

KATEGORYZACJA I REKOMENDACJA POLSKICH HOTELI JAKO ŹRÓDŁO OCENY JAKOŚCI OFEROWANYCH USŁUG

Obecnie w Polsce głównym wyznacznikiem jakości usług hotelarskich jest kategoria hotelu i uzyskana rekomendacja. Oba czynniki należą do tego rodzaju miar jakości, które nie oceniają bezpośrednio satysfakcji nabywcy, ale próbują dostosować je do wyobrażeń klientów o usłudze. Zarówno na rekomendację jak i kategoryzację bezpośredni wpływ ma tylko hotel i organy ustawodawczo-kontrolne. Czy jednak obydwie te systemy można uznać za wiarygodne w ocenie jakości usług oferowanych przez hotele? Celem artykułu jest identyfikacja kryteriów podlegających ocenie w systemach kategoryzacji i rekomendacji, jak również porównanie ich wyników z oceną jakości usług świadczonych w polskich hotelach z punktu widzenia klienta.

SYSTEM KATEGORYZACJI HOTELI W POLSCE

Kategoryzacja zakładów hotelarskich jest wymogiem formalnym, któremu musi poddać się każdy obiekt, jeśli chce uzyskać miano hotelu. Wymogi kategoryzacyjne są narzucone ogólnie przez ustawę [1], a o przyznaniu odpowiedniej oceny stosownej do „ilości gwiazdek” – nie decydują klienci, tylko specjalnie do tego powołana komisja.

Kategoryzacja hoteli jest pewnego rodzaju ułatwieniem dla potencjalnych klientów z kraju i zagranicy. Wpływa ona na usprawnienie organizacji hotelu, wzrost konkurencyjności i ciągłe podwyższanie jakości oferowanych usług. Do pewnego momentu kategoryzacja stanowiła orientacyjną informację o poziomie cen, a zatem, w którym hotelu klient może spodziewać się wyższych, a w którym niższych cen oferowanych usług. Obecnie nie jest to już tak klarowne, gdyż jak wykazały prowadzone w niniejszej pracy badania poziom cen jest uzależniony od lokalizacji hotelu. Oznacza to, iż hotele tej samej kategorii, a nawet często należące do tego samego łańcucha, lecz znajdujący się w różnych aglomeracjach proponują nieporównywalne między sobą ceny [2].

Wymagania kategoryzacyjne dotyczą następujących aspektów działalności hotelu:

- zewnętrznych elementów zagospodarowania i urządzeń,
- wewnętrznych uzbrojeń, instalacji i urządzeń technicznych,

^{*} Dr inż., Katedra Inżynierii Produkcji, Wydział Zarządzania, Politechnika Częstochowska.

^{**} Prof. dr hab. inż., Katedra Inżynierii Produkcji, Wydział Zarządzania, Politechnika Częstochowska, Instytut Zarządzania i Marketingu, Wyższa Szkoła Zarządzania i Marketingu w Sosnowcu.

- podstawowych elementów dotyczących funkcji, programu usługowego i użyteczności obiektu,
- części mieszkalnej,
- oferty usług podstawowych i uzupełniających,
- kwalifikacji zawodowych personelu.

Analizując powyższe zestawienie wyznaczników jakości z punktu widzenia systemu kategoryzacyjnego „liczba gwiazdek” powinna być nośnikiem informacji dla klientów, jakiego standardu usług mogą spodziewać się w danym obiekcie.

SYSTEM REKOMENDACJI HOTELI W POLSCE

Rekomendacja zakładów hotelarskich jest również dokonywana przez specjalnie do tego powołaną komisję, która sprawdza zgodność wymogów rekomendacji, jednak w przeciwieństwie do kategoryzacji ma ona charakter dobrowolny. Rekomendacji podlegają zakłady hotelarskie i gastronomiczne prezentujące szczególnie wysoki standard usług oraz poziom kultury obsługi. Aby zakład mógł uzyskać rekomendację Polskiego Zrzeszenia Hoteli (PZH) musi świadczyć usługi na poziomie zasadniczo wyróżniającym go spośród innych zakładów tego typu i tej kategorii.

System rekomendacji polskich hoteli został wprowadzony w 1993 roku przez PZH na wzór państw reprezentujących szczególnie wysoki poziom świadczonej kultury usług hotelarskich (Niemcy, Francja, Włochy, Hiszpania, itp.) [3]. System ten służy rekomendowaniu w kraju i poza jego granicami najlepszych zakładów hotelarskich jak również gastronomicznych. Celem rekomendacji jest wyłonienie najlepszych hoteli, a także promocja ich usług. Rekomendacja hotelu oznacza osiągnięcie najwyższego poziomu w danej kategorii, i jest szczególnym wyróżnieniem najlepszych hotelarzy. Podstawowym warunkiem zarekomendowania hotelu jest wzorowe utrzymanie całego zakładu oraz świadczenie w nim usług na poziomie wyróżniającym z pośród innych zakładów tego samego typu i tej samej kategorii, a tym samym widoczne przekroczenie minimum wymagań kategoryzacyjnych oraz zapewnienie szczególnie wysokiej kultury obsługi gości. Jednak od wymogów rekomendacyjnych mogą istnieć pewne odstępstwa w przypadku hoteli prowadzonych według wymogów międzynarodowych systemów hotelarskich, a także stanowiących obiekty zabytkowe, czy też znajdujących się w dworcach, pałacach, klasztorach.

Do podstawowych kryteriów rekomendacyjnych, jakie musiały spełniać analizowane hotele należały:

- spełnienie wymagań określonych w aktualnych przepisach dotyczących rodzajów i kategorii obiektów hotelarskich,
- wyróżniająca jakość usług hotelarskich i gastronomicznych,
- szczególnie wysoka sprawność i kultura obsługi gości,
- funkcjonalne i estetyczne wyposażenie zapewniające komfort pobytu gości,
- wysoka sprawność urządzeń technicznych.

Rekomendacja przyznawana jest na okres dwóch lat, przy czym okres ten może wynosić trzy lata dla obiektów szczególnie się wyróżniających.

System rekomendacji badanych obiektów, opiera się na punktowej klasyfikacji siedmiu segmentów działalności hoteli, które prezentuje tabela 1.

Tabela 1. Klasyfikacja segmentów działalności obiektów hotelowych

Grupa klasyfikacyjna	Liczba punktów
1. Zagospodarowanie terenu Wygląd i stan budynku hotelowego, stan dekoracji, oświetlenia, ułatwień technicznych, urządzeń rekreacyjnych itd.	10-20
2. Instalacje i urządzenia techniczne Sprawność działania wszystkich instalacji, maszyn i urządzeń w tym gastronomicznych.	10-20
3. Standard pomieszczeń Standard jednostek mieszkalnych, ich wyposażenie, łączności telefonicznej, stan czystości itd. Standard pomieszczeń gastronomicznych ogólnodostępnych.	20-30
4. Poziom usług Praca personelu: sprawność, kultura, rzetelność, uprzejmość, opiekuńczość, estetyka, wygląd, znajomość języków obcych.	15-30
5. Asortyment i jakość produkcji Wybór potraw i napojów, ich zróżnicowanie i jakość, specjalność kuchni.	20-30
6. Usługi dodatkowe Zakres usług dodatkowych, ich zróżnicowanie i dostosowanie do specyfiki zakładu.	10-40
7. Ogólne wrażenie Atmosfera spokoju, uprzejmości, ciepła. Sprawność organizacji.	15-30
Ogółem	100-200

Źródło: Rekomendacja zakładów hotelarskich i gastronomicznych Polskiego Zrzeszenia Hoteli

Warunkiem zarekomendowania hotelu jest osiągnięcie, co najmniej minimalnej liczby punktów, zaprezentowanych w tabeli 2 oraz wysoka ocena kultury hotelarskiej i poziom usług.

Tabela 2. Minimalna punktacja wymagana przy rekomendacji hoteli

Liczba punktów	Kategoria
100	jedna gwiazdka
120	dwie gwiazdki
140	trzy gwiazdki
160	cztery gwiazdki
180	pięć gwiazdek

Źródło: Rekomendacja zakładów hotelarskich i gastronomicznych Polskiego Zrzeszenia Hoteli

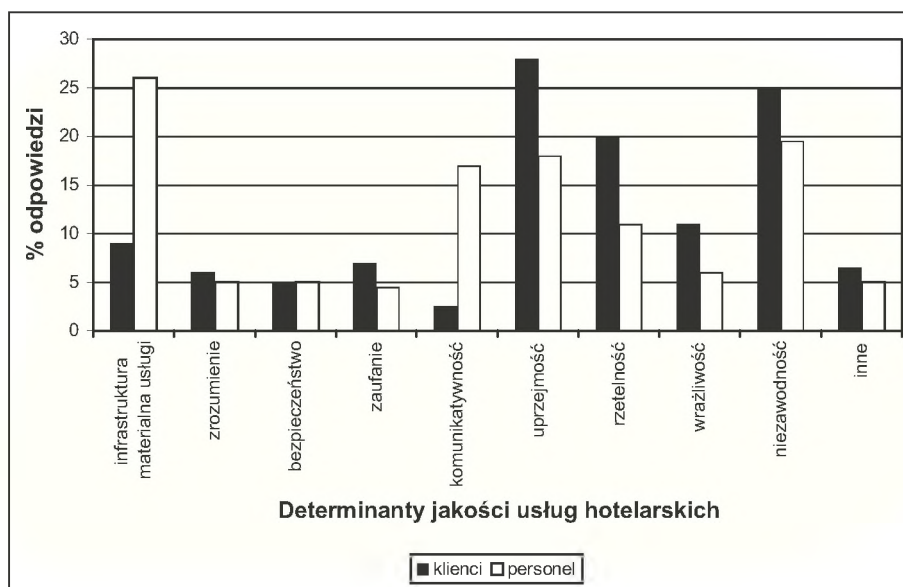
Powyższe zestawienie pokazuje jak bardzo są ze sobą powiązane polskie systemy kategoryzacji i rekomendacji hoteli. Analiza wskazuje, iż rekomendacji mogą podlegać

tylko i wyłącznie hotele, które uzyskały odpowiednią kategorię. W obu systemach oceny dokonują eksperci branży oraz urzędnicy

Większość współczesnych poglądów dotyczących pojmowania jakości jako pierwszorzędne wymienia wymagania klienta, które muszą być spełnione. Jeśli natomiast przyjrzymy się powyżej analizowanym systemom dostrzeżemy w nich brak zaangażowania w ocenę jakości usług klientów będących przecież najważniejszymi jej weryfikatorami.

WYNIKI BADAŃ

Nie można mówić o jakości usług hotelarskich bez uwzględnienia kwestii satysfakcji i oczekiwań gości. Nie można opierać się tylko i wyłącznie na wiedzy i doświadczeniu osób ustanawiających ustawy i wymogi formalne, jak i menedżerów tak jak czynią to systemy kategoryzacyjne i rekomendacyjne. Udowodniono, bowiem, że istnieją zasadnicze różnice między podejściem do jakości klientów zewnętrznych i wewnętrznych. Różnice te dotyczą przede wszystkim istotności determinantów jakości usług hotelarskich (rys. 1).



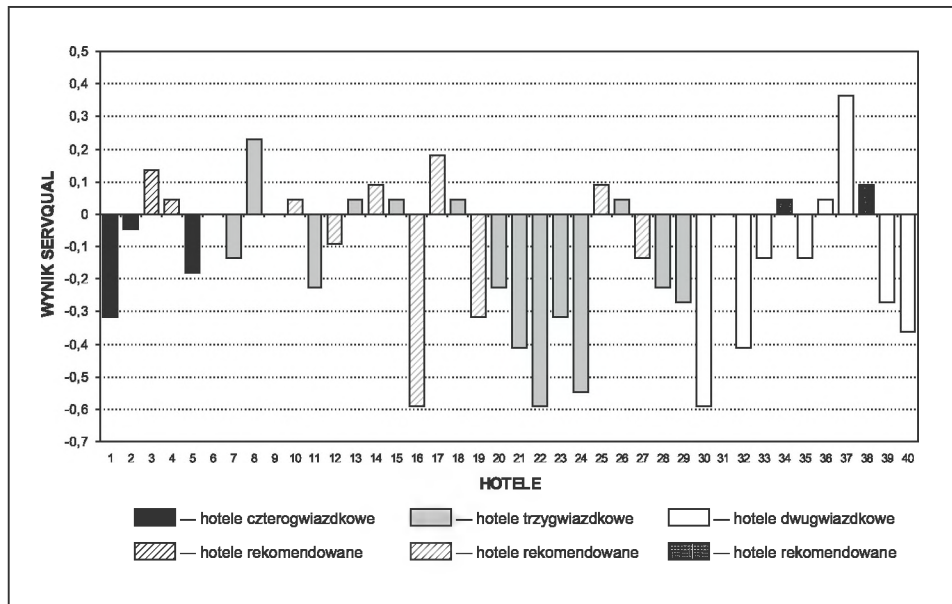
Rys. 1. Znaczenie determinantów jakości usług hotelarskich z perspektywy klientów i przedsiębiorstw hotelowych

Źródło: Badania własne na podstawie [4].

Z rysunku 1 jasno wynika, że według klientów do najważniejszych cech usług hotelarskich, które w sposób satysfakcjonujący zaspakajają ich potrzeby należą: wrażliwość personelu usługowego, świadczenie usług w sposób profesjonalny i rzetelny. Natomiast dla usługodawców najistotniejszymi determinantami są: fachowość, uprzejmość oraz infrastruktura usług, którą klienci uznają za mniej istotną.

Główna odpowiedzialność za jakość usług hotelarskich spoczywa na kierownictwie najwyższego szczebla, które powinno opracować i udokumentować politykę jakości. Polityka jakości zaczyna się od uzyskania formalnej kategorii zakładu. Powinna także określać cele jakościowe i działania zmierzające do ich osiągnięcia, a zwłaszcza wskazywać te segmenty rynku, których potrzeby są w wysokim stopniu zaspokajane przez usługi zakładu hotelarskiego. Dlatego tak ważny jest pomiar jakości usług hotelarskich, potrzebny zwłaszcza menedżerom, by mogli podejmować właściwe decyzje w celu doskonalenia jakości oferowanych w hotelach usług. Dysponując rzetelnym i trafnym pomiarem można w dziedzinie usługowej próbować stosować narzędzia i procedury znane z nauki o jakości produktów.

W latach 2002- 2004 w 40 hotelach na terenie Polski posiadających kategorię dwu-, trzy- i czterogwiazdkową przeprowadzono pomiar poziomu jakości oferowanych przez nie usług. Badania realizowano dwu etapowo: pierwszy etap polegał na identyfikacji determinantów istotnych dla jakości z punktu widzenia klientów (CIT – Technika Incydentów Krytycznych), drugi miał na celu ocenę poziomu jakości świadczonych im usług (Servqual) [5].



Rys. 2. Poziom jakości usług oferowanych przez badane hotele

Źródło: Opracowanie własne

Na podstawie wyników badań można stwierdzić, że najwyższą jakość usług oferują hotele czterogwiazdkowe natomiast jakość usług na najniższym poziomie oferują hotele trzygwiazdkowe.

Analizując wyniki badań w odniesieniu do uzyskanej przez hotele rekomendacji widzimy, że z grupy 40 hoteli tylko 15 posiadało rekomendację PZH, co w sposób szczegółowy pokazuje tabela 3, z czego 10 z nich uzyskało rekomendację już po raz czwarty.

Tabela 3. Rekomendacja badanych obiektów

Kategoria hotelu	Posiadanie rekomendacji Polskiego Zrzeszenia Hoteli	Brak rekomendacji Polskiego Zrzeszenia Hoteli
Hotele czterogwiazdkowe	5	0
Hotele trzygwiazdkowe	8	3
Hotele dwugwiazdkowe	2	22
ogółem	15	25

Źródło: Badania własne

Każdemu z rekomendowanych przez PZH hoteli przyznana została rekomendacja na okres dwóch lat, przy czym dla trzech spośród nich okres ten wynosi trzy lata, gdyż obiekty te wyróżniają się w sposób szczególny spośród pozostałych.

Na podstawie przeprowadzonych badań można stwierdzić, iż polskie systemy kategoryzacyjne i rekomendacyjne tylko w niewielkim swym zakresie mogą stanowić wiarygodne źródła oceny jakości usług hotelarskich.

Spośród 40 hoteli poddanych badaniom wszystkie legitymowały się kategorią dwu-, trzy- lub czterogwiazdkową, jednak tylko piętnaście z nich może pochwalić się wysokim poziomem jakości świadczonych usług, biorąc pod uwagę wyniki metody Servqual zaprezentowane na rysunku 2 (dwa hotele czterogwiazdkowe, dziewięć hoteli trzygwiazdkowych i cztery hotele dwugwiazdkowe). Natomiast z grupy 15 hoteli rekomendowanych przez PZH, które poddawane były analizom, tylko osiem oferuje swoim klientom poziom jakości usług przewyższający ich oczekiwania, w tym dwa to hotele czterogwiazdkowe, cztery – trzygwiazdkowe i dwa – dwugwiazdkowe.

Na szczególną uwagę zasługuje fakt, iż najwyższy poziom jakości usług z punktu widzenia klienta oferują dwa hotele: jeden z grupy dwugwiazdkowych, drugi z grupy trzygwiazdkowych, przy czym oba nie posiadają rekomendacji. Natomiast obiekt badawczy 16 będący hotelem trzygwiazdkowym rekomendowanym przez PZH świadczy usługi na poziomie najniższym według ocen klientów.

PODSUMOWANIE

Widać, więc wyraźnie, że obydwie te systemy oceniając jakość usług hotelarskich koncentrują się przede wszystkim na zgodności z pewnymi, ustalonymi normami, nie uwzględniając przy tym oczekiwań klientów w tym zakresie.

Określone przepisami wymagania kategoryzacyjne są wymaganiami minimalnymi, co oznacza, że „zawsze może być lepiej, ale nigdy nie może być gorzej”. Tak ustalone zasady zakwalifikowania obiektów do poszczególnych kategorii stanowią miernik poziomu jakości usług określający tylko i wyłącznie główne parametry techniczne, użytkowe, eksploatacyjne i ogólny zakres oferty. Wymagania kategoryzacyjne w niewielkim swym zakresie koncentrują się na zasobach osobowych. Z kolei wymagania rekomendacyjne są już znacznie bardziej rozwinięte. Poddają one ocenie znacznie szerszy za-

kres parametrów niż wymagania kategoryzacyjne. Ocena rekomendacyjna uwzględnia dodatkowo takie aspekty jak działania organizacyjne hotelu oraz zachowanie i kwalifikacje personelu.

Kategoryzację i rekomendację uważa się za istotny element ochrony konsumenta. Klient na podstawie kategorii obiektu, powinien wiedzieć, czego może oczekiwać i wymagać od hotelu. Próba dostosowania polskich wymogów kategoryzacyjnych do wymogów, UE miała zagwarantować to, że gość rezerwujący nocleg w hotelu trzygwiazdkowym w Polsce, otrzyma taki sam standard, jak w analogicznym hotelu we Francji czy Austrii. Czy jednak w rzeczywistości tak jest? Biorąc pod uwagę wyniki badań, których efektem była identyfikacja czynników kształtujących poziom jakości usług hotelarskich widać, iż są one nieco inne od tych uwzględnianych w ocenach polskich systemów kategoryzacyjnych i rekomendacyjnych. Klienci, poddani badaniom stanowili grupę bardzo zróżnicowaną pod względem wiekowym i narodowościowym, dokonali identyfikacji czynników wpływających na stopień ich zadowolenia a tym samym na poziom jakości oferowanych im usług zwrócili uwagę na nieco inne aspekty niż systemy kategoryzacyjne i rekomendacyjne.

W dzisiejszych czasach trudno sobie wyobrazić katalog, informator, cennik czy też ofertę handlową bez wskazania kategorii. Informacja o kategorii staje się obecnie niezbędna, zastępuje ona wymianę informacji dotyczących podstawowych elementów usługi hotelowej. Jednak należałoby się zastanowić, co tak naprawdę należy rozumieć pod pojęciem „podstawowych elementów usługi hotelarskiej”. Kto powinien identyfikować, te elementy skoro przeprowadzone badania wykazują tak zasadnicze rozbieżności w zakresie determinantów kształtujących jakość usług hotelarskich? Klient dokonując wyboru hotelu kieruje się głównie jego kategorią licząc, że świadczone mu usługi hotelarskie będą zgodne z jego oczekiwaniami. W rzeczywistości (co pokazują wyniki badań) okazuje się jednak, że formułując swoje oczekiwania klienci kładą nacisk na zupełnie inne aspekty niż te, które są uwzględniane w systemach przyznawania hotelom określonej kategorii czy też rekomendacji.

Kategoryzacja i rekomendacja są operacjami niezbędnymi z punktu widzenia interesów hotelarstwa, powodują jego rozwój, który powinien następować w kierunku uwzględniania opinii klientów w zakresie oceny poziomu jakości usług oferowanych przez hotele.

BIBLIOGRAFIA

1. Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (tekst jednolity – Dz.U. z 2001r., Nr 55, poz. 578) Rozporządzenie Ministra Gospodarki z dnia 13 czerwca 2001r. w sprawie obiektów hotelarskich i innych Obiektów, w których są świadczone usługi hotelarskie (Dz.U. z 2001, Nr 66, poz. 665, Dz.U. z 2002, Nr 142, Poz.1190).
2. Wszendybył E., *Kategoryzacja miarą jakości usług hotelowych*, [w:] „Zarządzanie rozwojem organizacji. Jakość procesów i produktów”, Międzynarodowa Konferencja, Sosnowiec 2001, s.111-117.
3. Turkowski M., *Marketing usług hotelarskich*, PWE, Warszawa 2002, s. 93-105.
4. Coyle M. P, Dale B. G., *Quality in hospitality industry: a study*, [w:] „International Hospitality Management”, vol. 28, 3/1993, s. 143.

5. Wszendybył E., *Metody pomiaru jakości usług hotelarskich*, [w:] „Zarządzanie jakością wyrobów i usług”, pod red. Borkowski S., PTM, Warszawa 2005, s. 57-63.