

2010

**RAPORT PRIVIND DIFERENȚELE ÎN CRITERIILE MINIME DE CLASIFICARE
A HOTELURILOR DE 3 STELE ÎN UNIUNEA EUROPEANĂ
REZUMAT CONCLUZII ȘI RECOMANDĂRI**



ECC ROMÂNIA

Concluzii și recomandări

- **Lipsa datelor de comparare**

Privind la diferențele dintre sistemele de operare a celor 27 de țări ale Uniunii Europene, inclusiv Norvegia și Islanda, se poate concluziona faptul că diferențele dintre sistemele de clasificare împiedică atât consumatorii cât și întreprinzători să compare corect categoriile de hoteluri. Nu se pot compara sistemele care folosesc numai criteriile minime de clasificare cu cele care pe lângă criteriile minime au și criterii facultative cu ajutorul cărora se poate mari scorul hotelului. În unele țări sistemul de clasificare este obligatoriu iar în altele sistemul este opțional.

În studiul realizat de ECC-Net nu au fost incluse întrebări de genul ce autoritate a stabilit criteriile minime obligatorii de clasificare în țările participante la studiu sau cine monitorizează aplicarea lor deși răspunsul la aceste întrebări este o variabilă importantă în multe cazuri. Datorită diferențelor existente între sistemele de clasificare a hotelurilor din diferite țări de destinație a clientului, cu același număr de stele, legislatorul Belgian a obligat tour operatorii din Belgia să ofere informații corecte și concrete consumatorului înainte de semnarea contractului, pentru a evita plângerile/sesizările ulterioare din partea clienților.

- **Necesitatea informațiilor**

Înainte de semnarea contractului de prestări servicii turistice, consumatorul trebuie să primească informații pre-contractuale. În cazul unei rezervări on-line, odată făcută consumatorii nu mai au posibilitatea să se răzgândească. În cazul în care informațiile pre-contractuale nu sunt suficient de cuprinzătoare sau sunt neclare, acestea pot duce la nemulțumirea consumatorilor iar exact acest lucru trebuie evitat.

- **Instrument de marketing**

Armonizarea sistemelor de clasificare poate asigura o competiție loială între jucătorii din sectorul serviciilor turistice. Un rating bun al hotelului este dovada unei politici de comunicare și marketing foarte bune. Armonizarea sistemului de clasificare a hotelurilor joacă un rol foarte important în special în cazul destinațiilor noi, datorită posibilității de negociere a contractelor în interesul economic al sectorului turistic.

- **Turismul - sectorul cheie al economiei europene**

Turismul joacă un rol important în economia europeană. El reprezintă 1,8 milioane de întreprinderi, din care numeroase întreprinderi mici și mijlocii. El furnizează, de asemenea, 5,2%

din ocuparea forței de muncă (aproximativ 9,7 milioane de locuri de muncă) și contribuie la PIB-ul european cu mai mult de 5%. Dacă sunt luate în calcul sectoarele conexe, contribuția estimativă a turismului în crearea PIB este mult mai mare - turismul generează indirect aproximativ 11% din PIB-ul Uniunii Europene și cuprinde aproximativ 12% din forța de muncă. Tratatul de la Lisabona recunoaște importanța turismului european. Un articol din Tratatul de la Lisabona privind sectorul turistic precizează că "organismele din domeniul turismului trebuie să completeze acțiunea statele membre UE în sectorul turismului, în special prin promovarea competitivității la nivelul firmelor din domeniu."

Direcția Generală a Întreprinderilor și Industrie din cadrul Comisiei Europene a cerut experților să facă recomandări strategice cu privire la problema standardizării sectorului turistic în viitorul apropiat.

Comisia a înființat un grup de experți - The Expert Panel for the Review of the European Standardisation System (Express) - care s-au întâlnit în ianuarie 2009 în scopul revizuirii sistemului european de standardizare. Express a prezentat raportul intitulat "Standardizarea pentru o Europă competitivă și inovatoare: o viziune pentru 2020" Comisiei Europene în februarie 2010. Acest raport prevede: "Serviciile constituie principala sursă de creștere economică în Europa. Standardele, în general, au contribuit la o îmbunătățire considerabilă a calității și siguranței mărfurilor în ultimii 20 de ani. Cu toate acestea, ne întrebăm dacă acest lucru a fost reflectat și de o îmbunătățire similară și în calitatea și siguranța serviciilor. Potrivit unui studiu solicitat de către Parlamentul European, standardele în domeniul serviciilor sunt așteptate să dea un impuls pieței unice a Uniunii Europene. Standarde în domeniul serviciilor pot contribui la creșterea transparenței și îmbunătățirea calității serviciilor oferite, sprijinind astfel competiția pe piața serviciilor, inovația, eliminarea barierelor comerciale, precum și protecția intereselor consumatorilor. Crearea și aplicarea unor standarde poate deveni un stimulent a creșterii economice în unele zone din sectorul serviciilor și nu în ultimul rând să stimuleze comerțul transfrontalier."

- **Neîncrederea în sectorul serviciilor**

Cu toate acestea, chiar sectorul în sine nu gândește unanim în favoarea unui sistem de evaluare armonizat. În documentul prezentat în 6 noiembrie 2009 cu privire la crearea unui standard atât la nivel european cât și la nivel internațional HOTREC - Federația care reprezintă hotelurile, restaurantele și cafenelele din Uniunea Europeană a declarat: "Nevoia de standardizare a serviciilor, în special a serviciilor ospitaliere, nu este la fel de evidentă cum este pentru produsele industriale. Serviciile de ospitalitate sunt în general, adaptate la dorințele și exigențele clientului. Acest lucru fiind diferit în cazul produselor, unde de exemplu, diametrul unui robinet trebuie să corespundă exact cu diametrul țevii pentru a se potrivi. Neomogenitatea fiind principala caracteristică competitivă în industria ospitalității. În privința

serviciilor noastre, diversitatea reflectă diferite culturi, abordări geografice și constituie una dintre principalele atracții pentru clienți. Cei mai mulți dintre ei nu doresc să găsească aceleași condiții standardizate peste tot unde ei călătoresc. Dimpotrivă, așteptările lor variază în funcție de destinație, de vârsta lor, de bugetul alocat, precum și de scopul călătoriei, fie ea o călătorie de afaceri sau o excursie de agrement. HOTREC, care nu este împotriva standardelor "în sine", se opune unei abordări de sus în jos, prin standarde formale elaborate la nivel european sau nivel internațional, la inițiativa UE sau a unor organisme de standardizare. "

- **Hotelstars Union:** o inițiativă majoră

Pe de altă parte, sub patronajul HOTREC, asociațiile hotelurilor din Austria, Republica Cehă, Germania, Ungaria, Țările de Jos, Suedia și Elveția au creat **Hotelstars Union**. Acesta uniune oferă un sistem de clasificare armonizat a hotelurilor care fac parte din parteneriat, cu criteriile și proceduri comune.

Hotelstars Union a fost înființat, după cum se precizează pe site-ul lor (www.hotelstars.eu) pentru a "spori calitatea și reputația industriei hoteliere, în țările membre ale Uniunii, prin oferirea unor servicii de transparență și de securitate pentru oaspeți și, nu în ultimul rând încurajează așa numitul "hotel marketing." Membrii uniunii au făcut un prim pas spre un sistem de clasificare unitar la nivelul Uniunii Europene odată cu organizarea seminarului pe tema sistemelor de clasificare organizat de HOTREC în 2004 la Bergen și au adoptat "cele 21 de principii HOTREC" pentru înființarea și / sau revizuirea naționale / regionale de clasificare a sistemelor de clasificare la nivelul European.

Apartenența la uniune este deschisă tuturor membrilor HOTREC. Sistemul de clasificare al hotelurilor este unul dinamic; atât procedurile cât și criteriile de clasificare sunt verificate periodic și îmbogățite conform așteptărilor clienților. "

- **Revizuirea Directivei privind pachetele de servicii turistice**

Directiva privind pachetele de servicii turistice (Directiva 90/314/CEE) este una dintre cele 8 directive avute în vedere în procesul de revizuire a reglementărilor din domeniul protecției consumatorilor. Scopul Directivei este acela de a proteja consumatorii care achiziționează pachete de servicii turistice în UE.

Prin pachetul de servicii turistice se înțelege combinația prestabilită a cel puțin două dintre următoarele trei grupe de servicii, cu condiția ca durata neîntreruptă a acestora să depășească 24 de ore sau să cuprindă o înnoptare, și anume:

- transport;
- cazare;

- alte servicii, fără legătură cu transportul sau cazarea sau care nu sunt accesorii ale acestora și care reprezintă o parte semnificativă a pachetului de servicii turistice, cum ar fi: alimentație, agrement și altele asemenea.

Sectorul turistic a evoluat considerabil în ultimii ani odată cu: dezvoltarea internetului, intrarea operatorilor de transport aerian low cost, dezvoltarea turismului de croazieră și tendința consumatorilor de a-și organiza singuri vacanța, în loc să apeleze la serviciile unei agenții de turism în vederea achiziționării pachetelor de vacanță. Acesta este motivul pentru care majoritatea părților interesate au solicitat lărgirea domeniului de aplicare a actualei directive și anume includerea “ pachetelor dinamice” așa cum a fost în mod clar menționat în cursul audierii organizate de Comisia Europeană în 22 aprilie 2010. Scopul workshop-ului a fost de a discuta problemele apărute în timpul revizuirii procesului. Această opțiune de a include pachete dinamice a fost de asemenea, puternic susținută și de BEUC - Organizația Europeană al Consumatorilor.

- **Importanța informațiilor**

Prevederile directivei se referă la informațiile oferite consumatorilor în diferite etape de achiziție a pachetelor de vacanță. Directiva oferă informații precise cu privire la conținutul materialelor informative, în cazul în care acestea sunt emise. De exemplu, orice broșură pusă la dispoziția consumatorilor trebuie să indice în mod clar și precis prețul, destinația, itinerariul și mijloacele de transport utilizate, tipul de cazare, planul de masa, informații privind necesitatea vizelor etc. Aceste informații nu trebuie să fie înșelătoare .

Comisia Europeană a organizat împreună cu un grup de experți o întâlnire pe tema pachetelor turistice în 13 februarie 2001. Una dintre concluziile întâlnirii a fost că "informațiile oferite consumatorilor nu ar trebui să indice doar destinația, ci și o descriere adecvată a pachetului, pe baza căreia consumatorul să poată decide dacă pachetul se ridică la nivelul așteptărilor sale sau nu. "

Oferirea unor informații obiective și clare asupra calității standardelor unui hotel pot influența deciziile consumatorilor.

- **Momentul potrivit de a acționa**

Armonizarea sistemului de clasificare a hotelurilor dar și a altor unități de cazare ar trebui luată în considerare odată cu revizuirea directive. În plus, un astfel de sistem nu este util doar prin extinderea domeniului de aplicare a directive ci și dacă devine un real instrument de orientare a consumatorului care dorește să își rezerve o camera de hotel fără ajutorul unei agenții de turism.

- **Cererea Parlamentului European**

Prin rezoluția Parlamentului European din 29 noiembrie 2007 privind noua politică a UE în domeniul turismului: consolidarea parteneriatului pentru turism în Europa se atrage atenția asupra importanței armonizării standardelor de calitate a unităților de cazare din Europa:

“Art. 19. constată existența unei multitudini de norme de clasificare în statele membre și consideră că, din punctul de vedere al consumatorului, această situație are un impact negativ asupra fiabilității și transparenței sectorului turismului;”

Art. 20. constată faptul că utilizatorii consideră sistemul de clasificare ca un instrument important în alegerea unui hotel sau a altui tip de cazare; prin urmare consideră că este important ca utilizatorii să aibă la dispoziție cu ușurință informații exacte privind semnificația clasificărilor în diferite țări și ca informațiile în cauză să aibă în vedere nevoile utilizatorilor;

Art.21. consideră că este oportun și posibil să se stabilească o platformă comună și criterii comune pentru clienți, pentru ca aceștia să poată face o alegere, în momentul în care se hotărăsc să călătorească peste hotare, pe baza unor criterii de clasificare clare și verificabile;

Art.22. observă că, în acest sens, dat fiind numărul mare de criterii în unele sisteme naționale și regionale, simplificarea standardelor actuale ar realiza obiectivul de a face informația mai clară și mai ușor de accesat pentru consumator și, de asemenea, ar asigura o transparență mai mare a serviciilor de cazare turistică;

Art.23. invită industria hotelieră din Europa:

- să continue stabilirea unor valori de referință pentru aspectele-cheie ale diverselor sisteme de clasificare și să-și continue eforturile de apropiere a acestor sisteme, fără ca să fie afectate sistemele existente, fapt care ar fi în defavoarea consumatorilor și a sectorului;

- să-și continue eforturile ce vizează facilitarea înțelegerii semnificației "stelelor" în diferitele state membre;

- să informeze în mod regulat instituțiile comunitare despre evoluția acestui proces;

Art. 24. invită autoritățile locale, regionale și naționale ca, ori de câte ori își aduc aportul la sistemele de clasificare, să sprijine, în cadrul parteneriatelor public/privat corespunzătoare, activitatea curentă a industriei hoteliere europene, atât în ceea ce privește transparența, cât și apropierea sistemelor de clasificare existente prin stabilirea unor valori de referință;

Art.25. este conștient de faptul că ar fi foarte dificil să se ajungă la o clasificare comună la nivelul UE, dată fiind diversitatea tipurilor de hoteluri și de cazare turistică, determinată de

cerințele, culturile și sensibilitățile locale și date fiind structurile foarte diferite ale planurilor de clasificare actuale

Art. 26. consideră, cu toate acestea, că un set de orientări, bazate pe criterii comune și uniforme pe întreg teritoriul UE, ar putea lua în considerare interesele consumatorului respectând, în același timp, mediul și caracteristicile locale;

Art. 27. invită Comisia, în cooperare cu organizațiile europene de servicii hoteliere și de catering, precum HOTREC (hoteluri, restaurante și cafenele în Europa), și cu organizațiile europene de protecție a consumatorilor să elaboreze o metodologie de definire a unor astfel de standarde minime privind siguranța și calitatea serviciilor de cazare; subliniază faptul că o atare metodologie ar putea include și introducerea unei "mărci CE" pentru serviciile de cazare, care să conțină criterii comune paneuropene ce le-ar oferi consumatorilor siguranța unui nivel minim de calitate la care se pot aștepta, indiferent de statul membru pe care îl vizitează;

- **Ultima versiune a sistemului de clasificare**

Pentru a fi un instrument eficient de informare, un sistem de clasificare trebuie să:

- Se bazeze pe factori obiectivi
- Să conțină informații cuprinzătoare, dar relevante
- Să conțină informații comparabile
- Să fie clar și să fi lipsit de ambiguități
- Să fie realizat în cooperare cu sectorul serviciilor turistice, cu asociațiile de consumatori și nu în ultimul rând cu autoritățile din domeniu
- Să fie flexibil și adaptabil la noile cerințe
- Să răspundă nevoilor de informare ale consumatorilor
- Să răspundă nevoilor de marketing ale agențiilor economice
- Stimularea concurenței și a inovației
- Să răspundă nevoilor de reglementare ale autorităților (să permită o monitorizare eficientă)
- Să ia în considerare și clienții cu nevoi speciale, de exemplu, familiile cu copii mici, persoanele în vârstă, persoanele cu handicap, etc
- Să răspundă tuturor categoriilor de clienții care au cereri specifice ,de exemplu, oamenii de afaceri, turiști, studenți, single-uri, etc

- Să fie monitorizat în mod regulat de către un organism independent.

Cu toate acestea, exista unele criterii care sunt destul de dificil de prins într-un sistem de clasificare, deși sunt foarte importante, cum ar fi : majoritatea criteriilor calitative: forma unui hotel, amplasarea sa, modul în care aceasta este păstrat, împrejurimile hotelului.

Aceste aspecte sunt strict legate de target-ul hotelului. Hotelurile ar trebui să ofere informații clare cu privire la grupul țintă pe care ii are, ce categorie de turiști se pretează a se caza pentru a nu apărea neplăceri de genul ca un cuplu de vârsta a doua care dorește liniște să se cazeze într-un hotel destinat adolescenților. Același lucru este valabil și invers.

O data cu creșterea numărului de lanțuri de hoteluri apărute pe piața europeană (26%), se poate aștepta ca oferta de hoteluri să devină din ce în ce mai uniformă. Numărul mare de lanțuri hoteliere de calitate impun propriile criterii calitative și cantitative; în cadrul acestor lanțuri angajații beneficiază și de training-uri de formare profesională. Deși suntem departe de situația de pe piața americană, 70% din hoteluri fac parte dintr-un lanț hotelier, ceea ce va introduce o mai mare previzibilitate, dar de asemenea și o uniformitate mai mare.

- **Concluzie**

"Într-o Europă în care fără nici un efort turiști pot călători din Finlanda până în Portugalia, fără sa mai fie nevoiți sa se oprească la graniță să arate pașaportul și să schimbe bani, lipsa de coerență în clasificare hoteliera este o rușine pentru sectorul turistic." a comentat Nowlis Mihai, managerul Tourism Control Intelligence, care a evaluat serviciile de ospitalitate din multe unități de cazare, a realizat diferite ghiduri și a format inspectori AAA.