρούσας συγκριτικής διερεύνησης (δευτερογενής έρευνα) είναι να προσδιοριστούν και να ερμηνευτούν τα κοινά σημεία, αλλά και οι διαφοροποιήσεις που εμφανίζονται μεταξύ του ευρωπαϊκού συστήματος “Hotelstars Union” και του ελληνικού συστήματος κατάταξης των ξενοδοχειακών καταλυμάτων, όπως αυτές ορίζονται στο κείμενο του Π.Δ. 43/2002 (σύμφωνα και με τις τροποποιήσεις του).

Η διερεύνηση αυτή εστιάζεται στην συσχέτιση των κριτηρίων του συστήματος “Hotelstars Union” με τις λειτουργικές προδιαγραφές του ελληνικού συστήματος «Αστεροποίησης», όπου και εντοπίζονται οι **περισσότερες ομοιότητες**, ακόμα και στον **ίδιο τον σκοπό** της ύπαρξής τους. Ιδιαίτερως, με την ενσωμάτωση των λειτουργικών προδιαγραφών στο Π.Δ. 43/02 καλύπτεται: *“η ανάγκη εισαγωγής ενός νέου συστήματος κατάταξης των κύριων ξενοδοχειακών καταλυμάτων (ξενοδοχείων), αναλόγου με εκείνο των άλλων ευρωπαϊκών τουριστικών προορισμών, το οποίο να μην συνίσταται μόνον σε τεχνικές προδιαγραφές, αλλά και σε λειτουργικές προδιαγραφές και κριτήρια, ώστε να καθίσταται “αναγνωρίσιμη” από πλευράς καταναλωτή η προσφερόμενη ποιότητα, όχι μόνον των εγκαταστάσεων και χώρων, αλλά των παρεχόμενων υπηρεσιών συνολικά”* (σελ. 449, 43/A/7-3-2002 σύγκριση με ενότητα 2.1)

Αρχικά, εντοπίζονται και καταγράφονται εκείνες οι λειτουργικές προδιαγραφές του Π.Δ. 43/02 οι οποίες εμφανίζονται, αυτούσιες ή με ορισμένες διαφοροποιήσεις, στον κατάλογο με τα κριτήρια του συστήματος “Hotelstars Union”. Στην συνέχεια, επιχειρείται η όσο το δυνατόν καλύτερη αντιστοίχιση των λειτουργικών προδιαγραφών του ελληνικού συστήματος με εκείνες του ευρωπαϊκού συστήματος². Έτσι λοιπόν, προκύπτει ότι από το σύνολο των 270 κριτηρίων του συστήματος “Hotelstars Union”:

² ρισμένες λειτουργικές προδιαγραφές το ελληνικού συστήματος αντιστοιχίστηκαν με περισσότερα από ένα κριτήρια του ευρωπαϊκού συστήματος, αφού σε αρκετές περιπτώσεις μια προδιαγραφή παραπέμπει σε περισσότερα από ένα κριτήρια του συστήματος “Hotelstars Union”.

- τα 205 κριτήρια εμφανίζονται και στο ελληνικό σύστημα (**76%** του συνόλου),
- ενώ το ευρωπαϊκό σύστημα εμφανίζει και 65 νέα κριτήρια, τα οποία αφορούν κυρίως παροχές υγιεινής, ανέσεις ύπνου, συστήματα διοίκησης ποιότητας, ανθρωπογενείς υπηρεσίες υποδοχής και εστίασης, υπηρεσίες ευεξίας, κλπ..

Από την ανωτέρω διερεύνηση, διαπιστώνονται τα ακόλουθα σημεία διαφοροποίησης του συστήματος Hotelstars Union με το Ελληνικό σύστημα κατάταξης των ξενοδοχείων:

- **μικρότερη έμφαση σε τεχνικά κριτήρια**, ειδικότερα στο σύστημα Hotelstars οι κτιριοδομικές προδιαγραφές αποτελούν προαιρετικά βαθμολογούμενα κριτήρια για όλες τις κατηγορίες. Έτσι λοιπόν, οι μονάδες που δεν συμπληρώνουν την ελάχιστη βαθμολογία της επιθυμητής κατηγορίας, μπορούν να θεραπεύσουν την αδυναμία τους, επενδύοντας στην προσφορά περισσότερων υπηρεσιών.
- **τα κριτήρια καθαριότητας – υγιεινής και ορθής συντήρησης** αποτελούν **βασικές προϋποθέσεις** για την ένταξη των ξενοδοχειακών μονάδων στο σύστημα Hotelstars Union.
- τα ξενοδοχειακά καταλύματα με πρόσθετες παρεχόμενες ανέσεις και εξυπηρετήσεις ανά κατηγορία μπορούν να λάβουν τον **χαρακτηρισμό “Superior”**, με απώτερο στόχο μια πιο ιεραρχικά ορθολογική κατάταξη των ξενοδοχείων
- μεγαλύτερη έμφαση σε **ανέσεις ύπνου και υποδομές αναψυχής** εντός των κτιριοδομικών εγκαταστάσεων των ξενοδοχείων (indoor activities) και μικρότερη σε υποδομές υπαίθριας διασκέδασης (outdoor activities)
- μεγαλύτερη έμφαση στην **παροχή ανθρωπογενών υπηρεσιών** και ιδίως σε υπηρεσίες εξυπηρέτησης που παρέχονται επί 24ωρου βάσεως ή για μεγαλύτερη από τη συνήθη χρονική διάρκεια (όπως η μεγαλύτερη διάρκεια προσφοράς πρωινού, η πολύωρη λειτουργία των θεματικών εστιατορίων και μπαρ),
- έμφαση σε συστήματα **διοίκησης ποιότητας υπηρεσιών** (τακτικό σύστημα διαχείρισης παραπόνων, mystery guesting, quality management system, κλπ.),
- ιδιαίτερη σημασία δίνεται στη **χρήση ψηφιακών μέσων και της κοινωνίας της πληροφορίας** (homepage, booking tools, hotel review sites, κλπ.) για την περαιτέρω ανάπτυξη και προώθηση του ξενοδοχειακού κλάδου. Αφενός για τη διευκόλυνση της προσβασιμότητας των πελατών σε αξιόπιστες πληροφορίες αναφορικά με το ξενοδοχειακό δυναμικό και αφετέρου για τη καλύτερη προώθηση και προβολή των καταλυμάτων μέσω του διαδικτύου.

4. Πιλοτική Εφαρμογή του Συστήματος “Hotelstars Union” σε Ξενοδοχειακά Καταλύματα της Χώρας

4.1 Σχεδιασμός Πιλοτικής Εφαρμογής

Στα πλαίσια αυτής της προσπάθειας, και ιδιαιτέρως μετά από τα θετικά ευρήματα της συγκριτικής διερεύνησης του εθνικού και του ευρωπαϊκού συστήματος κατάταξης των ξενοδοχειακών καταλυμάτων, σχεδιάστηκε και πραγματοποιήθηκε μια πιλοτική εφαρμογή του συστήματος “Hotelstars Union” σε ξενοδοχειακές μονάδες της χώρας, ώστε να δοκιμαστούν τα κριτήρια σε πραγματικές συνθήκες και να εξαχθούν χρήσιμα συμπεράσματα.

Σκοπός της εφαρμογής αυτής είναι να διαμορφωθεί ένα σύστημα πιστοποίησης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, ανέσεων και εξυπηρετήσεων των ξενοδοχείων το οποίο θα είναι: **Αναγνωρίσιμο από τον μέσο ευρωπαϊό τουρίστα, Ανταγωνιστικό με τις ευρωπαϊκές ξενοδοχειακές μονάδες και Φιλικό για τον Έλληνα ξενοδόχο.**

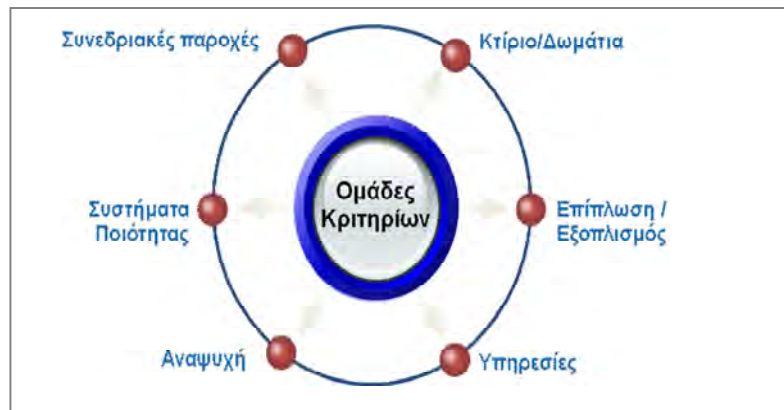
Ειδικότερα η προσπάθεια έχει τους εξής στόχους:

- (α) την εξαγωγή όσο το δυνατό πιο αντικειμενικών αποτελεσμάτων, μέσα από την εφαρμογή των κριτηρίων του συστήματος σε ξενοδοχειακές μονάδες κλασσικού τύπου της χώρας, έτσι ώστε να εντοπισθεί το ποσοστό συμβατότητας του ευρωπαϊκού συστήματος κατάταξης των ξενοδοχείων με την ελληνική πραγματικότητα,
- (β) την τεκμηριωμένη αξιοποίηση της εμπειρίας που θα αποκτηθεί μέσα από αυτή την διερεύνηση, με τον εντοπισμό των βασικότερων προβληματισμών που ανακύπτουν στην περίπτωση εφαρμογής του συστήματος ως σήμα πιστοποίησης της ποιότητας των προσφερόμενων ξενοδοχειακών υπηρεσιών της χώρας.

Για τις ανάγκες της πιλοτικής εφαρμογής σχεδιάστηκε ένα ηλεκτρονικό ερωτηματολόγιο, το οποίο διακρίνεται σε έξι κύριες θεματικές ενότητες σύμφωνα με τις ομάδες κριτηρίων του συστήματος (βλ. σχέδιο 4.1). Ειδικότερα, περιλαμβάνει 270 κλειστές ερωτήσεις (επί της ουσίας τα κριτήρια του συστήματος έχουν μετατραπεί σε ερωτήσεις υπηρεσιών και ανέσεων που προσφέρει ή δεν προσφέρει μια ξενοδοχειακή

μονάδα). Καθώς επίσης, εμπεριέχει και δύο ανοιχτές ερωτήσεις όπου καλούνται οι αποδέκτες να αναφέρουν τυχόν προσφερόμενες υπηρεσίες του ξενοδοχείου που δεν συμπεριλαμβάνονται στο παρόν Ερωτηματολόγιο και γενικά να σημειώσουν τα σχόλια τους αναφορικά με την προσπάθεια αυτή.

Σχήμα 4.1: Θεματικές Ενότητες του Ερωτηματολογίου της Πιλοτικής Εφαρμογής



Στη φάση του σχεδιασμού πραγματοποιήθηκε μια πιλοτική δοκιμή, ώστε να απαλειφθούν τυχόν σφάλματα σχεδίασης του ερωτηματολογίου, η οποία περιελάμβανε τα ακόλουθα:

- (α) διεξαγωγή ερωτηματολογίου σε περιορισμένο αριθμό ξενοδοχειακών επιχειρήσεων,
- (β) συζητήσεις με εκπροσώπους και επαγγελματίες της ξενοδοχειακής βιομηχανίας,
- (γ) αναδιαμόρφωση και οριστικοποίηση Ηλεκτρονικού Ερωτηματολογίου.

Το ερωτηματολόγιο στάλθηκε μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σε περισσότερες από 350 ξενοδοχειακές μονάδες κλασσικού τύπου όλων των κατηγοριών (5*- 1*) και όλων των περιφερειών της Χώρας. Παράλληλα, διενεργήθηκε και τηλεφωνική επικοινωνία με την πλειονότητα των μονάδων που κλήθηκαν να συμπληρώσουν το ερωτηματολόγιο. Αξιοσημείωτο είναι ότι σε αρκετές περιπτώσεις η επικοινωνία έγινε με πρωτοβουλία των ξενοδόχων ή των γενικών διευθυντών των ξενοδοχείων οι οποίοι ζητούσαν είτε διευκρινίσεις είτε μια μικρή παράταση έτσι ώστε να συγκεντρώσουν τις αναγκαίες

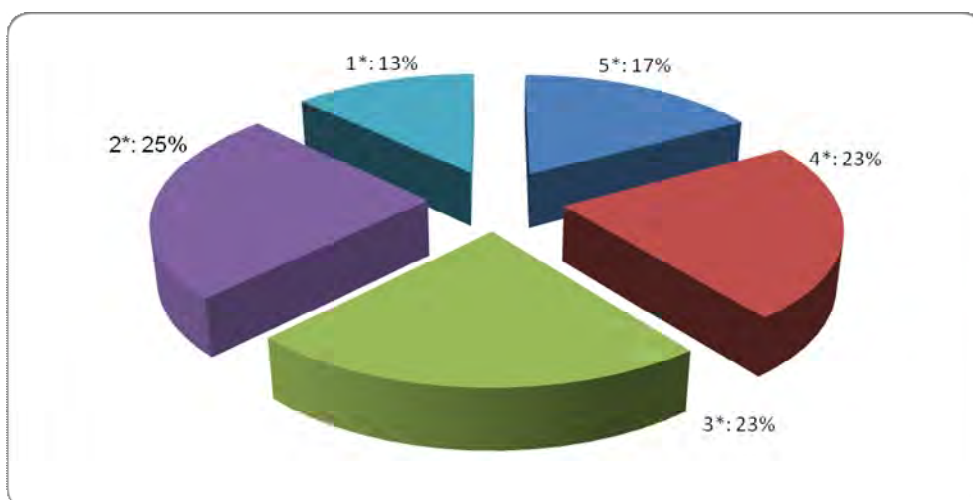
πληροφορίες και να μας αποστείλουν όσο το δυνατόν ένα πληρέστερα συμπληρωμένο ερωτηματολόγιο, καθώς θεωρούν την προσπάθεια αυτή σημαντική.

Έτσι λοιπόν, σε διάστημα δυο μηνών συλλέχθηκαν 220 συμπληρωμένα ερωτηματολόγια μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, fax ακόμα και μέσω διαπροσωπικής επαφής (το 3,5% των ξενοδοχειακών μονάδων κλασσικού τύπου της χώρας, 6.273 μονάδες σύμφωνα με πρόσφατα στοιχεία του ΞΕΕ). Η κατανομή του δείγματος στην κλίμακα αστέρων 5*- 1* φαίνεται στον πίνακα 4.1 και στο σχήμα 4.2.

Πίνακας 4.1 Κατανομή του Δείγματος στην κλίμακα αστέρων 5*- 1*

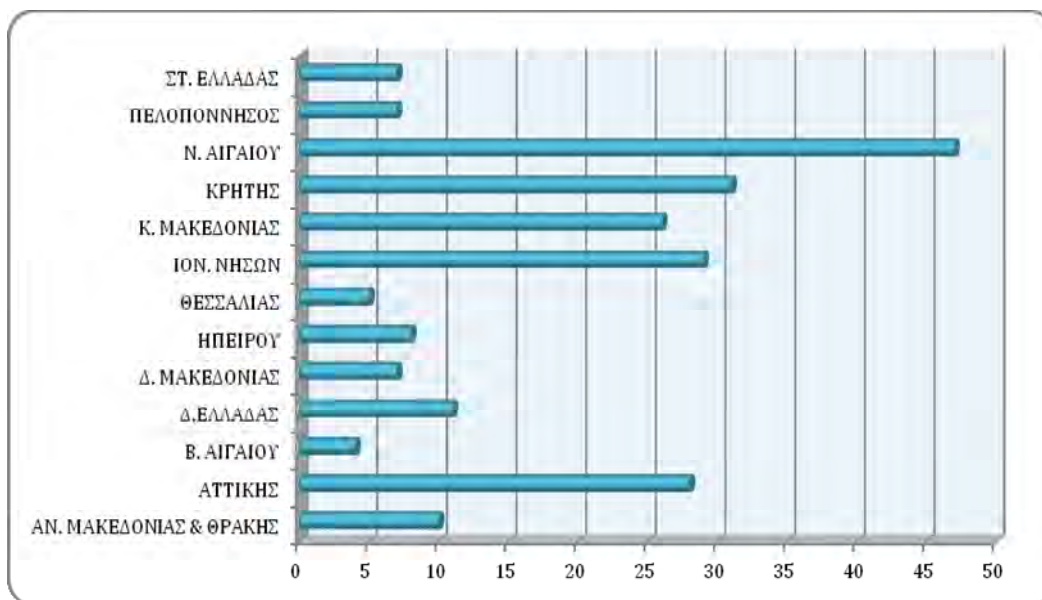
Κατηγορία 5*-1*	Αριθμός Ξενοδοχειακών Μονάδων Κλασσικού Τύπου Χώρας	Αριθμός Ξενοδοχειακών Μονάδων Δείγματος	Ποσοστιαία Συμμετοχή (%) στο Σύνολο του Δείγματος	Ποσοστιαία Συμμετοχή (%) στο Σύνολο Χώρας
5*	272	37	17	13,6
4*	686	50	23	7,3
3*	1502	50	23	3,3
2*	2779	55	25	2,0
1*	1034	28	13	2,7
Σύνολα	6273	220	100	3,5

Σχήμα 4.2 Ποσοστιαία Κατανομή των Μονάδων του Δείγματος στην κλίμακα αστέρων 5*-1*



Αξίζει να σημειωθεί ότι το δείγμα εμφανίζει μια ομοιόμορφη αντιπροσώπευση όλων των κατηγοριών αστέρων. Καθώς επίσης, το δείγμα εμπεριέχει καταλύματα από το σύνολο των περιφερειών και τους νομούς της χώρας. Η πλειονότητα των μονάδων του δείγματος, όπως φαίνεται και στο σχήμα 4.3, χωροθετούνται στις αναπτυγμένες τουριστικά περιφέρειες της χώρας (Νοτίου Αιγαίου, Κρήτης, Αττικής, Ιονίων Νήσων και Κεντρικής Μακεδονίας).

Σχήμα 4.3 Γεωγραφική Κατανομή των Ξενοδοχειακών Μονάδων του Δείγματος



4.2 Αποτελέσματα Πιλοτικής Εφαρμογής

Η πρώτη φάση της εφαρμογής σε ξενοδοχειακά καταλύματα κλασσικού τύπου ολοκληρώθηκε με πολύ ενθαρρυντικά αποτελέσματα, καθώς **διαπιστώνεται** ότι οι Ελληνικές ξενοδοχειακές μονάδες του δείγματος θα μπορούσαν να **συγκριθούν επάξια** με τις ευρωπαϊκές ξενοδοχειακές μονάδες που είναι ήδη ενταγμένες στο σύστημα Hotelstars Union (βλ. πίνακα 4.2). Η διαπίστωση αυτή οφείλεται στις **πρόσθετες υπηρεσίες** που προσφέρουν τα καταλύματα του δείγματος (καθώς τα μόρια τους αυξάνονται σημαντικά από τα προαιρετικά κριτήρια, και ιδίως από κριτήρια όπως: μέσο μέγεθος δωματίου, υπηρεσίες αναψυχής – ομορφιάς – ευεξίας, συνεδριακές παροχές, κλπ.).

Ειδικότερα, διαπιστώνεται υψηλό ποσοστό συμβατότητας των Ελαχίστων Υποχρεωτικών Κριτηρίων (Ε.Υ.Κ) του συστήματος Hotelstars Union με τις προσφερόμενες υπηρεσίες, ανέσεις και εξυπηρετήσεις των ξενοδοχειακών μονάδων του δείγματος. Το ποσοστό συμβατότητας ανά κατηγορία αστερών κυμαίνεται από 78% έως 86%, με τις ξενοδοχειακές μονάδες 2* να εμφανίζουν την μεγαλύτερη κάλυψη των Ε.Υ.Κ. του συστήματος.

Επιπλέον, εντοπίζεται ότι το σύστημα "Hotelstars Union" είναι αυστηρότερο με την πιστοποίηση των ξενοδοχειακών υπηρεσιών των υψηλών κατηγοριών (5* και 4* αστερών) και γίνεται πιο ευέλικτο με την πιστοποίηση των παρεχόμενων ξενοδοχειακών εξυπηρετήσεων και ανέσεων των μεσαίων και ιδίως των χαμηλών κατηγοριών (3*, 2* και 1* αντίστοιχα).

Πίνακας 4.2 Ποσοστό Συμβατότητας των Ελληνικών Ξενοδοχειακών Μονάδων του Δείγματος στα Ελάχιστα Υποχρεωτικά Κριτήρια (Ε.Υ.Κ.) του Συστήματος "Hotelstars Union"

Κατηγορία 5*- 1*	Μέσος Όρος Ε.Υ. Κριτηρίων που δεν πληρούν οι Μονάδες του Δείγματος	Σύνολο Ε.Υ. Κριτηρίων	Ποσοστό (%) Συμβατότητας των Μονάδων του Δείγματος στο Σύστημα "Hotelstars Union"
5*	21	114	82
4*	17	97	83
3*	15	77	81
2*	7	50	86
1*	9	41	78

Αναλυτικότερα ανά κατηγορία εντοπίζονται τα ακόλουθα:

Κατηγορία 5*

Τα ξενοδοχειακά καταλύματα 5* του δείγματος ικανοποιούν το 82% των ελαχίστων υποχρεωτικών κριτηρίων της κατηγορίας (δηλ. 93 από τα 114 Ε.Υ.Κ.). Συγκεκριμένα, τα καταλύματα εμφανίζουν υψηλά ποσοστά συμβατότητας σε υποχρεωτικά κριτήρια των υπο-ομάδων: Παροχές υγιεινής, Εξοπλισμός δωματίου, Ανέσεις ύπνου, Υπηρεσίες Υποδοχής, Τηλεπικοινωνίες και Multimedia σε κοινόχρηστους χώρους και δωμάτιο και Διοίκησης ποιότητας υπηρεσιών.

Στον παρακάτω πίνακα (4.3) παρουσιάζεται η κατάταξη των ξενοδοχείων 5* του δείγματος με βάσει το σύστημα "Hotelstars Union", πριν και μετά την κάλυψη του συνόλου των Ελαχίστων Υποχρεωτικών Κριτηρίων.

Πίνακας 4.3 Αξιολόγηση Ελληνικών Ξενοδοχειακών Μονάδων 5* (Δείγμα: 37 Μονάδες) με βάσει το σύστημα "Hotelstars Union"

Κατηγορία	Ποσοστό (%) Δείγματος πριν την Κάλυψη του Συνόλου των Ε.Υ.Κ.	Ποσοστό (%) Δείγματος μετά την Κάλυψη του Συνόλου των Ε.Υ.Κ.
5*S	10%	48,6%
5*	51,4%	43,2%
4*S	21,6%	8,1%
4*	27%	-

Συγκεκριμένα, διαπιστώνεται ότι το 61,4% των καταλυμάτων του δείγματος, ανεξαρτήτως την κάλυψη των Ε.Υ.Κ., συγκεντρώνει πολύ υψηλά μόρια τα οποία φθάνουν και υπερβαίνουν κατά πολύ το ελάχιστο επίπεδο μορίων για την κατάταξή τους στην κατηγορία 5* (570 - 754 μόρια, με βάση κατηγορίας: 570 μόρια). Με την κάλυψη του συνόλου των Ε.Υ. Κριτηρίων, **το 90% του δείγματος μπορεί να πιστοποιηθεί ότι παρέχει υπηρεσίες κατηγορίας 5* και το 48,6% να λάβει τον χαρακτηρισμό 5*Superior (5*S).**

Ουσιαστικά, η συνολική μοριοδότηση των ξενοδοχειακών μονάδων 5* (πριν και μετά την κάλυψη των Ε.Υ.Κ.) αυξάνεται σημαντικά λόγω και των πρόσθετων προσφερόμενων υπηρεσιών τους και κυρίως των προαιρετικών κριτηρίων που ανήκουν στις ομάδες: Συνεδριακές παροχές εντός του ξενοδοχείου, Αναψυχή και Φαγητό.

Κατηγορία 4*

Τα ξενοδοχειακά καταλύματα της κατηγορίας 4* του δείγματος πληρούν σχεδόν του 83% των ελαχίστων υποχρεωτικών κριτηρίων (δηλ. 80 από τα 97 Ε.Υ.Κ.). Ειδικότερα, τα ξενοδοχεία του δείγματος εμφανίζουν υψηλά ποσοστά συμβατότητας σε υποχρεωτικά κριτήρια των υπο-ομάδων: Παροχές υγιεινής, Εξοπλισμός δωματίου, Ανέσεις ύπνου, Υπηρεσίες Υποδοχής, Τηλεπικοινωνίες και Multimedia σε κοινόχρηστους χώρους και δωμάτιο.

Από τα αποτελέσματα της εφαρμογής του συστήματος "Hotelstars Union" στα ξενοδοχειακά καταλύματα 4* του δείγματος εντοπίζεται ότι το 62% των καταλυμάτων συγκεντρώνει αρκετά υψηλά μόρια, καθώς φθάνουν και ορισμένα καταλύματα υπερβαίνουν σημαντικά το ελάχιστο αναγκαίο επίπεδο μορίων της κατηγορίας (381 - 754 μόρια, όταν η βάση διαμορφώνεται στα 380 μόρια). Με την κάλυψη του συνόλου των αναγκαίων υποχρεωτικών κριτηρίων η **συντριπτική πλειονότητα των ξενοδοχείων του δείγματος (98%) μπορεί να πιστοποιηθεί ότι παρέχει υπηρεσίες κατηγορίας 4*, με το 20% να μπορεί να χαρακτηριστεί ως 4*S ή να καταταχθεί στην αμέσως επόμενη κατηγορία** (βλ. πίνακα 4.4).

Πίνακας 4.4 Αξιολόγηση Ελληνικών Ξενοδοχειακών Μονάδων 4* (Δείγμα: 50 Μονάδες) με βάση το σύστημα "Hotelstars Union"

Κατηγορία	Ποσοστό (%) Δείγματος πριν την Κάλυψη του Συνόλου των Ε.Υ.Κ.	Ποσοστό (%) Δείγματος μετά την Κάλυψη του Συνόλου των Ε.Υ.Κ.
5* (=> 5*S)	4%	10%
4*S (=> 5*)	12%	10%
4*	62%	78%
3*	22%	2%

Η συνολική μοριοδότηση των ξενοδοχείων 4* του δείγματος αυξάνεται σημαντικά λόγω και των πρόσθετων προσφερόμενων υπηρεσιών τους και κυρίως των προαιρετικών κριτηρίων που ανήκουν στις ομάδες: Συνεδριακές παροχές εντός του ξενοδοχείου και Αναψυχή.

Κατηγορία 3*

Τα ξενοδοχειακά καταλύματα της κατηγορίας 3* του δείγματος φαίνεται να ικανοποιούν σχεδόν το 81% των ελαχίστων υποχρεωτικών κριτηρίων (δηλ. 62 από τα 77 Ε.Υ.Κ.). Συγκεκριμένα, τα καταλύματα αυτά εμφανίζουν υψηλά ποσοστά συμβατότητας σε υποχρεωτικά κριτήρια των υπο-ομάδων: Παροχές υγιεινής, Εξοπλισμός δωματίου, Ανέσεις ύπνου, Multimedia σε κοινόχρηστους χώρους και δωμάτιο.

Σύμφωνα με τα ευρήματα της πιλοτικής εφαρμογής σε ξενοδοχειακά καταλύματα 3* διαπιστώνεται ότι η συντριπτική πλειονότητα του δείγματος (88%) συγκεντρώνει

αρκετά υψηλά μόρια, καθώς τα καταλύματα υπερβαίνουν σημαντικά το ελάχιστο αναγκαίο επίπεδο μορίων της κατηγορίας (254 - 507 μόρια, όταν η βάση διαμορφώνεται στα 250 μόρια). Με την κάλυψη του συνόλου των αναγκαίων υποχρεωτικών κριτηρίων **σχεδόν το σύνολο των καταλυμάτων του δείγματος (98%) μπορεί να πιστοποιηθεί ότι παρέχει υπηρεσίες κατηγορίας 3*, με το 54% να χαρακτηριστεί ως 3*S ή να καταταχθεί στην αμέσως επόμενη κατηγορία** (βλ. πίνακα 4.5).

Πίνακας 4.5 Αξιολόγηση Ελληνικών Ξενοδοχειακών Μονάδων 3* (Δείγμα: 50 Μονάδες) με βάση το σύστημα "Hotelstars Union"

Κατηγορία	Ποσοστό (%) Δείγματος πριν την Κάλυψη του Συνόλου των Ε.Υ.Κ.	Ποσοστό (%) Δείγματος μετά την Κάλυψη του Συνόλου των Ε.Υ.Κ.
3*S (= > 4*)	6%	12%
3*S	26%	42%
3*	56%	46%
2*	6%	-

Η συνολική μοριοδότηση των ξενοδοχείων 3* του δείγματος αυξάνεται σημαντικά λόγω και των πρόσθετων προσφερόμενων υπηρεσιών τους και κυρίως των προαιρετικών κριτηρίων που ανήκουν στην ομάδα Υπηρεσίες (κυρίως room service για Ποτά), στην υπο-ομάδα Κοινόχρηστοι Χώροι (Μπαρ όπου σερβίρονται ποτά 7 ημέρες της εβδομάδα), αλλά και στην ομάδα Συνεδριακές παροχές εντός του ξενοδοχείου.

➤ **Κατηγορία 2*:**

Τα ξενοδοχειακά καταλύματα της κατηγορίας 2* πληρούν σχεδόν του 86% των ελαχίστων υποχρεωτικών κριτηρίων (δηλ. 42 από τα 50 Ε.Υ.Κ.). Τα εν λόγω καταλύματα εμφανίζουν υψηλά ποσοστά πληρότητας σε κριτήρια που ανήκουν στις υπο-ομάδες: Παροχές υγιεινής, Εξοπλισμός δωματίου, Ανέσεις ύπνου και Φύλαξη τιμαλφών.

Από τον πίνακα 4.6 διαπιστώνεται ότι το σύστημα **Hotelstars Union** εμφανίζει την μεγαλύτερη ευελιξία σε αυτή την κατηγορία αστέρων, με την συντριπτική πλειονότητα των ξενοδοχείων (88%) να υπερβαίνουν σημαντικά το ελάχιστο αναγκαίο επίπεδο μορίων για την κατάταξη στην κατηγορία 2* (187 - 469 μόρια, όταν

η βάση διαμορφώνεται στα 170 μόρια). Μάλιστα, το 74,6% του δείγματος συγκεντρώνει τα απαιτούμενα μόρια για την λήψη του χαρακτηρισμού 2*S (250 μόρια). Το προαναφερόμενο ποσοστό (74,6%) δύναται να αυξηθεί κατά 10,8 ποσοστιαίες μονάδες, με την κάλυψη του συνόλου των αναγκαίων υποχρεωτικών κριτηρίων, και έτσι το 85,4% των καταλυμάτων του δείγματος να πιστοποιηθεί ότι παρέχει υπηρεσίες 2*S ή ακόμα και ανώτερης κατηγορίας.

Πίνακας 4.6 Αξιολόγηση Ελληνικών Ξενοδοχειακών Μονάδων 2* (Δείγμα: 55 Μονάδες) με βάση το σύστημα "Hotelstars Union"

Κατηγορία	Ποσοστό (%) Δείγματος πριν την Κάλυψη του Συνόλου των Ε.Υ.Κ.	Ποσοστό (%) Δείγματος μετά την Κάλυψη του Συνόλου των Ε.Υ.Κ.
3* (=> 3*S)	20%	23,6%
2*S (=> 3*)	21,8%	21,8%
2* S	34,6%	40%
2*	21,8%	14,6%
1*	1,8%	-

Η συνολική μοριοδότηση των ξενοδοχειακών μονάδων 2* αυξάνεται σημαντικά και λόγω των πρόσθετων προσφερόμενων υπηρεσιών τους και κυρίως των προαιρετικών κριτηρίων που ανήκουν στις υπο-ομάδες: Ανέσεις Ύπνου, Κοινόχρηστοι Χώροι (ευρύχωρη αίθουσα υποδοχής, και ξεχωριστός χώρος Μπαρ), Πρόσβαση στο διαδίκτυο, κλπ..

➤ **Κατηγορία 1*:**

Τα ξενοδοχειακά καταλύματα της κατηγορίας 1* του δείγματος, εμφανίζουν ποσοστό συμβατότητας 78% (δηλαδή πληρούν τα 32 από τα 41 Ε.Υ.Κ.). Η μοριοδότηση των καταλυμάτων είναι αρκετά πιο υψηλή από το ελάχιστο επιθυμητό επίπεδο μορίων της κατηγορίας (131- 356 μόρια, όταν η βάση διαμορφώνεται στα 90 μόρια). Συγκεκριμένα, οι μονάδες αυτές εμφανίζουν υψηλά ποσοστά συμβατότητας σε κριτήρια που ανήκουν στις υπο-ομάδες: Παροχές υγιεινής, Ανέσεις ύπνου και Εξοπλισμός δωματίου.

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της πιλοτικής εφαρμογής εντοπίζεται ότι η συντριπτική πλειονότητα (85,7%) των καταλυμάτων του δείγματος, συγκεντρώνει ιδιαιτέρως υψηλή

μοριοδότηση, η οποία φθάνει και υπερβαίνει τα απαιτούμενα μόρια τόσο για να χαρακτηριστούν ως 1*S ή ακόμα και για να προαχθούν στην επόμενη κατηγορία.

Πίνακας 4.3 Αξιολόγηση Ελληνικών Ξενοδοχειακών Μονάδων 1* (Δείγμα: 28 Μονάδες) με βάση το σύστημα "Hotelstars Union"

Κατηγορία	Ποσοστό (%) Δείγματος πριν την Κάλυψη του Συνόλου των Ε.Υ.Κ.	Ποσοστό (%) Δείγματος μετά την Κάλυψη του Συνόλου των Ε.Υ.Κ.
1*S(=> 2* S)	10,7%	10,7%
1*S (=>2*)	50%	53,6%
1*S	25%	28,6%
1*	14,3%	7,1%

Ουσιαστικά, διαπιστώνεται ότι τα καταλύματα 1* του δείγματος προσφέρουν μια καλή ποσότητα πρόσθετων υπηρεσιών στους πελάτες τους (πλήρη συμβατότητα σε προαιρετικά κριτήρια της κατηγορίας της ομάδας επίπλωσης/εξοπλισμός και στην υποομάδα Κοινόχρηστοι Χώροι), και για αυτό εάν αποφάσιζαν να καλύψουν τα ελάχιστα υποχρεωτικά κριτήρια του συστήματος Hotelstars Union, θα μπορούσαν με μια σχετική ευκολία (το 63,7%) να προαχθούν στην επόμενη κατηγορία αστέρων.

Από την παραπάνω ανάλυση διαπιστώνεται ότι οι ελληνικές ξενοδοχειακές μονάδες του δείγματος εμφανίζουν σημαντικό ποσοστό συμβατότητας με το σύστημα "Hotelstars Union". Στο σημείο αυτό πρέπει να ειπωθεί ότι εντοπίστηκαν και ορισμένες επιμέρους διαφοροποιήσεις ανάμεσα στις παραγόμενες υπηρεσίες των Ελληνικών ξενοδοχειακών καταλυμάτων του δείγματος με τα κριτήρια του Ευρωπαϊκού συστήματος κατάταξης των ξενοδοχείων. Διαφοροποιήσεις που οφείλονται τόσο στις ιδιαιτερότητες του εθνικού συστήματος κατάταξης όσο και στα έμφυτα χαρακτηριστικά του ξενοδοχειακού και γενικότερα του καταλυματικού δυναμικού της χώρας. Τέτοιου είδους διαφοροποιήσεις, ωστόσο, δεν μπορούν να αποτελέσουν ικανούς παράγοντες για να αρνηθεί κανείς την ένταξή του σε ένα Ενιαίο Ευρωπαϊκό Σύστημα Κατάταξης Ξενοδοχείων. Στην ουσία, οι όποιες διαφοροποιήσεις μεταξύ των Εθνικών συστημάτων κατάταξης ξενοδοχείων και του Ευρωπαϊκού συστήματος ανάγονται σε ζητήματα διαπραγματεύσεων ανάμεσα στις χώρες-μέλη του "Hotelstars Union" ή καλύτερα σε **εργαλεία διαχείρισης και πολιτικής** κατά τη διαδικασία διαμόρφωσης ενός κοινού Ευρωπαϊκού συστήματος κατάταξης των ξενοδοχείων σε κατηγορίες αστέρων.

5. Συμπεράσματα & Χρησιμότητα

Η χρησιμότητα ενός συστήματος κατάταξης ξενοδοχείων έγκειται στο ότι αυτό πιστοποιεί το επίπεδο ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και ανέσεων ενός ξενοδοχείου και επιτρέπει τη σύγκρισή τους με τις παραγόμενες ξενοδοχειακές υπηρεσίες άλλων χωρών. Στην περίπτωση του ελληνικού συστήματος, όμως, με την ψήφιση του Π.Δ. 43/2002, ενσωματώθηκε η διαδικασία κατάταξης σε κατηγορίες αστέρων με τον συνολικό έλεγχο της νόμιμης λειτουργίας των ξενοδοχείων. Η κατάταξη ξενοδοχείου πραγματοποιείται εφόσον πληρούνται:

- οι Τεχνικές προδιαγραφές (μέγιστες επιτρεπόμενες δυναμικότητες, προδιαγραφές καταλληλότητας οικοπέδου και κτιριοδομικές προδιαγραφές),
- οι Λειτουργικές προδιαγραφές (υποδοχή, εστίαση, αναψυχή – διασκέδαση, πυρασφάλεια, συντήρηση, κλπ.),
- η «Βάση» της κατηγορίας (ελάχιστο αριθμό μορίων από τον συνδυασμό βαθμολογούμενων λειτουργικών προδιαγραφών).

Το ελληνικό σύστημα παραδοσιακά έδινε έμφαση σε τεχνικές (κτιριοδομικές) προδιαγραφές, ενώ με την θέσπιση του Π.Δ. 43/2002 εισήγαγε και τις λειτουργικές προδιαγραφές ώστε να: καθίσταται «αναγνωρίσιμη» από πλευράς καταναλωτή η ταξινομημένη ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Με βάση τη νομοθετική του ρύθμιση, η δεκάχρονη εφαρμογή του συστήματος “Αστεροποίησης” στην Ελλάδα έχει εξελιχθεί σε μια χρονοβόρα και γραφειοκρατική διαδικασία.

Από την άλλη πλευρά, το σύστημα Hotelstars Union, κατ’ αρχάς εθελοντικό σύστημα πιστοποίησης / κατάταξης των ξενοδοχείων σε αστέρες (κλίμακα 5* - 1*), λειτουργεί μέσα από την συνεργασία των Ξενοδοχειακών Ενώσεων/ Επιμελητηρίων με τις Εθνικές και Περιφερειακές Δημόσιες Διοικήσεις Τουρισμού. Η κατάταξη των ξενοδοχείων πραγματοποιείται εφόσον καλύπτεται το ελάχιστο επίπεδο κριτηρίων ανά κατηγορίας, ένας συνδυασμός δηλ. από:

- Ελάχιστα Βαθμολογούμενα Υποχρεωτικά Κριτήρια και
- Προαιρετικά Βαθμολογούμενα Κριτήρια ανά λειτουργική μορφή και κατηγορία.

Το Ευρωπαϊκό Σύστημα δίνει μικρότερη έμφαση σε κτιριοδομικές προδιαγραφές του προς κατάταξη ξενοδοχείου (οι οποίες οφείλουν να έχουν νόμιμη υπόσταση) και εστιάζεται σε ζητήματα ποιότητας παρεχόμενων υπηρεσιών.

Η θεμελιώδης διαφορά μεταξύ αυτών των δυο συστημάτων κατάταξης ξενοδοχείων συνίσταται στα εξής:

- **Σύστημα Hotelstars Union**: η πιστοποίηση της “αστεροποίησης” αφορά παράμετρους που σχετίζονται με τις ανέσεις, τις εγκαταστάσεις και τις υπηρεσίες που προσφέρει ένα ξενοδοχείο στους πελάτες του.
- **Ελληνικό Σύστημα**: η πιστοποίηση της “αστεροποίησης” είναι ταυτόχρονα και η νομιμοποίηση όχι μόνο των παραμέτρων που σχετίζονται με τις ανέσεις, τις εγκαταστάσεις και τις υπηρεσίες που προσφέρει ένα ξενοδοχείο στους πελάτες του, αλλά και με όλους τους όρους νόμιμης κτιριολογικής, περιβαλλοντικής και λοιπής λειτουργίας ενός ξενοδοχείου.

Η εναρμόνιση του εθνικού μας συστήματος με το σύστημα Hotelstars Union, επί της ουσίας, σημαίνει την υιοθέτηση ενός ευρέως φάσματος λειτουργικών κριτηρίων. Ειδικότερα:

- από τα 270 ως επί το πλείστον λειτουργικά κριτήρια, τα 205 κριτήρια είναι κοινά και στα δυο συστήματα κατάταξης (ποσοστό συμβατότητας: **76%**),
- από τα 270 κριτήρια τα 65 είναι νέα κριτήρια σε σχέση με το ελληνικό σύστημα,

Αναλυτικότερα, το ευρωπαϊκό σύστημα Hotelstars Union, πιστό στις αρχές του περί ποιότητας παρεχόμενων υπηρεσιών, εστιάζεται σε:

- παροχές υγιεινής,
- εξοπλισμό δωματίου,
- ανέσεις ύπνου,
- ηλεκτρονικό εξοπλισμό αναψυχής και τηλεπικοινωνίες,
- υποδομές και υπηρεσίες εστίασης (προσφορά πρωινού – φαγητού – ποτών),
- εγκαταστάσεις, εξοπλισμό και υπηρεσίες υποδοχής,
- υπηρεσίες καθαρισμού δωματίων καθώς και υπηρεσίες πλυντηρίου και σιδερώματος,

- συστήματα διοίκησης ποιότητας υπηρεσιών,
- υποδομές και υπηρεσίες αναψυχής, υπηρεσίες ομορφιάς και ευεξίας
- υποδομές και υπηρεσίες επαγγελματικού και συνεδριακού τουρισμού, κλπ.

Συνοψίζοντας, αυτή την ερευνητική προσπάθεια και ιδιαιτέρως λαμβάνοντας υπόψη:

- (α) τη δημόσια επαγγελματική συζήτηση,
- (β) τον έντονο ευρωπαϊκό προσανατολισμό για την εδραίωση ενός κοινού συστήματος κατάταξης των ξενοδοχείων,
- (γ) τον αυξανόμενο αριθμό ένταξης των χωρών στο σύστημα Hotelstars Union,
- (δ) το υψηλό ποσοστό συμβατότητας (76%) του Ελληνικού συστήματος Αστεροποίησης (ως προς τις λειτουργικές προδιαγραφές) με το Ευρωπαϊκό σύστημα κατάταξης,
- (ε) και τα πολύ ενθαρρυντικά αποτελέσματα που προέκυψαν από την πρώτη πιλοτική εφαρμογή του ευρωπαϊκού συστήματος σε ελληνικά ξενοδοχειακά καταλύματα,

εύκολα καταλήγει κανείς στο τελικό συμπέρασμα ότι είναι αναγκαίο να διαμορφωθεί ένα σύστημα πιστοποίησης των παρεχόμενων ανέσεων και εξυπηρετήσεων των ξενοδοχειακών καταλυμάτων της χώρας, σύμφωνα με το ευρωπαϊκό σύστημα Hotelstars Union. **Ένα σύστημα πιστοποίησης που θα λειτουργεί προς όφελος του καταναλωτή**, με την εξέλιξή του σε ένα αξιόπιστο μέσο πληροφόρησης και καθοδήγησης του επισκέπτη κατά τη διαδικασία επιλογής και διασφάλισης των αναγκαίων συστατικών στοιχείων του επαγγελματικού και τουριστικού του ταξιδιού. Ένα σύστημα πιστοποίησης των παρεχόμενων ξενοδοχειακών υπηρεσιών: **Αναγνωρίσιμο από τον μέσο ευρωπαϊκό τουρίστα, Ανταγωνιστικό με τις ευρωπαϊκές ξενοδοχειακές μονάδες και Φιλικό για τον Έλληνα ξενοδόχο.**