

**ΑΤΕΙ ΠΑΤΡΑΣ  
ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ  
ΤΜΗΜΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

**ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ**

**« Το σύστημα της κατάταξης των ελληνικών ξενοδοχείων σε  
κατηγορίες αστερών»**



**Όνοματεπώνυμο Σπουδάστριάς: Μόσχου Ευαγγελία  
ΑΜ: 4489**

**Επιβλέπων Καθηγητής: Γκούβης Δημήτριος**

**ΠΑΤΡΑ 2006**

## **ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ**

Πριν προχωρήσω στην ανάπτυξη της παρούσας πτυχιακής εργασίας, θα ήθελα από τη θέση αυτή να ευχαριστήσω θερμά το πρόσωπο που συνετέλεσε σημαντικά στην ολοκλήρωσή της. Ευχαριστώ τον Καθηγητή κ. Γκούβη Δημήτριο, για τις πολύτιμες υποδείξεις του καθ' όλη τη διάρκεια της εργασίας.

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

<b>ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....</b>	<b>4</b>
<b>1. Ξενοδοχειακά καταλύματα – Ιστορική εξέλιξη.....</b>	<b>6</b>
<b>2. Τύποι και διακρίσεις τουριστικών καταλυμάτων.....</b>	<b>9</b>
2.1. Τύποι τουριστικών καταλυμάτων.....	9
2.2. Διακρίσεις ξενοδοχειακών καταλυμάτων.....	13
<b>3. Προγενέστερο νομικό πλαίσιο κατάταξης ξενοδοχειακών καταλυμάτων.....</b>	<b>19</b>
<b>4. Ιστορικό συστήματος κατηγοριοποίησης ξενοδοχείων.....</b>	<b>21</b>
4.1. Αρχές στις οποίες στηρίχτηκε το σύστημα.....	24
4.2. Πώς γίνεται η κατάταξη.....	25
4.3. Πώς θα γίνει η κατάταξη στις μονάδες υπερπολυτελείας.....	27
4.4. Πώς θα εφαρμοστεί η κατάταξη στην πράξη; .....	28
4.5. Ποιες παράμετροι ελέγχονται στα πλαίσια κατάταξης των ξενοδοχείων;.....	31
4.6. Θαμπά αστέρια.....	33
<b>5. Προδιαγραφές και κριτήρια κατάταξης – Οδηγίες – Διευκρινήσεις.....</b>	<b>35</b>
5.1. Προδιαγραφές και κριτήρια κατάταξης.....	35
5.1.1. Υποχρεωτικές τεχνικές προδιαγραφές (άρθρο 2).....	39
5.1.2. Βαθμολογούμενα κριτήρια – Βάση μορίων ανά κατηγορία (άρθρο 4).....	40
5.1.3. Τρόπος κατάταξης (άρθρο 5).....	41
5.1.4. Διαδικασία κατάταξης και χορήγησης ειδικών σημάτων (άρθρο 6).....	43
5.1.5. Μεταβατικές διατάξεις για τα υφιστάμενα ξενοδοχεία.....	43
5.2. Οδηγίες – Διευκρινήσεις για την κατάταξη κύριων ξενοδοχειακών καταλυμάτων σε κατηγορίες αστέρων.....	45
<b>6. Μεταβατικό στάδιο.....</b>	<b>52</b>
<b>7. Σύστημα βαθμολόγησης ξενοδοχειακών μονάδων σε κατηγορίες αστέρων.....</b>	<b>54</b>
7.1. Βαθμολογίες ξενοδοχείων.....	54
7.2. Διαμονή πελατών σε κατηγορίες διαμαντιών.....	56
7.3. Έρευνες στον διεθνή χώρο για την κατάταξη των ξενοδοχείων σε κατηγορίες αστέρων.....	58

<b>8. Συγκριτική μελέτη των δύο νομικών πλαισίων για κατάταξη ξενοδοχείων σε κατηγορίες αστέρων.....</b>	<b>60</b>
8.1. Προγενέστερο νομικό πλαίσιο κατάταξης ξενοδοχείων σε Α' κατηγορία.....	60
8.2. Νέο νομικό πλαίσιο κατάταξης ξενοδοχείων σε κατηγορίες 4*.....	63
8.3. Συγκριτική ανάλυση των δύο νομικών πλαισίων και οδηγίες απόκτησης της επιθυμητής κατάταξης σε αστέρια.....	64
<b>9. Συμπεράσματα.....</b>	<b>67</b>
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ.....</b>	<b>70</b>
<b>ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ</b>	

## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Ο κλάδος του τουρισμού έχει προσφέρει μέχρι σήμερα σημαντικές αναπτυξιακές δυνατότητες στην ελληνική κοινωνία, τόσο σε εθνικό, όσο και σε περιφερειακό / τοπικό επίπεδο. Χάρη στην τουριστική ανάπτυξη, σε πολλές περιοχές της χώρας, αυξήθηκε το κατά κεφαλήν ΑΕΠ και δημιουργήθηκαν νέες θέσεις απασχόλησης, με αποτέλεσμα η Ελλάδα να προσεγγίσει οικονομικά και τα πιο ανεπτυγμένα ευρωπαϊκά κράτη. Αναμφίβολα, ο τουρισμός αποτελεί μια ιδιαίτερα σημαντική οικονομική και κοινωνική δραστηριότητα. Για πολλές χώρες, μία εκ των οποίων είναι και η Ελλάδα, ο τουρισμός είναι από τους δυναμικότερους και παραγωγικότερους τομείς της οικονομίας, είναι θα λέγαμε η «ατμομηχανή» της οικονομικής ανάπτυξης.

Το μέγεθος της τουριστικής ανάπτυξης μιας περιοχής μετράται, μεταξύ άλλων, με τον αριθμό των αφίξεων και των διανυκτερεύσεων που πραγματοποιούνται σε μία τουριστική περίοδο (π.χ. θερινοί μήνες), καθώς και με τη διαθέσιμη ξενοδοχειακή υποδομή, γεγονός που μαρτυρά πως ο ξενοδοχειακός κλάδος αποτελεί το σημαντικότερο κομμάτι του τουριστικού τομέα. Είναι βέβαιο πως ένα μεγάλο μέρος της συμβολής του τουρισμού στην περιφερειακή ανάπτυξη της χώρας, οφείλεται στην ύπαρξη των χιλιάδων ξενοδοχειακών επιχειρήσεων και στους τουρίστες οι οποίοι αποφασίζουν να περάσουν τις διακοπές τους σε ένα από αυτά τα καταλύματα.

Έτσι δημιουργήθηκε η ανάγκη για ένα διεθνές σύστημα κατάταξης των ξενοδοχείων, σύμφωνα με το οποίο, θα τηρούνταν κάποιες τεχνικές και λειτουργικές προδιαγραφές και θα υπήρχε ένα επίπεδο παροχής υπηρεσιών ανάλογο της τάξεως στην οποία αντιστοιχεί το τουριστικό κατάλυμα.

Στην παρούσα εργασία γίνεται μία εκτενής αναφορά στο σύστημα στο οποίο κατηγοριοποιούνταν τα ξενοδοχειακά καταλύματα, τι ίσχυε για τις κατηγορίες Α, Β, Γ, Δ και Ε και πώς έγινε η κατάταξη αυτών των καταλυμάτων μετά την εφαρμογή του νέου συστήματος κατάταξης των ξενοδοχείων σε κατηγορίες

αστέρων. Αν και το νέο σύστημα κατάταξης είναι διεθνώς γνωστό, υπάρχουν ακόμα και τώρα, αρκετά προβλήματα στην εφαρμογή του και μία σύγχυση όσον αφορά το επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών. Αυτό είναι άλλωστε και ένα βασικό θέμα το οποίο απασχολεί τόσο τους ξενοδόχους, όσο και τους πελάτες που επιλέγουν να περάσουν τις διακοπές τους σε κατάλυμα συγκεκριμένης κατηγορίας αστέρων. Κατά πόσο δηλαδή οι κατηγορίες αστέρων είναι αντιπροσωπευτικές για το επίπεδο παρεχόμενων υπηρεσιών. Πάνω σε αυτό το ζήτημα έχουν πραγματοποιηθεί διάφορες έρευνες στον διεθνή χώρο. Κάποιες από αυτές παρουσιάζονται παρακάτω.

Επίσης στην συνέχεια της εργασίας περιγράφονται αναλυτικά οι προδιαγραφές και τα κριτήρια που πρέπει να τηρούν τα ξενοδοχειακά καταλύματα προκειμένου να καταταγούν στην αντίστοιχη κατηγορία αστέρων, όπως επίσης κάποιες οδηγίες και διευκρινίσεις για το νέο αυτό σύστημα.

Συμπερασματικά μπορούμε να πούμε ότι αν και το νέο σύστημα κατάταξης των ξενοδοχειακών καταλυμάτων σε κατηγορίες αστέρων, έχει γίνει αποδεκτό από όλους τους ενδιαφερόμενους φορείς, υπάρχουν αρκετά προβλήματα τα οποία θα πρέπει να μελετηθούν για την καλύτερη ποιότητα παροχής υπηρεσιών στους πελάτες, οι οποίοι είναι αυτοί, που θα βοηθήσουν ακόμη περισσότερο στην ανάπτυξη της τουριστικής οικονομίας, συνεπώς και στην ανάπτυξη κάθε τόπου που εμπλέκεται με τον τουριστικό φορέα.

## 1. Ξενοδοχειακά καταλύματα

### Ιστορική εξέλιξη των ξενοδοχειακών καταλυμάτων

Η ύπαρξη των ξενοδοχειακών καταλυμάτων είναι τόσο παλιά όσο και ο πολιτισμός. Στην αρχαιότητα όπου η φιλοξενία ήταν πάρα πολύ ανεπτυγμένη μεταξύ των λαών, στα σπίτια των πλουσίων υπήρχε ειδικός χώρος (εστία) , για την φιλοξενία των ξένων χωρίς αμοιβή.

Υπήρχαν επίσης ξενώνες, δημόσιοι και ιδιωτικοί στα μεγάλα αστικά κέντρα, στους τόπους λατρείας των θεών, στα μαντεία, καθώς και στους τόπους που τελούνταν αγώνες. Σπουδαίος ήταν ο ξενώνας “ Λεωνίδαϊον ” στην Ολυμπία, που χτίστηκε το 350-300 π.Χ. και φιλοξενούσε τις επίσημες πρεσβείες των πόλεων, που έρχονταν για τους Ολυμπιακούς αγώνες.

Στη Ρώμη επίσης υπήρχαν πολυτελείς ξενώνες, όπου κατέλυαν για μακρά διαμονή άνθρωποι των γραμμάτων και της τέχνης, διάφοροι πλούσιοι κ.λ.π.

Ξενώνες υπήρχαν και στη Βυζαντινή εποχή, επειδή όμως είχαν αποκλίσει του σκοπού τους και είχαν γίνει κέντρα ακολασίας, η εκκλησία απαγόρευσε στους πιστούς να μένουν σε αυτά και οι ξένοι κατέλυαν στους ξενώνες των μοναστηριών που ονομάζονταν αρχονταρίκια. Ο θεσμός αυτός διατηρείται ακόμη μέχρι σήμερα κυρίως στα μοναστήρια του Αγίου Όρους.

Στο Μεσαίωνα υπήρχαν ξενώνες και πανδοχεία. Το πανδοχείο ήταν ένα οίκημα διώροφο με προαύλιο, στο οποίο υπήρχαν στάβλοι για τα άλογα και οι ταξιδιώτες έβρισκαν κατάλυμα και τροφή με πληρωμή. Το 18<sup>ο</sup> αιώνα η κατάσταση των πανδοχείων στην Ευρώπη βελτιώθηκε σημαντικά και μεταβλήθηκαν σε πραγματικά ξενοδοχεία.

Το πρώτο ξενοδοχείο που αναφέρεται είναι ο “Αετός” στο Παρίσι (1302). Ονομαστό ήταν επίσης το ξενοδοχείο “Λευκός Λέοντας ” στη Βενετία (1483), όπου κατέλυαν μόνο ευγενείς.

Στην ελεύθερη Ελλάδα, το πρώτο ξενοδοχείο που ιδρύθηκε ήταν το “Λονδίνο” (1828) και βρισκόταν στο Ναύπλιο. Το πρώτο ξενοδοχείο στην Αθήνα ιδρύθηκε από τον Ιταλό Καζάλι και λεγόταν “ Νέο Ξενοδοχείο”.

Το έτος 1800 οι Ηνωμένες Πολιτείες της Αμερικής είχαν ήδη το μεγαλύτερο ξενοδοχείο στο κόσμο και αυτή η τάση τους προς τα μεγάλα ξενοδοχεία, συνεχίστηκε και στον 20<sup>ο</sup> αιώνα. Για το Stevens Hotel (το τωρινό Chicago Hilton and Towers) κάποτε οι αμερικάνοι υπερηφανεύονταν ότι ήταν το μεγαλύτερο στο κόσμο, με 3000 δωμάτια, τους ξεπέρασαν οι Ρώσοι με το Russia Hotel, ξαναπόκτησαν όμως την πρωτιά με το χτίσιμο του MGM Grand Resort and Casino με 5005 δωμάτια.

Στην Ευρώπη πολλά παραθεριστικά ξενοδοχεία χτίστηκαν κατά μήκος της γαλλικής και ιταλικής Ριβιέρας, από την Μασσαλία έως την Πίζα. Το Savoy Hotel στο Λονδίνο όταν άνοιξε το 1889 είχε δική του ηλεκτροδότηση, θέατρο, ιδιωτικό παρεκκλήσι, πλυντήριο και τυπογραφείο. Διευθυντής ήταν ο C. Ritz, ο οποίος αργότερα άνοιξε το δικό του πολυτελέστατο, ομώνυμο ξενοδοχείο στο Παρίσι το 1898.

Τεράστια ήταν η εξάπλωση του τουρισμού μετά το 1958, λόγω των αεροπλάνων Jet Boeing 707, που μπήκαν στην κυκλοφορία και μείωσαν το χρόνο των μακρινών αποστάσεων στο μισό, ανάλογη δε ήταν και η αύξηση στον αριθμό των ξενοδοχείων παγκοσμίως. Για αιώνες υπήρξαν πανδοχεία, ταβέρνες, ξενώνες, για εξυπηρέτηση των ταξιδιωτών, σήμερα υπάρχουν στη διάθεση τους αλυσίδες μεγάλων και πολυτελών ξενοδοχείων όπως Hilton, Holiday Inn, Intercontinental, Sheraton, Ramada, Hyatt κ.α, πάνω από εννέα εκατομμύρια δωμάτια διαθέσιμα σε όλο τον κόσμο (Καραμπάτσου, 1997).

Παρατηρώντας λοιπόν την ραγδαία εξέλιξη του τουρισμού, που αυτό συνεπάγεται την δημιουργία ολοένα και περισσότερων ξενοδοχειακών μονάδων, οι επιχειρήσεις έχουν αρχίσει να εκσυγχρονίζονται, να αντιμετωπίζουν τους πελάτες τους ως φιλοξενούμενους, και να προσπαθούν να προσφέρουν υπηρεσίες και φιλοξενία, η οποία να ξεπερνά τις προσδοκίες τους.



Τα ξενοδοχεία τώρα πια, δεν προσφέρουν μόνο διαμονή όπως γινόταν στο παρελθόν. Πρόκειται για τουριστικές εγκαταστάσεις που περιλαμβάνουν ρεσεψιόν, διοίκηση, κοινόχρηστους χώρους υποδοχής, παραμονής, εστίασης, αναψυχής πελατών και χώρους διανυκτέρευσης. Επιπλέον παρέχουν και διάφορες εξυπηρετήσεις (service). Είναι εμφανές ότι τα ξενοδοχεία μπορούν να διαδραματίσουν πολύ σπουδαίο ρόλο σε έναν τόπο. Εκεί μπορούν να συγκεντρωθούν επιστήμονες από όλο τον κόσμο, πολιτικοί, επιχειρηματίες κ.α. Σε περιοχές με ξενοδοχειακές εγκαταστάσεις υψηλού επιπέδου, προσελκύνονται τοπικές και διεθνής οργανώσεις και τα ξενοδοχεία γενικότερα, μπορούν να εξυπηρετήσουν σαν χώροι συνάντησης ατόμων μιας ολόκληρης περιοχής (Καπίκη – Πιβεροπούλου, 1998).



**Εικόνα 1.** Ξενοδοχείο Sofitel Capsis (Ρόδος)

## 2. Τύποι και διακρίσεις τουριστικών καταλυμάτων

### 2.1 Τύποι τουριστικών καταλυμάτων

#### *Ξενοδοχείο - Hotel*

Στη σημερινή του μορφή είναι συνήθως ένα πολυώροφο μοντέρνο οικοδόμημα, αποτελούμενο είτε από ένα μόνο κυρίως κτίριο ή από περισσότερα του ενός κτίρια ή από ένα κυρίως κτίριο με πτέρυγες ή πύργους (towers). Περιλαμβάνει ρεσεψιόν, διοίκηση, κοινόχρηστους χώρους παραμονής, εστίασης και χώρους διανυκτέρευσης. Στην Μ. Βρετανία σύμφωνα με ορισμό των ιδιοκτητών ξενοδοχείων, το ξενοδοχείο είναι μια επιχείρηση που προσφέρει φαγητό, ποτό και στέγαση σε οποιονδήποτε ταξιδιώτη θέλει και μπορεί να πληρώσει για τις υπηρεσίες και τις ανέσεις που του παρέχονται. Επιπλέον αναλαμβάνει την ευθύνη για την περιουσία των πελατών του, συμμορφώνεται απέναντι στους κανονισμούς δημόσιας υγείας και διαφύλαξη της ασφάλειάς της και παρέχει υψηλά επίπεδα καθαριότητας και υγιεινής.

Στις Η.Π.Α το ξενοδοχείο μπορεί να οριστεί ως μια εγκατάσταση της οποίας πρωταρχική δουλειά είναι να προσφέρει διευκολύνσεις καταλύματος στο ευρύτερο κοινό και η οποία παρέχει μία ή περισσότερες από τις παρακάτω υπηρεσίες: τροφή και ποτά, καθαριότητα δωματίων, πλύσιμο λινών, ένστολο προσωπικό και χρήση επίπλωσης και εξοπλισμού (Καπίκη – Πιβεροπούλου, 1998).

Στην Ευρώπη υπάρχουν πολλά ξενοδοχεία σε παλιά κτίρια κλασσικά, μπαρόκ Αρχιτεκτονικής Αναγέννησης, πύργους (chateaux) αλλά και σε μικρά οικοδομήματα, που χαρακτηρίζονται ως οικογενειακά ξενοδοχεία.

#### *Οδικά ξενοδοχεία – Motels, Motor Hotels, City Motel.*

Τα ξενοδοχεία αυτά βρίσκονται συνήθως εκτός κατοικημένων περιοχών, κατά μήκος μεγάλων οδικών αρτηριών με σκοπό την εξυπηρέτηση των

ταξιδιωτών που διακινούνται με αυτοκίνητο, τα οποία παρέχουν κατάλυμα και τροφή.

Τα Motels αποτελούνται από ένα ή περισσότερα κτίρια ή συγκροτήματα του ενός ορόφου συνήθως και αποτελούν ενιαίο σύνολο μέσα σε χώρο, ο οποίος έχει διαμορφωθεί κατάλληλα για την άνετη κυκλοφορία και στάθμευση των αυτοκινήτων.

Εκτός από τα Motels που βρίσκονται εκτός πόλεως, υπάρχουν και τα Motor Hotels και City Hotels, που βρίσκονται μέσα στις πόλεις και είναι πανομοιότυπα των ξενοδοχείων, με τη διαφορά ότι διαθέτουν garage για την ελεύθερη στάθμευση των αυτοκινήτων των πελατών.

Σήμερα οι όροι Hotel και Motel είναι κάπως συγκεχυμένοι, διότι υπάρχουν πολλά ξενοδοχεία που έχουν parking facilities και πολλά Motels που διαθέτουν όλες τις ανέσεις και ευκολίες ενός μεγάλου ξενοδοχείου.

### ***Εξοχικοί οικισμοί – Bungalows***

Τα Bungalows είναι μονώροφοι συνήθως οικισμοί του ενός, των δύο ή τριών δωματίων, καμιά ορά και περισσότερων δωματίων, με ιδιαίτερα δωμάτια λουτρού, χωλ και βεράντα.

Είναι χτισμένα σε μεγάλες εκτάσεις γης κατά μήκος των ακτών της θάλασσας ή σε άλλες τοποθεσίες ιδιαίτερης φυσικής ομορφιάς και αποτελούν ένα ενιαίο χώρο μαζί με τους άλλους ξεχωριστούς χώρους, που θα πρέπει να διαθέτει το συγκρότημα για εστιατόριο, υποδοχή bar, σαλόνια, γήπεδα για σπορ, κέντρα ψυχαγωγίας κ.α.

### ***Πλωτά ξενοδοχεία – Κρουαζιερόπλοια***

Όταν τα πλοία έπαψαν να είναι τα κύρια επιβατικά μέσα μεταφοράς και σύνδεσης των λαών διαφορετικών ηπείρων λόγω των καινούργιων τύπων αεροπλάνων, που εκτελούσαν υπερατλαντικά ταξίδια, οι εταιρείες πλοίων

στράφηκαν προς τη ξενοδοχεία και δημιούργησαν τα πλωτά ξενοδοχεία και τα κρουαζιερόπλοια.

### ***Πλωτά ξενοδοχεία***

#### **Û *Flotels***

Παροπλισμένα πλοία σε λιμάνια, λιμενίσκους, λίμνες, πλωτά ποτάμια, διαρρυθμισμένα κατάλληλα για να λειτουργήσουν ως ξενοδοχεία.

#### **Û *Botels***

Πλοία που διακινούνται κοντά σε ακτές, πλωτά ποτάμια και λίμνες.

#### **Û *Notel – Setel (Navy hotel & Sea hotel)***

Δίνουν την δυνατότητα στη πελατεία τους να συμμετέχουν σε διάφορα θαλάσσια σπορ.

#### **Û *Κρουαζιερόπλοια***

Πολυτελή πλοία – «ξενοδοχεία που επιπλέουν», που ταξιδεύουν σε εξωτικά μέρη, συμπλέγματα νησιών, τουριστικά θέρετρα και η πελατεία τους είναι συνήθως υψηλής εισοδηματικής στάθμης.

### ***Επιπλωμένα διαμερίσματα – Hotel apartments***

Τα επιπλωμένα διαμερίσματα είναι επιχειρήσεις που λειτουργούν σε κτιριακά συγκροτήματα, που χτίστηκαν απαρχής ή διαμορφώθηκαν σε διαμερίσματα του ενός, των δύο ή και περισσότερων υπνοδωματίων με σαλόνι, κουζίνα, χωλ και λουτρό. Ο καθημερινός καθαρισμός του διαμερίσματος καθώς και η αλλαγή των λινών κρεβατιών και λουτρού είναι υποχρέωση της επιχείρησης.

### ***Ξενώνες – (Hostels-Guesthouses, Youth Hostels)***

Φθηνά καταλύματα που μπορεί να παρέχουν και φαγητό ή χρήση κουζίνας από τους ίδιους τους ενοίκους.

### ***Οικοτροφεία – Pensions***

Πρόκειται για καταλύματα τα οποία προσφέρουν κατάλυμα και φαγητό σε αρκετά χαμηλές τιμές.

### ***Πανδοχεία – Inns***

Τα πανδοχεία βρίσκονται σε ορεινές περιοχές και παρέχουν στους πελάτες κατάλυμα σε ιδιαίτερα και κοινά δωμάτια, των οποίων ο αριθμός των κρεβατιών δεν πρέπει να είναι ανώτερος των έξι σε κάθε δωμάτιο.

### ***Ξενοδοχεία χρονομεριστικής μίσθωσης – Time sharing***

Νέος θεσμός ενοικιάσεως τουριστικού καταλύματος για καθορισμένο κατ' έτος χρονικό διάστημα και για μια σειρά ετών, που κυμαίνεται από 5 έως 60 χρόνια. Σε αυτήν την περίπτωση οι πελάτες είναι και εν μέρει ιδιοκτήτες, καθώς έχουν αγοράσει το δικαίωμα να χρησιμοποιούν μια συγκεκριμένη μονάδα για μία ή δύο εβδομάδες το χρόνο.

Οι μονάδες, συνήθως, παρέχουν τη δυνατότητα στον πελάτη να ετοιμάσει μόνος τα γεύματά του, αλλά πολλές φορές βρίσκονται μέσα σε ξενοδοχειακά συμπλέγματα, που διαθέτουν εστιατόρια, πισίνες κ.λ.π. Τα γραφεία που είναι υπεύθυνα για τη χρονομεριστική μίσθωση, πρέπει να τηρούν αρχείο και να φροντίζουν για τον καθαρισμό των διαμερισμάτων μετά την αποχώρηση των πελατών.

### ***Ξενοδοχεία χωριά – Villages***

Μια πολυσύνθετη επιχείρηση με ξενοδοχείο, εξοχικούς οικίσκους και όλη την υποδομή ενός μικρού χωριού (καφενείο, εκκλησία, βιοτεχνίες, μαγαζιά κ.α).

### ***Ενοικιαζόμενα δωμάτια***

Είναι δωμάτια ιδιωτικών κατοικιών, που παρέχουν τους όρους μιας ευπρεπούς και υγιεινής διαμονής και λειτουργούν στους μήνες αιχμής της

τουριστικής κίνησης , για να εξυπηρετήσουν την πλεονάζουσα πελατεία των ξενοδοχείων.

### ***Κατασκηνώσεις – Camping***

Υπαίθριοι περιφραγμένοι χώροι, κοντά σε τουριστικά κέντρα ή **συγκοινωνιακούς** κόμβους. Διαθέτουν θυρωρείο, χώρους υγιεινής, κουζίνα, parking, σκηνές, εγκαταστάσεις ηλεκτροφωτισμού και ύδρευσης, πλυντήριο κι αν είναι εκτός κατοικημένης περιοχής self service ή μίνι μάρκετ. Ο χώρος οργανωμένης κατασκήνωσης κατανέμεται σε θέσεις ειδικές για τροχόσπιτα ή σκηνές, που συχνά οι πελάτες χρησιμοποιούν. Και πάλι όμως θα πρέπει να γίνουν κρατήσεις και να ληφθεί μέριμνα για την παροχή υπηρεσιών. Το ελάχιστο εμβαδόν θέσεως κατά περιοχή καθορίζεται με απόφαση του ΕΟΤ.

## **2.2 Διακρίσεις ξενοδοχειακών καταλυμάτων**

Τα ξενοδοχεία διακρίνονται στις παρακάτω κατηγορίες:

- Ø Ξενοδοχεία τυπικά (πολυτελείας, Α, Β, Γ, Δ και Ε τάξης).
- Ø Ξενοδοχεία τύπου μοτέλ (Α, Β τάξης).
- Ø Ξενοδοχεία τύπου ξενώνα (πολυτελείας, Α, Β, ξενώνες νεότητας).
- Ø Ξενοδοχεία επιπλωμένων διαμερισμάτων (Α, Β, Γ, Δ τάξης).

Με το νέο σύστημα αυτοκατάταξης των ξενοδοχείων, ανάλογα με τις ανέσεις και τις υπηρεσίες που προσφέρουν, η κατάταξη γίνεται με αστέρια, αρχίζοντας από τα ξενοδοχεία πολυτελείας 5 αστερών, τα οποία έχουν τις υψηλότερες προδιαγραφές και φτάνοντας μέχρι το 1 αστέρι, το οποίο αντιπροσωπεύει ξενοδοχεία μικρών βαθμίδων, με λιτή επίπλωση και περιορισμένες ανέσεις.

***Τα ξενοδοχεία διακρίνονται ως προς:***

**Το μέγεθος**

Μικρά, τα οποία διαθέτουν λιγότερα από 25 δωμάτια, μεσαία, από 25 έως 99 δωμάτια, μεγάλα, με περισσότερα από 100 δωμάτια και τα πολύ μεγάλα ξενοδοχεία τα οποία διαθέτουν περισσότερα από 300 δωμάτια.

Η αναλογία των μικρών προς τα μεγάλα ξενοδοχεία μειώνεται συνεχώς. Αυτό οφείλεται εν μέρει στη γενική ύφεση που αντιμετωπίζουν τα παραδοσιακά παραθαλάσσια θέρετρα, αποτέλεσμα των «πακέτων» διακοπών. Όμως τα μικρά ξενοδοχεία εξακολουθούν να είναι περισσότερα από τα μεγάλα (Abbott – Lewry, 2002).

**Την αγορά στην οποία στοχεύουν**

***Εμπορικά ξενοδοχεία.*** Φιλοξενούν συνήθως επιχειρηματίες, αλλά προσελκύουν και γκρουπ, μεμονωμένους τουρίστες και μικρές συνεδριακές ομάδες. Μερικά προσφέρουν στους πελάτες τους δωρεάν εφημερίδες, αστικά τηλεφωνήματα, καλωδιακή τηλεόραση. Επίσης πολλά εμπορικά ξενοδοχεία διαθέτουν αίθουσες συνεδρίων, σουίτες πελατών, κέντρα υγείας κ.α.

***Ξενοδοχεία Αεροδρομίων.*** Η πελατεία τους περιλαμβάνει επιχειρηματίες, επιβάτες αεροπλάνων με διανυκτέρευση ή από ακυρωμένες πτήσεις και προσωπικό αεροπορικών εταιριών.

***Ξενοδοχεία Διαμερισμάτων.*** Διαθέτουν υπνοδωμάτια με ξεχωριστό μπάνιο και σαλόνι. Μερικά περιλαμβάνουν μικρή κουζίνα με ψυγείο και μίνι μπαρ.

***Ξενοδοχεία Διακοπών.*** Σκοπός αυτών των ξενοδοχείων είναι να προσφέρουν στους πελάτες τους ευχάριστες εμπειρίες, ώστε να τα ξαναπροτιμήσουν οι ίδιοι στο μέλλον ή να τα συστήσουν και σε άλλους. Συχνά οργανώνουν χορούς, τουρνουά γκολφ και τένις, ιππασία και πεζοπορία στη φύση.

***Ξενοδοχεία Δωματίων και Πρωινού.*** Ποικίλλουν με λίγα δωμάτια έως μικρά κτίρια 20 μέχρι 30 υπνοδωμάτια. Ο ιδιοκτήτης τους συνήθως ζει και σερβίρει το πρωινό στους πελάτες.

**Ξενοδοχεία με καζίνο.** Εκτός από τα τυχερά παιχνίδια, τα ξενοδοχεία αυτά προσφέρουν πολυτελή εστιατόρια, νυχτερινά υπερθεάματα και ναυλωμένες πτήσεις στους πελάτες που προτίθενται να παίξουν στο καζίνο.

### **Το επίπεδο προσφοράς υπηρεσιών**

**Ξενοδοχεία πολύ υψηλής τάξης (πολυτελείας).** Προσφέρουν στους πελάτες τους πολυτελή εστιατόρια και σαλόνια, εξαιρετικό διάκοσμο, υπηρεσία θυρωρείου και χώρους για πλούσια ιδιωτικά δείπνα. Τα δωμάτια των πελατών διαθέτουν ακριβή επίπλωση, ντεκόρ και έργα τέχνης κ.α. Τα λινά αντικαθίστανται δύο φορές την μέρα και συνήθως προσφέρονται υπηρεσίες καμαριέρας ακόμα και κατά την διάρκεια της νύχτας. Εφημερίδες και περιοδικά μπορεί να διανέμονται καθημερινά σε κάθε υπνοδωμάτιο. Επιπρόσθετα υπάρχει μια ποικιλία από καταστήματα, όπως κοσμηματοπωλεία, ανθοπωλεία, καταστήματα γουναρικών, χαμάμ, ταξιδιωτικά γραφεία, μασέρ και γραμματεία.

**Ξενοδοχεία μεσαίας τάξης.** Το επίπεδο των προσφερόμενων υπηρεσιών είναι μέτριο, αλλά ικανοποιητικό. Συχνά προσφέρουν ειδικές μειωμένες τιμές σε τακτικούς πελάτες, γκρουπ και οικογένειες.

**Οικονομικά ξενοδοχεία.** Η πελατεία τους μπορεί να περιλαμβάνει οικογένειες με παιδιά, φοιτητές, συνταξιούχους και άτομα με περιορισμένα εισοδήματα. Μερικά προσφέρουν έγχρωμη τηλεόραση, πισίνες και φαγητό.

### **Τη θέση**

**Ξενοδοχείο πόλεως – City hotels.** Πρόκειται για ξενοδοχεία τα οποία συνήθως λειτουργούν όλο το χρόνο και μπορούν να εξυπηρετήσουν και πελάτες που ταξιδεύουν για επαγγελματικούς λόγους.

**Παραθεριστικό ξενοδοχείο – Resort.** Αναφερόμαστε σε καταλύματα τα οποία διαθέτουν όλο το πακέτο διακοπών, μπορούν να εξυπηρετήσουν όλα τα είδη πελατείας και συνήθως βρίσκονται εγκατεστημένα σε ιδανικούς προορισμούς ή παραθεριστικά θέρετρα.



**Οδικό ξενοδοχείο – Motel.** Τα μοτέλ συνήθως βρίσκονται εγκατεστημένα σε μεγάλες οδικές αρτηρίες και εξυπηρετούν πελάτες οι οποίοι δεν σκοπεύουν να μείνουν στην περιοχή, γι' αυτό και η διαμονή τους δεν υπερβαίνει συνήθως το ένα βράδυ.

### Τη διάρκεια διαμονής των πελατών

**Περαστικών – Transient.** Πρόκειται για καταλύματα τα οποία εξυπηρετούν πελάτες, συνήθως περαστικούς, οι οποίοι τις περισσότερες φορές δεν έχουν κάνει κράτηση εκ των προτέρων και μένουν στο ξενοδοχείο για μία συνήθως μέρα.

**Μακράς διαμονής – Residential.** Αναφερόμαστε στα παραθεριστικά ξενοδοχεία κυρίως, τα οποία εξυπηρετούν πελάτες που κάνουν πολυήμερες διακοπές και συνήθως έχουν κάνει κράτηση από πριν.

### Τι προσφέρουν

**Μόνο ύπνο.** Πρόκειται για καταλύματα τα οποία παρέχουν μόνο το δωμάτιο (ύπνο) και καμία επιπλέον υπηρεσία.

**Σύνθετο.** Παρέχεται εκτός από ύπνο και εστιατόριο στο οποίο συνήθως σερβίρεται γεύμα και δείπνο.

**Πολυσύνθετο.** Εδώ πια αναφερόμαστε σε μεγάλα ξενοδοχεία τα οποία προσφέρουν ολοκληρωμένο πακέτο διακοπών, με επιπρόσθετες ευκολίες και εξυπηρετήσεις (Καραμπάτσου, 1997).

### Το χρονικό διάστημα λειτουργίας τους

**Εποχικά.** Είναι τα ξενοδοχεία τα οποία δεν λειτουργούν όλο το χρόνο αλλά ορισμένους μήνες. Συνήθως από Απρίλιο έως και τον Οκτώβριο.

**Λειτουργούντα όλο το χρόνο.** Πρόκειται για ξενοδοχεία τα οποία λειτουργούν όλο το χρόνο και είναι συνήθως τα ξενοδοχεία πόλεως.

### **Την ιδιοκτησιακή τους μορφή**

Υπάρχουν δύο βασικές κατηγορίες: τα ανεξάρτητα και τα ξενοδοχεία αλυσίδων. Τα **ανεξάρτητα ξενοδοχεία** δεν έχουν καμία σχέση με άλλα, όσον αφορά στην πολιτική, τις διαδικασίες ή τις οικονομικές υποχρεώσεις. Τυπικό παράδειγμα αποτελεί ένα ξενοδοχείο οικογενειακού χαρακτήρα.

Τα **ξενοδοχεία αλυσίδων** διακρίνονται: α) Σ' αυτά που υπάρχει μία κεντρική επιχείρηση και πολλές θυγατρικές, οι οποίες έχουν το ίδιο όνομα και εφαρμόζουν τις ίδιες λειτουργικές διαδικασίες. β) Σε επιχειρήσεις που λειτουργούν με συμβόλαιο management. Μ' αυτόν τον τύπο συμβολαίου ο ιδιοκτήτης του ξενοδοχείου αναθέτει σε μια ειδική εταιρία διεύθυνσης ξενοδοχείων, τη λειτουργία της επιχείρησης για μεγάλο συνήθως χρονικό διάστημα, έναντι συμφωνημένης αμοιβής. Τα συμβόλαια management έχουν αποδειχθεί πολύ πετυχημένα για μεγάλες αλυσίδες, όπως για παράδειγμα, η Sheraton, Hilton, Hyatt κ.α. γ) Σε δικαιοχρησία (franchise) και ομάδες συνεργασίας. Δικαιοχρησία (franchising) είναι η μέθοδος κατά την οποία ένα ξενοδοχείο έχει θέσει τα ποιοτικά πρότυπα για σχεδιασμό, διακόσμηση, εξοπλισμό και διαδικασίες λειτουργίας και στη συνέχεια παραχωρεί το δικαίωμα και σε άλλες ξενοδοχειακές επιχειρήσεις να λειτουργούν ακολουθώντας ακριβώς τα ίδια πρότυπα. Μερικές από τις πιο γνωστές εταιρίες δικαιοχρησίας είναι η Holiday Inn, Ramada κ.α.

Οι ομάδες συνεργασίας αποτελούνται από ανεξάρτητα ξενοδοχεία, τα οποία έχουν ενωθεί για το κοινό τους όφελος. Κάθε επιχείρηση στο σύστημα αυτό δεν είναι αντίγραφο των άλλων, αλλά υπάρχει επαρκής συνοχή στην ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών, ώστε να ικανοποιούνται οι προσδοκίες των πελατών. Σήμερα η μεγαλύτερη ανά τον κόσμο εταιρία στον τομέα αυτό είναι η Best Western International (Καπίκη – Πιβεροπούλου, 1998).

### **Τις ειδικές παρεχόμενες υπηρεσίες**

Health clubs, Fitness clubs, Family clubs, Meditation centers.

**Την ποιότητα των προϊόντων τους**

**ISO, (International standards Organization)**

Διάκριση που δίδεται σε επιχειρήσεις που η ποιότητα των προϊόντων τους είναι υψηλή.

**Την απομόνωση των τουριστών από τον έξω κόσμο**

Ghettos.



**Εικόνα 2.** Ξενοδοχείο Ledra Marriott (Αθήνα).

### **3. Προγενέστερο νομικό πλαίσιο κατάταξης ξενοδοχειακών καταλυμάτων**

Πριν την κατάταξη των ξενοδοχειακών καταλυμάτων σε κατηγορίες αστερών, το σύστημα το οποίο προϋπήρχε, σύμφωνα με την Υπουργική Απόφαση 530992/28.09.87, τα ξενοδοχειακά καταλύματα υπάγονταν σε κατηγορίες Α, Β, Γ, Δ και Ε, εφόσον πληρούνταν οι τεχνικές και λειτουργικές προδιαγραφές της αντίστοιχης κατηγορίας.

Σύμφωνα όμως με την παράγραφο 2 και 3 του άρθρου 7 του Π.Δ. 43/2002, παύουν αυτοδίκαια να ισχύουν την 30.09.2003. Μέχρι την ημερομηνία αυτή, όλα τα υφιστάμενα ξενοδοχεία θα πρέπει να διαθέτουν ειδικό σήμα ΕΟΤ, που να έχει εκδοθεί σύμφωνα με το σύστημα κατάταξης του συγκεκριμένου διατάγματος.

Κατά την ανακατάταξη των υφιστάμενων ξενοδοχείων γίνεται αυτοδίκαια αποδεκτό, ότι τα ξενοδοχεία διαθέτουν τις τεχνικές προδιαγραφές της κατηγορίας αστερών, που αντιστοιχεί στην τάξη, στην οποία έχουν καταταγεί επί τη βάση του ειδικού σήματός τους: δηλαδή ότι τα ξενοδοχεία ΑΑ τάξης διαθέτουν τις τεχνικές προδιαγραφές των πέντε αστερών (5\*), τα ξενοδοχεία της Α τάξης τις τεχνικές προδιαγραφές των τεσσάρων αστερών (4\*), τα ξενοδοχεία Β τάξης τις τεχνικές προδιαγραφές των τριών αστερών (3\*), τα ξενοδοχεία Γ τάξης τις τεχνικές προδιαγραφές των δύο αστερών (2\*) και τα ξενοδοχεία Δ και Ε τάξης τις τεχνικές προδιαγραφές του ενός αστερός (1\*).

Κατά συνέπεια, κατά την ανακατάταξη δεν ελέγχεται η συνδρομή των τεχνικών προδιαγραφών του παρόντος, αλλά μόνο η συνδρομή των λειτουργικών προδιαγραφών και των βαθμολογούμενων κριτηρίων, επί τη βάσει των οποίων πραγματοποιείται η τελική κατάταξη. Κατ' εφαρμογή της παραγράφου αυτής, είναι δυνατό ξενοδοχείο να μην καταταγεί τελικά σε κατηγορία αστερών αντίστοιχης της τάξης, στην οποία είχε καταταγεί σύμφωνα με το ειδικό σήμα ΕΟΤ, εφόσον δεν πληρούνται οι λειτουργικές προδιαγραφές ή

δεν καλύπτεται η βάση των βαθμολογούμενων κριτηρίων της αντίστοιχης κατηγορίας.

Στην περίπτωση που υφιστάμενο ξενοδοχείο τύπου μοτέλ ή κλασσικού τύπου και επιπλωμένων διαμερισμάτων (μικτού τύπου), δεν πληροί τις λειτουργικές προδιαγραφές ή και τη βάση των βαθμολογούμενων κριτηρίων της κατώτερης κατηγορίας της αντίστοιχης λειτουργικής μορφής, δηλαδή της κατηγορίας τριών αστέρων (3\*) προκειμένου για τα ξενοδοχεία τύπου μοτέλ και της κατηγορίας τεσσάρων αστέρων (4\*) προκειμένου για τα ξενοδοχεία μικτού τύπου, επιτρέπεται να καταταγεί σε κατώτερη κατηγορία αστέρων, με αναλογική εφαρμογή των λειτουργικών προδιαγραφών και κριτηρίων, που ισχύουν για τις κατώτερες κατηγορίες ξενοδοχείων των άλλων λειτουργικών μορφών (Εφημερίδα της Κυβερνήσεως, τεύχος πρώτο, 2002).

#### **4. Ιστορικό συστήματος κατηγοριοποίησης ξενοδοχείων**

Τα συστήματα κατηγοριοποίησης των ξενοδοχείων αναπτύχθηκαν αρχικά, για να εξασφαλίσουν την ασφαλή και αξιόπιστη φιλοξενία και εστίαση των ταξιδιωτών, σε εποχές που πολύ λίγα τέτοια καταλύματα υπήρχαν. Με την ραγδαία ανάπτυξη του παγκόσμιου τουρισμού τα τελευταία χρόνια, κατά την διάρκεια των οποίων η φιλοξενία έχει φτάσει σε επίπεδα βιομηχανικής ωριμότητας, ο στόχος των συστημάτων κατηγοριοποίησης έχει περάσει στην πληροφόρηση πλέον του καταναλωτή, από την ανάγκη τους για αντικειμενική και αξιόπιστη πληροφόρηση σχετικά με τις προσφερόμενες υπηρεσίες, εγκαταστάσεις και ανέσεις. Η πιστοποίηση ενός ξενοδοχείου με έναν αριθμό αστεριών αποτελεί για τον τουρίστα μια διαβεβαίωση ότι το ξενοδοχείο θα του παράσχει υπηρεσίες σύμφωνες με τις προδιαγραφές της αντίστοιχης κατηγορίας.

Σήμερα, η τυποποίηση και το ανταγωνιστικό μάρκετινγκ των ξενοδοχειακών υπηρεσιών στους ξένους και ντόπιους πελάτες έχουν λειτουργήσει ως πιεστικές δυνάμεις που οδηγούν στην καθιέρωση ενός άλλου συστήματος κατηγοριοποίησης των ξενοδοχείων.

Με τον αριθμό πλέον των ανθρώπων που ταξιδεύουν, είτε στην ίδια τους την χώρα ή και στο εξωτερικό, έχει γεννηθεί η ιδέα της επινόησης ενός και μόνο συστήματος που θα μπορούσε να εφαρμοστεί σε ξενοδοχεία σε όλο τον κόσμο προς όφελος όχι μόνο των καταναλωτών (τουρίστες) αλλά επίσης και των γραφείων οργάνωσης ταξιδιών. Αν το συγκεκριμένο είναι στην πραγματικότητα εφικτό παραμένει θέμα υπό συζήτηση.

Κατά συνέπεια το ζήτημα της κατηγοριοποίησης των ξενοδοχείων έχει υπάρξει για πολλά χρόνια θέμα συζήτησης σε τουριστικούς οργανισμούς ανά τον κόσμο. Σε παγκόσμια κλίμακα υπήρξαν πολλές άκαρπες προσπάθειες του Παγκόσμιου Οργανισμού Τυποποίησης (ISO) να καθιερώσει διεθνή πρότυπα κατάταξης των ξενοδοχειακών μονάδων και στον ελλαδικό χώρο έχουν για

πολλά χρόνια υπάρξει ατελέσφορες συζητήσεις του ΕΟΤ με τους εμπλεκόμενους φορείς. Ύστερα από όλα τα παραπάνω επανήλθε στο προσκήνιο η υπόθεση της κατάταξης των ξενοδοχειακών καταλυμάτων της χώρας μας με βάση τα αστέρια. Η αντικειμενική κατάταξη των ξενοδοχείων σύμφωνα με τις υπηρεσίες που προσφέρουν και τα ποιοτικά τους χαρακτηριστικά, έχει ως σκοπό να συμβάλλει στην προστασία του καταναλωτή τουριστικών υπηρεσιών και στην εξασφάλιση συνθηκών υγιούς ανταγωνισμού. Το κατά πόσο βέβαια το καινούργιο αυτό σύστημα κατηγοριοποίησης πραγματικά ελέγχει καθ'όλα και τις υπηρεσίες και την ποιότητα των καταλυμάτων είναι αβέβαιο.

Επίσης το εγχείρημα αυτό προσκρούει σε σημαντικές δυσχέρειες, αφού κάθε κατάλυμα διαθέτει μοναδικά χαρακτηριστικά, που προσδιορίζονται από τη θέση του, τις κτιριακές εγκαταστάσεις του, την ποιότητα της κατασκευής και το επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών τα οποία αποτιμώνται πολύ διαφορετικά από περιοχή σε περιοχή.

Με εντελώς παράδοξο τρόπο εκτυλίσσεται εδώ και τρία χρόνια η προσπάθεια της τουριστικής ηγεσίας, για την εισαγωγή του νέου συστήματος κατάταξης ξενοδοχείων σε κατηγορίες αστερών. Η αντικατάσταση του παλιού συστήματος των τάξεων ήταν βεβαίως επιβεβλημένη. Ωστόσο, κατά την υλοποίηση αυτού του εγχειρήματος από το 2001 αναδείχθηκαν σωρεία προβλημάτων.

Το σκεπτικό της σχετικής απόφασης ήταν να εισαχθεί μια πιστοποίηση ξενοδοχείων, η οποία θα χρησιμοποιεί τα διεθνώς καθιερωμένα αστέρια ως σύμβολα κατάταξης και θα ενημερώνει τον καταναλωτή με αξιόπιστο τρόπο για το επίπεδο των υπηρεσιών που παρέχει κάθε ξενοδοχείο. Η τότε τουριστική ηγεσία έκρινε ότι το νέο σύστημα δεν μπορούσε να υλοποιηθεί από τον ΕΟΤ, ο οποίος είχε την ευθύνη εφαρμογής του παλιού συστήματος των τάξεων. Έτσι προτιμήθηκε η ανάθεση του έργου σε ειδικούς φορείς πιστοποίησης μέσω σχετικού διαγωνισμού του ΕΟΤ.

Όμως ούτε αυτή η λύση προχώρησε. Το 2003 και μετά την παρέλευση δύο ετών, διεκόπη ο διαγωνισμός από τον ΕΟΤ χωρίς να αξιολογηθούν οι

κατατεθείσες προσφορές. Το Σεπτέμβριο του ίδιου έτους αποφασίστηκε από πλευράς Υπουργείου Ανάπτυξης η αυτοκατάταξη των μονάδων από τους ίδιους τους ξενοδόχους ως λύση ανάγκης ενόψει των επερχόμενων Ολυμπιακών Αγώνων. Το διαφαινόμενο γραφειοκρατικό μαρτύριο των ξενοδόχων αποσοβήθηκε, εντούτοις, τον Απρίλιο του 2004 από τη νέα πολιτική ηγεσία, η οποία απλοποίησε τη σχετική διαδικασία αυτοκατάταξης.

Έτσι ξεκίνησε με εντελώς ανορθόδοξο τρόπο μια διαδικασία, η οποία θα έπρεπε να αποτελέσει καταλύτη για την αναβάθμιση των υπηρεσιών που προσφέρει ο ξενοδοχειακός κλάδος της χώρας. Αντ' αυτού υπάρχει ο κίνδυνος να απαξιωθεί το νέο σύστημα κατάταξης στα μάτια των Ελλήνων και ξένων καταναλωτών και τουριστικών επαγγελματιών προτού καν εφαρμοστεί στην πράξη.

Ιδιαίτερα κρίσιμο για την επιτυχία του νέου συστήματος, θα είναι το προσεχές δεκαοκτάμηνο, μέχρι δηλ. να αρχίσει ο έλεγχος της αυτοκατάταξης των ξενοδοχείων από φορείς πιστοποίησης. Σε αυτό το διάστημα τα ξενοδοχεία θα φέρουν τα αστέρια που δήλωσαν χωρίς ουσιαστικό έλεγχο. Είναι αρκετή ή κατάχρηση από μερικούς μόνο ξενοδόχους για να υπονομευτεί εξαρχής το κύρος του εθνικού συστήματος κατάταξης.

Σύμφωνα με τις επίσημες ανακοινώσεις, οι ειδικοί φορείς πιστοποίησης θα οριστούν εντός του 2005 ώστε να ξεκινήσουν το έργο τους από τις αρχές του 2006. Προς το παρόν δεν έχει προσδιοριστεί ο τρόπος επιλογής τους, ωστόσο διαφαίνεται ότι σε αυτήν την διαδικασία θα διεκδικήσει ρόλο και το ΞΕΕ με δικό του μηχανισμό πιστοποίησης. Αυτό θα σηματοδοτήσει και την αλλαγή στάσης των ξενοδόχων, οι οποίοι αντιμετώπισαν με επιφύλαξη ή ακόμη και με άρνηση το νέο σύστημα κατάταξης που θεσμοθετήθηκε το 2002.

Ο ΕΟΤ έχει ενεργήσει βέβαια με τέτοιο τρόπο ώστε κατά την μελέτη και την εφαρμογή του νέου συστήματος κατάταξης δεν θα υποσκαφθεί η ανταγωνιστικότητα των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων της χώρας μας. Ένα τέτοιο ενδεχόμενο δεν πρέπει να θεωρείται απίθανο, αφού από την πλειοψηφία



των ξενοδοχειακών καταλυμάτων της χώρας μας πρέπει να αναληφθούν σημαντικές επενδύσεις εκσυγχρονισμού και να παρέχονται νέες υπηρεσίες που αυξάνουν τις λειτουργικές δαπάνες της κάθε μονάδας. Το 90% των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων που λειτουργούν νόμιμα στη χώρα μας διαθέτουν λιγότερες από 100 κλίνες, ελάχιστες διαθέτουν τα ίδια κεφάλαια για τον εκσυγχρονισμό τους, πολλές είναι υπερχρεωμένες στις τράπεζες και τα κεφάλαια που διατίθενται για επενδύσεις εκσυγχρονισμού μέσα από τον αναπτυξιακό νόμο είναι ανεπαρκή. Από την άλλη πλευρά, είναι σχεδόν αβέβαιο ότι ο έντονος διεθνής ανταγωνισμός που υφίσταται το παραδοσιακό μεσογειακό προϊόν των παραθεριστικών καταλυμάτων δεν επιτρέπει την μετάβαση του επιπλέον κόστους λειτουργίας στον τελικό καταναλωτή (Χατζηνικολάου, 1999).

#### **4.1 Αρχές στις οποίες στηρίχτηκε το σύστημα**

Το νέο σύστημα κατάταξης στηρίχθηκε, από το ξεκίνημα του ως προταθέν σύστημα, σε κάποιες αρχές.

1. Αρχικά καταγράφηκε το σύνολο των υπηρεσιών που είναι γνωστές μέχρι σήμερα και θα μπορούσε να παρέχει στους πελάτες του ένα ιδανικό ξενοδοχείο,
2. έπειτα ποσοτικοποιήθηκε το ειδικό βάρος της κάθε υπηρεσίας, ανάλογα με την εισφορά που εικάζεται ότι έχει στην ποιοτική υπόσταση της ξενοδοχειακής μονάδας,
3. ορίστηκε ένας συγκεκριμένος αριθμός βαθμών σε κάθε υπηρεσία που παρέχεται από μια συγκεκριμένη μονάδα, ανεξάρτητα από την ποιοτική στάθμη της ίδιας της υπηρεσίας και
4. τέλος για κάθε αριθμό αστεριών τέθηκε μια ελάχιστη συνολική βαθμολογία, η οποία εκτιμήθηκε με βάση τις στοιχειώδεις υπηρεσίες, που πρέπει να παρέχει κάθε ξενοδοχείο συγκεκριμένης κατηγορίας και λειτουργικής μορφής.

Πέρα βέβαια από τις υπηρεσίες που προβλέπει η κείμενη νομοθεσία και παρέχονται υποχρεωτικά από το εκάστοτε ξενοδοχείο, δεν υπάρχουν άλλες υπηρεσίες που πρέπει να παρέχονται. Η μόνη υποχρέωση της μονάδας είναι να καλύπτει το ελάχιστο όριο βαθμολογίας που προβλέπεται για τον επιθυμητό αριθμό αστεριών.

#### 4.2 Πως γίνεται η κατάταξη

Από την μελέτη των επίσημων συστημάτων κατάταξης ξενοδοχείων σε χώρες της Ευρώπης, προκύπτει ότι η κατάταξη ανατίθεται συνήθως σε έναν από τους εξής φορείς:

- Ø Κατάταξη από τον εκάστοτε δημόσιο οργανισμό τουρισμού, όπως συμβαίνει λ.χ. στην περίπτωση της Γαλλίας και της Αγγλίας
- Ø Κατάταξη από ξενοδοχειακές οργανώσεις ή επιμελητήρια (π.χ. Γερμανία, Αυστρία και Ελβετία)
- Ø Κατάταξη από ειδικούς φορείς πιστοποίησης κατόπιν ανάθεσης από έναν εκ των δύο ανωτέρω φορέων (π.χ. Ιρλανδία, Ουαλία)

Επίσης υπάρχουν ανεπίσημες κατατάξεις ξενοδοχείων που χαίρουν μεγάλου κύρους στις εκάστοτε χώρες. Κυρίως πρόκειται για τις «αστεροποιήσεις» που γίνονται από εκδότες ταξιδιωτικών και ξενοδοχειακών οδηγών καθώς και από tour operator.

Στην Ελλάδα είχε αναλάβει ο ΕΟΤ την εφαρμογή του παλιού συστήματος των τάξεων. Το 2001 κρίθηκε από την τότε πολιτική ηγεσία ότι το νέο σύστημα δεν μπορούσε να υλοποιηθεί από τον ΕΟΤ. Έτσι προτιμήθηκε η ανάθεση του έργου σε ειδικούς φορείς πιστοποίησης μέσω σχετικού διαγωνισμού.

Μετά την απόφαση του ΕΟΤ να διακόψει τον διαγωνισμό, επελέγη το 2003 η χειρότερη δυνατή λύση, δηλαδή η *αυτοκατάταξη* των μονάδων από τους ίδιους τους ξενοδόχους με υπεύθυνη σχετική δήλωση. (Παρακάτω, υπάρχει αντίγραφο της εγκυκλίου Τ/3899 στην οποία εκτός των άλλων αναφέρεται ποιος είναι

υπεύθυνος για την κατάταξη και τι χρειάζεται για να γίνει) . Με αυτήν την απόφαση – σε συνδυασμό μάλιστα με την απουσία οποιουδήποτε ουσιαστικού ελέγχου έως το 2006 – ακυρώθηκε η πεμπτοσύνη ενός συστήματος «αστεροποίησης», δηλαδή η αντικειμενική πιστοποίηση εκάστοτε ξενοδοχείου από έναν ουδέτερο φορέα.

Η αυτοκατάταξη των ξενοδοχείων δημιουργεί, συγκεκριμένα τα εξής προβλήματα:

- Ø Το νέο σύστημα «αστεροποίησης» στερείται οποιασδήποτε αξιοπιστίας και μάλιστα προτού καν εφαρμοστεί στην πράξη. Δεν υπάρχει κάποιος φορέας με κύρος να πιστοποιήσει τις κατατάξεις που κάνουν οι ίδιοι οι ξενοδόχοι.
- Ø Το νέο σύστημα «αστεροποίησης» είναι ευάλωτο στην κατάχρηση. Αρκούν λίγοι μόνο ξενοδόχοι, οι οποίοι πονηρά σκεπτόμενοι θα δηλώσουν ανώτερη κατηγορία, για να δημιουργηθεί καχυποψία στους καταναλωτές και να προκληθεί αρνητική δημοσιότητα.
- Ø Εκατοντάδες ξενοδόχοι σε όλη την Ελλάδα χρησιμοποιούν εδώ και χρόνια τα αστέρια για την προβολή των μονάδων τους, αφού δεν υπήρχε κάποιο επίσημο σύστημα αστερών να τους δεσμεύει. Σήμερα καλούνται αυτά τα ξενοδοχεία «τεσσάρων αστερών» και «πέντε αστερών» - πολλά εξ αυτών ανήκουν στην πραγματικότητα σε κατώτερες κατηγορίες – να αποσύρουν διαφημιστικά έντυπα, επιγραφές, πινακίδες και λοιπό υλικό αξίας χιλιάδων ευρώ και να συμμορφωθούν με το νέο σύστημα. Πόσο θα το πράξουν τη στιγμή που δεν πρόκειται να ελεγχθούν για ενάμιση χρόνο ακόμα;
- Ø Το σημαντικότερο πρόβλημα είναι η έλλειψη οποιασδήποτε εκπαίδευσης και υποστήριξης των ξενοδόχων ως προς τα κριτήρια και τον τρόπο αυτοκατάταξης. Η πολιτεία φέρνει τους ξενοδόχους στη δύσκολη θέση να πιστοποιήσουν οι ίδιοι τις μονάδες τους βάσει ενός πολύπλοκου, δυσνόητου και προβληματικού σ' αρκετά σημεία συστήματος κριτηρίων,

τη στιγμή που δεν είναι αυτός ο ρόλος τους. Αναμένεται να γίνουν πολλά λάθη κατά την αυτοκατάταξη των μονάδων όχι από πρόθεση αλλά λόγω ελλιπούς προετοιμασίας και γνώσης του συστήματος κατάταξης, γεγονός που θα επιφέρει πρόστιμα.

Ζήτημα πρώτης προτεραιότητας είναι πλέον ο ορισμός του ανεξάρτητου φορέα που θα αναλάβουν την πιστοποίηση της «αστεροποίησης» των ελληνικών ξενοδοχείων. Μόνο η ύπαρξη φορέων με κύρος μπορεί να διασφαλίσει την επιτυχία του νέου συστήματος «αστεροποίησης» και την υπέρβαση των αρχικών προβλημάτων.

#### **4.3 Πώς θα γίνει η κατάταξη για τις μονάδες υπερπολυτελείας;**

Η κατάταξη για τις ξενοδοχειακές μονάδες υπερπολυτελείας, είναι ένα σημείο το οποίο πρέπει να εξεταστεί διότι πρόκειται για ένα θέμα που δεν αντιμετωπίζεται από το νεοεισαχθέν σύστημα «αστεροποίησης».

Τα τελευταία χρόνια έχουν δημιουργηθεί σχεδόν σε όλες τις τουριστικά ανεπτυγμένες χώρες ξενοδοχεία, που υπερβαίνουν κατά πολύ τα καθιερωμένα επίπεδα πολυτελείας. Έτσι παρατηρείται σε αρκετές χώρες το φαινόμενο, η κατηγορία των πέντε αστέρων να είναι πλέον ανομοιογενείς. Σε αυτήν περιλαμβάνονται άκρως τυποποιημένα ξενοδοχεία καθώς και μονάδες που προσφέρουν ασύγκριτα υψηλότερου επιπέδου υπηρεσίες και ανέσεις. Διεθνώς παρατηρούνται διαφορετικές προσεγγίσεις ως προς το διαχωρισμό των συμβατικών ξενοδοχείων από τις μονάδες υπερπολυτελείας:

- Ø Μερικοί εκδότες ξενοδοχειακών οδηγιών αλλά και μεγάλοι tour operators, καθιέρωσαν το έκτο αστέρι ως ανώτερη κατηγορία.
- Ø Τα δύο σημαντικότερα συστήματα αξιολόγησης ξενοδοχείων των ΗΠΑ, εμμένουν στην ανώτερη κατηγορία των πέντε αστέρων, εφαρμόζοντας όμως πολύ αυστηρά κριτήρια. Ενώ στην Ευρώπη κατατάσσονται πολλά ξενοδοχεία στην κατηγορία των πέντε αστέρων, στις ΗΠΑ δίνεται η

ανώτερη διάκριση μόνο σε εξέχοντα ξενοδοχεία. Έτσι, τα περισσότερα ξενοδοχεία πέντε αστερών της Ευρώπης, αντιστοιχούν σε μονάδες τεσσάρων αστερών στις ΗΠΑ. Είναι χαρακτηριστικό ότι ξενοδοχειακές μονάδες όπως Marriott, Intercontinental Sheraton, Hyatt Regency, Hilton κοκ. θεωρούνται ως προϊόντα τεσσάρων αστερών στις ΗΠΑ.

Ø Στην Ισπανία και το Μεξικό χρησιμοποιείται ο χαρακτηρισμός «GL» (Grand Luxe). Έτσι διαφοροποιούνται τα συμβατικά ξενοδοχεία πολυτελείας («\*\*\*\*\*) από τα ξενοδοχεία υπερπολυτελείας («\*\*\*\*\*GL»).

Ø Τόσο στη Γερμανία όσο και στην Ελβετία εισήχθη πρόσφατα ο χαρακτηρισμός «Superior» για τα ξενοδοχεία που υπερβαίνουν κατά πολύ τις ελάχιστες προδιαγραφές των πέντε αστερών.

Ένα σύγχρονο σύστημα κατάταξης ξενοδοχείων οφείλει, εν ολίγοις, να επιβραβεύει τις μονάδες πολυτελείας που ξεπερνούν τα συμβατικά όρια. Η απουσία σχετικής πρόνοιας στο νέο ελληνικό σύστημα «αστεροποίησης» θα πρέπει κατά την εκτίμησή μας να αντιμετωπιστεί με αντίστοιχη τροποποίηση.

#### **4.4 Πώς θα εφαρμοστεί η κατάταξη στην πράξη;**

Αν και η «αστεροποίηση» μέσω της αυτοκατάταξης των ξενοδοχείων, έχει ξεκινήσει ήδη, ωστόσο, από οργανωτικής άποψης δεν είναι έτοιμο το νέο σύστημα κατάταξης.

Û Οι ξενοδόχοι, οι οποίοι καλούνται να κατατάξουν οι ίδιοι τις μονάδες τους σε κατηγορίες, δεν έχουν ενημερωθεί για τη φιλοσοφία και για τις λεπτομέρειες του νέου συστήματος. Δεν υπήρξε πρόβλεψη για την *εκπαίδευση* των ξενοδόχων, π.χ. μέσω σεμιναρίων στις πρωτεύουσες νομών καθώς και στα τουριστικά νησιά.

Û Υπάρχουν αρκετά κριτήρια αξιολόγησης των ξενοδοχείων που χρήζουν διευκρινίσεων. Είναι εμφανής η ανάγκη για ένα *εγχειρίδιο*,

το οποίο θα διανεμηθεί στους ξενοδόχους αλλά και στο προσωπικό του ΕΟΤ και των Περιφερειών, στο οποίο θα παρέχονται αναλυτικές οδηγίες για την εφαρμογή κάθε σημείου του νέου συστήματος κατάταξης.

- Δεν υπάρχει η κατάλληλη μηχανογραφική υποστήριξη της κατάταξης των ξενοδοχείων. Αφενός πρέπει να δημιουργηθεί ηλεκτρονική *βάση δεδομένων* όπου θα καταχωρηθούν απευθείας, όλα τα αξιολογηθέντα ξενοδοχεία (αντί για σύνητες χαρτοβάσιλες με χιλιάδες φακέλους). Αφετέρου μπορεί μέσω ειδικής *ιστοσελίδας* να διανεμηθεί το απαιτούμενο υλικό στους ξενοδόχους (π.χ. ηλεκτρονικές φόρμες με τα κριτήρια για τον κάθε τύπο ξενοδοχείου).

Από την ανάλυση πολυάριθμων ξένων συστημάτων κατάταξης ξενοδοχείων, καθώς και με την «αστεροποίηση» ξενοδοχείων για λογαριασμό του διεθνούς οίκου Star Service, μπορούν να προσδιοριστούν οι ακόλουθες οργανωτικές προϋποθέσεις για την εφαρμογή του νέου ελληνικού συστήματος:

- *Βελτίωση των κριτηρίων αξιολόγησης:* Διευκρίνιση αμφίσημων σημείων και προσθήκη κριτηρίων με έμφαση στην ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Ένα σύγχρονο σύστημα «αστεροποίησης» πρέπει να επιβραβεύει τις υψηλού επιπέδου υπηρεσίες, τις καινοτομίες, το τοπικό χρώμα και την ιδιαίτερη φυσιογνωμία των ξενοδοχείων.
- *Επιλογή και εκπαίδευση επιθεωρητών:* Πρέπει να προσδιοριστούν τα προσόντα των ατόμων που θα αναλάβουν τον επιτόπιο έλεγχο των ξενοδοχειακών μονάδων καθώς και η απαιτούμενη εκπαίδευσή τους. Το κύρος του νέου συστήματος θα εξαρτηθεί από το επίπεδο των επιθεωρητών που θα το εφαρμόσουν στην πράξη.
- *Κανόνες δεοντολογίας και ποιοτικός έλεγχος:* Για να διασφαλιστεί η διαβλητότητα του νέου συστήματος, πρέπει να προβλεφθούν οι ενδεδειγμένες κανόνες συμπεριφοράς των επιθεωρητών καθώς και ο έλεγχός τους.

- Μέσα αξιολόγησης ξενοδοχείων, όπως λ.χ. φόρμες επιθεωρήσεων, λογισμικό και εξοπλισμός.
- Πρόβλεψη για επαναληπτικές αξιολογήσεις σε τακτά χρονικά διαστήματα
- Επικοινωνιακή υποστήριξη: Απαιτείται ευρεία προβολή του νέου συστήματος και των προδιαγραφών κάθε κατηγορίας, τόσο στην Ελλάδα όσο και στο εξωτερικό. Αποδέκτες των επικοινωνιακών ενεργειών είναι αφενός το ταξιδιωτικό κοινό και αφετέρου οι τουριστικοί επαγγελματίες. Επίσης θα πρέπει να επιβραβεύονται μέσω εκτενούς προβολής τα ξενοδοχεία υψηλού επιπέδου (σε όλες τις κατηγορίες) καθώς και μονάδες με καινοτόμα χαρακτηριστικά, ιδιαίτερη φυσιογνωμία και τοπικό χρώμα.

Τα παραπάνω σημεία συνθέτουν τις παραμέτρους ενός επιχειρησιακού σχεδίου, το οποίο αποτελεί βασική προϋπόθεση για την επιτυχή εισαγωγή του νέου συστήματος.

Η επιτυχία του συστήματος θα εξαρτηθεί, επιπλέον, από την συμβολή του στην αναβάθμιση των ξενοδοχειακών υπηρεσιών της χώρας. Γι' αυτό απαιτείται σε τακτά διαστήματα η επαναξιολόγηση των κριτηρίων κατάταξης και η προσαρμογή τους στις μεταβαλλόμενες απαιτήσεις των καταναλωτών καθώς και στις εξελίξεις του ξενοδοχειακού κλάδου παγκοσμίως.

Το νέο σύστημα πρέπει επίσης να ενταχθεί σε μια ολοκληρωμένη στρατηγική ποιότητας για τον ελληνικό τουρισμό, ιδίως σε μια περίοδο κατά την οποία η Ελλάδα αδυνατεί να ανταγωνιστεί χώρες χαμηλού κόστους. Υπάρχουν αρκετά παραδείγματα από άλλες χώρες, όπου επετεύχθη η ποιοτική αναβάθμιση των τουριστικών υπηρεσιών χάρη σε ολοκληρωμένα προγράμματα ποιότητας.

#### **4.5 Ποιες παράμετροι ελέγχονται στο πλαίσιο της κατάταξης των ξενοδοχείων;**

Η χρησιμότητα ενός συστήματος κατάταξης ξενοδοχείων, έγκειται στο να πιστοποιεί το επίπεδο ανέσεων και εξυπηρετήσεων που παρέχει ένα ξενοδοχείο. Στην περίπτωση του νέου ελληνικού συστήματος διευρύνθηκε όμως το αντικείμενο της κατάταξης με τον έλεγχο της νόμιμης λειτουργίας των ξενοδοχείων.

Συγκεκριμένα, το 2001 ξεκίνησε ο διαγωνισμός για την επιλογή των αναδόχων της «αστεροποίησης», ο οποίος εισήλθε το 2002 σε δεύτερη φάση. Σύμφωνα με το άρθρο 7 (παρ. 5) του Π.Δ 43/2002, για τα υφιστάμενα ξενοδοχεία, γινόταν αυτοδίκαια αποδεκτό ότι διαθέτουν τις τεχνικές προδιαγραφές της κατηγορίας αστερών που αντιστοιχεί στην τάξη τους (δηλ. ότι τα ξενοδοχεία ΑΑ τάξης διαθέτουν τις τεχνικές προδιαγραφές 5 αστερών, τα ξενοδοχεία Α τάξης διαθέτουν τις τεχνικές προδιαγραφές 4 αστερών κοκ.). Εντούτοις, αποφασίστηκε μέσω της διαδικασίας «αστεροποίησης» να τακτοποιηθούν οι ελεγκτικές εκκρεμότητες πολλών ετών και να καλύψει ο ανάδοχος του διαγωνισμού και τα τεχνικά κριτήρια.

Το καλοκαίρι του 2002 σχεδιάστηκε μια πιλοτική εφαρμογή του νέου συστήματος σε μικρή κλίμακα, προκειμένου να δοκιμαστεί και να κοστολογηθεί η εφαρμογή του σε πραγματικές συνθήκες. Από την πιλοτική εφαρμογή προέκυψε ότι το κόστος της «αστεροποίησης» αυξήθηκε δραματικά εξαιτίας των τεχνικών κριτηρίων, αφού ο έλεγχός τους συνεπάγεται μια ατέρμονη αναζήτηση εγγράφων και χρονοβόρα επιτόπια επιθεώρηση.

Πρέπει να γίνει διάκριση μεταξύ των όρων λειτουργίας που πρέπει να πληρούν ΟΛΑ τα ξενοδοχεία και των ανέσεων που διαφοροποιούνται αναλόγως της κατηγορίας. Π.χ. υπάρχουν προδιαγραφές ασφαλείας που δεν σχετίζονται με τη λογική της «αστεροποίησης». Ανεξαρτήτως δηλ. της κατηγορίας θα πρέπει να τηρούνται από όλα τα ξενοδοχεία οι κανόνες υγιεινής και πυρασφάλειας, να



μην γίνονται αυθαίρετες επεμβάσεις στις κτιριακές εγκαταστάσεις, να υπάρχει η προβλεπόμενη διαχείριση υγρών και στερεών αποβλήτων κοκ.

Ο έλεγχος αυτών των όρων λειτουργίας κινείται σε μια εντελώς διαφορετική λογική από τον έλεγχο των κριτηρίων «αστεροποίησης». Η παραβίαση των πρώτων θα πρέπει να επιφέρει κυρώσεις που θα φτάνουν μέχρι και το κλείσιμο των μονάδων σε ακραίες περιπτώσεις παρανομιών, ενώ η μη τήρηση των δευτέρων θα οδηγεί στην απώλεια «αστέρων». Για λόγους πολιτικούς και πρακτικούς θα ήταν σκόπιμο να επαναξιολογηθεί τι θα καλύψει η διαδικασία «αστεροποίησης» και ποιος θα την αναλάβει. Συγκεκριμένα, υπάρχουν δύο επιλογές:

1. Κατά την «αστεροποίηση» ελέγχονται μόνο εκείνες οι παράμετροι που σχετίζονται με τις ανέσεις, τις εγκαταστάσεις και τις υπηρεσίες που προσφέρει ένα ξενοδοχείο στους πελάτες του.
2. Κατά την «αστεροποίηση» ελέγχονται όχι μόνο οι παραπάνω παράμετροι, αλλά όλοι οι όροι νόμιμης λειτουργίας ενός ξενοδοχείου.

*Η πρώτη επιλογή, απλοποιεί σε πολύ μεγάλο βαθμό τη διαδικασία κατάταξης των ξενοδοχείων. Συγκεκριμένα:*

- Ø Σε μερικούς μήνες μπορεί να ελεγχθεί το σύνολο των περίπου 8.700 ξενοδοχείων της χώρας.
- Ø Το κόστος ανά επιθεώρηση είναι μικρό.
- Ø Απλοποιείται η αναγκαία προεργασία για την «αστεροποίηση» (ως προς την εκπαίδευση των επιθεωρητών, τη μηχανογραφική υποστήριξη του έργου κοκ.).
- Ø Διευκολύνεται ο τακτικός επανέλεγχος των ξενοδοχείων (ανά έτος ή ανά διετία).

Εάν αποφασιστεί να ανατεθεί αυτή η διαδικασία σε ανεξάρτητους φορείς πιστοποίησης, ο ΕΟΤ θα πρέπει να επικεντρωθεί στον έλεγχο νομιμότητας των ξενοδοχείων. Θα ελέγχει δηλ. την πληρότητα του φακέλου κάθε ξενοδοχείου, θα καταγράφει πολεοδομικές και άλλες παραβάσεις, θα πιστοποιεί τη

συμμόρφωση των ξενοδοχείων με τους όρους πυρασφάλειας, υγιεινής κοκ. και θα προβαίνει στη λήψη διοικητικών μέτρων για τους παραβάτες.

Στη δεύτερη από τις παραπάνω περιπτώσεις, περιπλέκεται εξαιρετικά το έργο της «αστεροποίησης». Εάν δηλ. επιδιωχθεί η ανάθεση όλου του «πακέτου» σε φορέα εκτός του ΕΟΤ, αφενός θα αυξηθεί κατά πολύ το κόστος του έργου και αφετέρου θα πρέπει να αντιμετωπιστεί το ζήτημα των διοικητικών κυρώσεων, με τις οποίες προφανώς δεν μπορεί να επιφορτιστεί ένας μη κρατικός φορέας. Υπάρχει βέβαια και η επιλογή να επανέλθει η πιστοποίηση της «αστεροποίησης» στον ΕΟΤ. Σε αυτή την περίπτωση θα πρέπει να αναδιοργανωθεί η σχετική υπηρεσία του ΕΟΤ.

#### **4.6 Θαμπά αστέρια**

Σύμφωνα με έρευνα του Παγκόσμιου Οργανισμού Τουρισμού κ με μελέτη του Δρ. Δημήτρη Κούτουλα, ειδικού επιστήμονα σε θέματα τουριστικής ανάπτυξης και Μάρκετινγκ, η κατάταξη των ξενοδοχείων από ένα έως πέντε αστέρια, ναι μεν είναι η πλέον διαδεδομένη διεθνώς, ωστόσο διαφέρουν από χώρα σε χώρα, τόσο τα κριτήρια αξιολόγησης των ξενοδοχείων, όσο και ο τρόπος εφαρμογής τους. Π.χ. σε μερικές 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, δηλαδή ως «mystery guest»

Οι διαφορές μεταξύ των επιμέρους συστημάτων έχουν λ.χ. ως αποτέλεσμα μια μονάδα να αξιολογείται ως ξενοδοχείο τεσσάρων αστέρων σε μια χώρα και ως πέντε αστέρων σε μια άλλη. Για τη διευκόλυνση των ταξιδιωτών επιχειρήθηκε από πλευράς του Παγκοσμίου Οργανισμού Τουρισμού και άλλων φορέων, η εναρμόνιση των συστημάτων «αστεροποίησης» στην Ευρώπη και διεθνώς, χωρίς όμως αποτέλεσμα λόγω διαφωνίας των διεθνών ξενοδοχειακών ενώσεων.

Η σκοπιμότητα της εισαγωγής του νέου συστήματος κατάταξης ξενοδοχείων στην Ελλάδα είναι προφανής, ωστόσο η αξιοπιστία του κατόπιν και των ατυχών μέχρι στιγμής χειρισμών θα πρέπει να φανεί στην πράξη. Για να έχει το νέο σύστημα την επιδιωκόμενη χρησιμότητα, θα πρέπει:

- να εφαρμοστούν τα κριτήρια αξιολόγησης σε όλα τα ξενοδοχεία με τον ίδιο τρόπο και την ίδια αυστηρότητα
- κατ' αυτόν τον τρόπο θα διασφαλιστεί ότι η ανακατάταξη των ελληνικών ξενοδοχείων θα συμβάλλει στην υπεύθυνη και αντικειμενική ενημέρωση των καταναλωτών. Με την απονομή αστέρων σε ένα ξενοδοχείο πρέπει δηλαδή να πιστοποιείται, ότι το εκάστοτε ξενοδοχείο πληροί τις προδιαγραφές της αντίστοιχης κατηγορίας
- να γνωστοποιηθούν οι προδιαγραφές που αναλογούν σε κάθε κατηγορία στο ταξιδιωτικό κοινό της Ελλάδας και του εξωτερικού μέσω της κατάλληλης επικοινωνιακής υποστήριξης.



**Εικόνα 3.** Ξενοδοχείο Majestic (Βαρκελώνη).

## **5. Προδιαγραφές και κριτήρια κατάταξης – Οδηγίες – Διακρίσεις**

### **5.1 Προδιαγραφές και κριτήρια κατάταξης**

Ü Τα κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα (ξενοδοχεία) του άρθρου 2 παρ. 1 του Ν.2160/93 κατατάσσονται, ανάλογα με τη λειτουργική τους μορφή, σε πέντε (5) το πολύ κατηγορίες αστερών, δηλαδή σε κατηγορία πέντε αστερών (5\*) , τεσσάρων αστερών (4\*) , τριών αστερών (3\*) , δύο αστερών (2\*) , και ενός αστέρος (1\*) , βάσει συστήματος υποχρεωτικών προδιαγραφών και βαθμολογούμενων κριτηρίων. Οι ως άνω λειτουργικές μορφές ορίζονται ως ακολούθως :

#### *A. ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ ΚΛΑΣΣΙΚΟΥ ΤΥΠΟΥ :*

Είναι ξενοδοχείο που περιλαμβάνει κοινόχρηστους χώρους υποδοχής, παραμονής, εστίασης και αναψυχής πελατών, υπνοδωμάτια (τουλάχιστον δέκα) απλά ή με ιδιαίτερα λουτρά και βοηθητικούς χώρους .

Τα ξενοδοχεία κλασσικού τύπου ιδρύονται, εφ'όσον η σχετική χρήση επιτρέπεται από τις κείμενες διατάξεις, εντός σχεδίου πόλης, εντός πόλεων ή οικισμών με εγκριμένο σχέδιο, εντός οριοθετημένων οικισμών χωρίς σχέδιο, εκτός σχεδίου αλλά εντός ΖΟΕ ή εκτός σχεδίου. Διατάσσονται σε ένα κτίριο ή περισσότερα κτίρια ή συγκροτήματα που αποτελούν, όμως ενιαίο σύνολο μέσα σε ενιαίο οικόπεδο.

Τα ξενοδοχεία κλασσικού τύπου κατατάσσονται σε πέντε κατηγορίες αστερών. Στην κατηγορία ενός αστέρος κατατάσσονται μόνο ξενοδοχεία προερχόμενα από μετατροπές υφισταμένων κτιρίων και όχι ξενοδοχεία τα οποία ανεγείρονται εξ' αρχής. Εάν υφιστάμενο κτίριο μετατραπεί σε ξενοδοχείο κλασσικού τύπου κατηγορίας ενός αστέρος (1\*) δεν μπορεί να επεκταθεί με προσθήκη δωματίων και κλινών, μπορεί όμως να υποστεί προσθήκες που αποβλέπουν στη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών (προσθήκη λουτρών σε απλά δωμάτια, αύξηση κοινοχρήστων χώρων κ.λ.π.)

## *B. ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ ΤΥΠΟΥ MOTEL :*

Είναι ξενοδοχείο που περιλαμβάνει κοινόχρηστους χώρους υποδοχής, παραμονής, εστίασης και αναψυχής πελατών, υπνοδωμάτια (τουλάχιστον δέκα) με ιδιαίτερα λουτρά και βοηθητικούς χώρους.

Τα ξενοδοχεία τύπου motel ιδρύονται εφ' όσον η σχετική χρήση επιτρέπεται από τις κείμενες διατάξεις, εκτός σχεδίου αλλά εντός ΖΟΕ ή εκτός σχεδίου, εκτός οικισμών και γενικά εκτός κατοικημένων περιοχών ή στις παρυφές τέτοιων περιοχών, αλλά απαραίτητως επί οδικών αρτηριών μεγάλης κυκλοφορίας, που ενώνουν μεγάλα αστικά ή τουριστικά κέντρα και εμφανίζουν σημαντική κίνηση αυτοκινήτων (εθνικό – επαρχιακό δίκτυο). Διατάσσονται σε ένα κτίριο ή περισσότερα κτίρια ή συγκροτήματα, που αποτελούν όμως ενιαίο σύνολο μέσα σε ενιαίο οικόπεδο, και αποβλέπουν κατά κύριο λόγο στην εξυπηρέτηση όσων διακινούνται με αυτοκίνητο. Υποχρεωτικά διαθέτει εκτεταμένο χώρο στάθμευσης αυτοκινήτων, δηλαδή μια θέση αυτοκινήτου ανά δωμάτιο και επιπλέον χώρο για στάθμευση τουριστικών λεωφορείων. Επίσης μπορεί να διαθέτουν εκτεταμένο χώρο εστίασης και αναψυχής, που απευθύνεται και σε διερχόμενους πελάτες. Επιτρέπεται επίσης να διαθέτουν σταθμό βενζίνης.

Τα ξενοδοχεία τύπου μοτέλ κατατάσσονται σε δύο (2) κατηγορίες: τεσσάρων αστέρων (4\*) και τριών αστέρων (3\*).

## *Γ. ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ ΤΥΠΟΥ ΕΠΙΠΛΩΜΕΝΩΝ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑΤΩΝ :*

Είναι ξενοδοχείο που διαθέτει κοινόχρηστους χώρους υποδοχής και παραμονής πελατών, βοηθητικούς χώρους και περιλαμβάνει διαμερίσματα ενός, δύο ή περισσότερων κύριων χώρων με πλήρες λουτρό και μικρό μαγειρείο.

Τα ξενοδοχεία τύπου επιπλωμένων διαμερισμάτων ιδρύονται εφ' όσον η σχετική χρήση επιτρέπεται από τις κείμενες διατάξεις, σε περιοχές εντός σχεδίου πόλης, (εντός πόλεων ή οικισμών με εγκριμένο σχέδιο), εντός

οριοθετημένων οικισμών χωρίς σχέδιο, εκτός σχεδίου αλλά εντός ΖΟΕ ή εκτός σχεδίου. Διατάσσονται σε ένα κτίριο ή περισσότερα ή συγκρότημα κτιρίων, που αποτελούν όμως ενιαίο σύνολο μέσα σε ενιαίο οικόπεδο.

Τα ξενοδοχεία τύπου επιπλωμένων διαμερισμάτων κατατάσσονται σε πέντε (5) κατηγορίες αστερών. Στην κατηγορία ενός αστέρος (1\*) κατατάσσονται μόνο ξενοδοχεία επιπλωμένων διαμερισμάτων προερχόμενα από μετατροπές υφισταμένων κτιρίων και όχι ξενοδοχεία τα οποία ανεγείρονται εξ' αρχής. Εάν υφιστάμενο κτίριο μετατραπεί σε ξενοδοχείο τύπου επιπλωμένων διαμερισμάτων κατηγορίας 1\* δεν μπορεί να επεκταθεί με προσθήκη διαμερισμάτων και κλινών, μπορεί όμως να υποστεί προσθήκες, που αποβλέπουν στη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών (αύξηση κοινοχρήστων χώρων κ.λ.π).

#### *Δ. ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ ΚΛΑΣΣΙΚΟΥ ΤΥΠΟΥ ΚΑΙ ΕΠΙΠΛΩΜΕΝΩΝ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑΤΩΝ (ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ ΜΙΚΤΟΥ ΤΥΠΟΥ):*

Το ξενοδοχείο κλασσικού τύπου και τύπου επιπλωμένων διαμερισμάτων (ξενοδοχείο μικτού τύπου) διαθέτει κοινόχρηστους χώρους υποδοχής, παραμονής, εστίασης και αναψυχής πελατών, καταστήματα για την εξυπηρέτηση των πελατών, βοηθητικούς χώρους καθώς και χώρους διανυκτέρευσης σε δωμάτια με λουτρό ή διαμερίσματα της, δύο ή περισσότερων κυρίων χώρων με πλήρες λουτρό και μικρό μαγειρείο.

Κύριο χαρακτηριστικό της λειτουργικής της μορφής ξενοδοχείου είναι το ελάχιστο μέγεθος, που δεν μπορεί να είναι μικρότερο των τριακοσίων (300) κλινών.

Τα ξενοδοχεία μικτού τύπου ιδρύονται, εφ' όσον η σχετική χρήση επιτρέπεται από της κείμενες διατάξεις, εκτός σχεδίου πόλης αλλά εντός ΖΟΕ ή εκτός σχεδίου. Διατάσσονται υποχρεωτικά σε πολλά κτίρια ή συγκροτήματα κτιρίων που αποτελούν της ενιαίο σύνολο μέσα σε ενιαίο γήπεδο.

Τα ξενοδοχεία μικτού τύπου κατατάσσονται της κατηγορίες πέντε αστέρων (5\*) και τεσσάρων αστέρων (4\*).

Û Οι προδιαγραφές του παρόντος διατάγματος διακρίνονται σε τεχνικές και λειτουργικές και είναι υποχρεωτικές, ενώ τα βαθμολογούμενα κριτήρια είναι προαιρετικά, αλλά συμμετέχουν, σύμφωνα με της διατάξεις του άρθρου 4 του παρόντος διατάγματος, στην τελική κατάταξη των ξενοδοχείων. Οι τεχνικές προδιαγραφές, οι λειτουργικές προδιαγραφές και τα βαθμολογούμενα κριτήρια των ξενοδοχείων κλασσικού τύπου καθώς και των ξενοδοχείων τύπου επιπλωμένων διαμερισμάτων, διαφέρουν ανάλογα με το κατά πόσο το της κατάταξη ξενοδοχείο είναι «ξενοδοχείο πόλης» ή «ξενοδοχείο παραθερισμού» σύμφωνα με τη διάταξη παραγράφου 4 του άρθρου 5 του παρόντος.

Û Οι τεχνικές προδιαγραφές ορίζονται ανά λειτουργική μορφή (δηλαδή χωριστά για τα ξενοδοχεία κλασσικού τύπου, για τα ξενοδοχεία τύπου μοτέλ, για ξενοδοχεία τύπου επιπλωμένων διαμερισμάτων και για τα ξενοδοχεία μικτού τύπου) και κατηγορία αστέρων και είναι υποχρεωτικές για τη λειτουργική μορφή και την κατηγορία αστέρων, στην οποία πρόκειται να καταταγεί το κατάλυμα.

Û Οι λειτουργικές προδιαγραφές ορίζονται ανά λειτουργική μορφή και κατηγορία και είναι υποχρεωτικές για την λειτουργική μορφή και την κατηγορία, στην οποία πρόκειται να καταταγεί το κατάλυμα.

Û Τα βαθμολογούμενα κριτήρια ορίζονται ανά λειτουργική μορφή και κατηγορία και βαθμολογούνται με αριθμό μορίων οριζόμενο ανά κριτήριο, είναι δε υποχρεωτικό το της κατάταξη κατάλυμα να πληροί τουλάχιστον τον συνολικό αριθμό μορίων, που συνιστά την κατά την παράγραφο 2 του άρθρου 4 του παρόντος «βάση» της κατηγορίας, στην οποία πρόκειται να καταταγεί.

Û Για την ανέγερση νέων και τον εκσυγχρονισμό ή την επέκταση υπαρχόντων κυρίων ξενοδοχειακών καταλυμάτων εφαρμόζονται οι διατάξεις της κοινής υπουργικής απόφασεως 69269/5387/1990 (Β'678), της εκάστοτε ισχύει. Ειδικά, για την ανέγερση ξενοδοχειακών καταλυμάτων εκτός σχεδίου

πόλεως, εφαρμόζονται και οι διατάξεις του άρθρου 8 του Π.Δ. της 6/17.10.1978 (Δ'538).

### 5.1.1 Υποχρεωτικές τεχνικές προδιαγραφές (άρθρο 2)

1. Οι υποχρεωτικές τεχνικές προδιαγραφές αποτελούνται από:
  - α. Μέγιστες επιτρεπόμενες δυναμικότητες ανά λειτουργική μορφή και κατηγορία.
  - β. Προδιαγραφές καταλληλότητας οικοπέδου (1) για οικόπεδα εντός σχεδίου ή εντός οικισμού και (2) για οικόπεδα εκτός σχεδίου.
  - γ. Κτιριοδομικές Προδιαγραφές ανά λειτουργική μορφή και κατηγορία.
2. Οι κατά την προηγούμενη παράγραφο τεχνικές προδιαγραφές ορίζονται στον αντίστοιχο πίνακα στο παράρτημα Α του παρόντος Διατάγματος.

#### ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ

Πίνακας Μεγίστων Δυναμικοτήτων										
		ΠΕΡΙΟΧΗ Ι			ΠΕΡΙΟΧΗ ΙΙ					
		Εντός σχεδίου πόλεων ή οικισμών με εγκεκριμένο σχέδιο, εντός οροθετημένων οικισμών χωρίς σχέδιο			Εκτός σχεδίου εντός ΖΟΕ Εκτός σχεδίου					
	ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΗ ΜΟΡΦΗ	ΜΙΚΡΑ	ΜΕΣΑΙΑ		ΜΕΓΑΛΑ	ΜΙΚΡΑ	ΜΕΣΑΙΑ		ΜΕΓΑΛΑ	
		Μέχρι 100 κλίνες	101 – 300 κλίνες		301 & άνω κλινών	Μέχρι 100 κλίνες	101 – 300 κλίνες		301 & άνω κλινών	
		ΚΑΤΗ-ΓΟΡΙΑ	ΚΑΤΗ-ΓΟΡΙΑ	Μέγιστος αριθμός κλινών	ΚΑΤΗ-ΓΟΡΙΑ	ΚΑΤΗ-ΓΟΡΙΑ	ΚΑΤΗ-ΓΟΡΙΑ	Μέγιστος αριθμός κλινών	ΚΑΤΗ-ΓΟΡΙΑ	
1	ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ ΚΛΑΣΣΙΚΟΥ ΤΥΠΟΥ	5*	5*		5*	5*	5*		5*	
		4*	4*		4*	4*	4*		4*	
		3*	3*		3*	3*	3*	200		
		2*	2*	200		2*				
		1*								
2	ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ ΤΥΠΟΥ ΕΠΗΛΩΜΕΝ. ΔΙΑΜΕΡ/ΤΩΝ	5*	5*		5*	5*	5*		5*	
		4*	4*		4*	4*	4*		4*	
		3*	3*		3*	3*	3*	200		
		2*	2*	200		2*				
		1*								



ΠΙΝΑΚΑΣ ΜΕΓΙΣΤΩΝ ΔΥΝΑΜΙΚΟΤΗΤΩΝ									
		ΠΕΡΙΟΧΗ Ι				ΠΕΡΙΟΧΗ ΙΙ			
		Εντός σχεδίου πόλεως ή οικισμών με εγκεκριμένο σχέδιο, εντός οριοθετημένων οικισμών χωρίς σχέδιο.				Εκτός σχεδίου εντός ΖΟΕ			
	ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΗ ΜΟΡΦΗ	ΜΙΚΡΑ μέχρι 100 κλίνες	ΜΕΣΑΙΑ 101-300 κλίνες		ΜΕΓΑΛΑ 301 & άνω κλίνες	ΜΙΚΡΑ μέχρι 100 κλίνες	ΜΕΣΑΙΑ 101-300 κλίνες		ΜΕΓΑΛΑ 301 & άνω κλίνες
		ΚΑΤΗ- ΓΟΡΙΑ	ΚΑΤΗ- ΓΟΡΙΑ	Μέγιστος αριθμός κλινών	ΚΑΤΗ- ΓΟΡΙΑ	ΚΑΤΗ- ΓΟΡΙΑ	ΚΑΤΗ- ΓΟΡΙΑ	Μέγιστος αριθμός κλινών	ΚΑΤΗ- ΓΟΡΙΑ
3	ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ ΜΙΚΤΟΥ ΤΥΠΟΥ								4*
									5*
4	ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ ΤΥΠΟΥ MOTEL					4*	4*	300	
						3*	3*	200	

### 5.1.2 Βαθμολογούμενα κριτήρια – Βάση μορίων ανά κατηγορία (άρθρο 4)

1. Τα βαθμολογούμενα κριτήρια των ξενοδοχείων και τα αντιστοιχούντα σε καθένα εξ' αυτών μόρια ορίζονται ανά λειτουργική μορφή και κατηγορία στο Παράρτημα Γ.
2. Το της κατάταξη ξενοδοχείο θα πρέπει από την εφαρμογή των βαθμολογούμενων κριτηρίων να συγκεντρώνει ένα ελάχιστο αριθμό μορίων, που αποτελεί τη βάση της κατηγορίας, στην οποία πρόκειται να καταταγεί. Η βάση ορίζεται ανά λειτουργική μορφή ( χωριστά για τα ξενοδοχεία πόλης και τα παραθεριστικά όπου αυτό απαιτείται) και ανά κατηγορία στο παράρτημα Δ του παρόντος.
3. Η επιλογή των κριτηρίων, που εξασφαλίζουν την κάλυψη της βάσης, από το σύνολο των βαθμολογούμενων κριτηρίων ανήκει στον επιχειρηματία ξενοδόχο.

4. Οι δια του παρόντος οριζόμενες τιμές των μορίων των βαθμολογούμενων κριτηρίων καθώς και οι βάσεις ανά λειτουργική μορφή και κατηγορία είναι δυνατόν να αυξομειώνονται σε ποσοστό όχι μεγαλύτερο του 10%, με απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης (Εφημερίδα της Κυβέρνησης, τεύχος πρώτο).

### **5.1.3 Τρόπος κατάταξης (άρθρο 5)**

1. Η κατάταξη ξενοδοχείου σε συγκεκριμένη λειτουργική μορφή και κατηγορία αστέρων πραγματοποιείται εφόσον:

α) πληρούνται οι τεχνικές και λειτουργικές προδιαγραφές της αντίστοιχης λειτουργικής μορφής και κατηγορίας,

β) το ξενοδοχείο συγκεντρώνει τον ελάχιστο αριθμό μορίων, που αποτελεί τη «βάση» της κατηγορίας αυτής προκειμένου για τη συγκεκριμένη λειτουργική μορφή, από τα βαθμολογούμενα κριτήρια του άρθρου 3 του παρόντος.

Σε περίπτωση, που το ξενοδοχείο πληροί μεν τις τεχνικές και τις λειτουργικές προδιαγραφές της κατηγορίας, στην οποία ζητείται η κατάταξη, αλλά δεν καλύπτει τη βάση των βαθμολογούμενων κριτηρίων της κατηγορίας αυτής, τότε κατατάσσεται στην κατηγορία, στην οποία αντιστοιχεί ο αριθμός μορίων, που συγκεντρώνει από τα βαθμολογούμενα κριτήρια.

Κατ' εξαίρεση, εάν υποβληθεί αίτηση για κατάταξη ξενοδοχείου σε κατηγορία, της οποίας δεν πληροί το σύνολο των τεχνικών προδιαγραφών κατά το εδάφιο

α) της προηγούμενης παραγράφου, επιτρέπεται η κατάταξη του στην κατηγορία αυτή υπό τις ακόλουθες, σωρευτικά τηρούμενες προϋποθέσεις:

α. Να πληρούνται οι τεχνικές προδιαγραφές της κατηγορίας, στην οποία ζητείται η κατάταξη, σε όλους τους κοινόχρηστους χώρους

β. Να πληρούνται οι τεχνικές προδιαγραφές των υπνοδωματίων ή διαμερισμάτων της κατηγορίας, στην οποία ζητείται η κατάταξη, τουλάχιστον σε ποσοστό 50% της συνολικής δυναμικότητας του ξενοδοχείου.

γ. Να πληρούνται οι λειτουργικές προδιαγραφές της κατηγορίας στην οποία ζητείται η κατάταξη.

δ. Να καλύπτεται η βάση των βαθμολογούμενων κριτηρίων της αμέσως ανώτερης κατηγορίας, από την κατηγορία στην οποία ζητείται η κατάταξη. Εάν η κατάταξη ζητείται σε κατηγορία πέντε αστερών (5\*), ή προκειμένου για τα ξενοδοχεία τύπου μοτέλ σε κατηγορία τεσσάρων αστερών (4\*), δηλαδή στην ανώτερη προβλεπόμενη κατηγορία της συγκεκριμένης λειτουργικής μορφής, τότε πρέπει το προς κατάταξη ξενοδοχείο να καλύπτει τη βάση της κατηγορίας αυτής προσ αυξημένη κατά 20%.

3. α) Προαγωγή ξενοδοχείου σε ανώτερη κατηγορία είναι δυνατή οποτεδήποτε, μόνον εφόσον πληρούνται οι απαραίτητες προϋποθέσεις και πραγματοποιείται κατόπιν αιτήσεως του ενδιαφερόμενου επιχειρηματία. Επίσης, είναι δυνατή η υποβολή εκ μέρους του επιχειρηματία ξενοδόχου προσφυγής για την επανεξέταση της συνδρομής των νομίμων προδιαγραφών και κριτηρίων και τον επανέλεγχο της αντικειμενικότητας της κατάταξης.

β) Οι προσφυγές κρίνονται από πενταμελή Επιτροπή που συστήνεται με απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης και αποτελείται από δύο (2) υπαλλήλους του Ε.Ο.Τ., ενός (1) εκπροσώπου του Ξενοδοχειακού Επιμελητηρίου Ελλάδος (Ξ.Ε.Ε.), ενός (1) υπαλλήλου του Υπουργείου Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης και ενός (1) υπαλλήλου της Γενικής Γραμματείας Τουρισμού.

γ) Οι προσφυγές υποβάλλονται στην ανωτέρω Επιτροπή εντός 30 ημερών από την κοινοποίηση της απόφασης κατάταξης.

δ) Η Επιτροπή αποφαινεται επί των προσφυγών το αργότερο σε δύο μήνες από την υποβολή τους.

4. Ξενοδοχεία πόλης είναι τα ευρισκόμενα σε περιοχή εντός σχεδίου πόλης ή εντός ορίων οικισμού στους αντίστοιχους πίνακες των τεχνικών και λειτουργικών προδιαγραφών και των βαθμολογούμενων κριτηρίων, ενώ ξενοδοχεία παραθερισμού είναι τα ευρισκόμενα σε περιοχή εκτός σχεδίου

πόλης. Επιτρέπεται ξενοδοχείο ευρισκόμενο εντός σχεδίου πόλης ή εντός ορίων οικισμού, να θεωρηθεί, μετά από αίτηση του επιχειρηματία – ξενοδόχου, ως παραθεριστικό και να καταταγεί σύμφωνα με τις προδιαγραφές και τα κριτήρια των ξενοδοχείων παραθερισμού (Εφημερίδα της Κυβέρνησης, πρώτο τεύχος).

#### **5.1.4 Διαδικασία κατάταξης και χορήγηση ειδικών σημάτων (άρθρο 6)**

Η κατάταξη των ξενοδοχείων πραγματοποιείται σύμφωνα με τις διαδικασίες, που προβλέπουν οι διατάξεις των παραγράφων 1, 2, 3 και 5 του άρθρου 3 του Ν. 2160/93. Η έκδοση και ανανέωση ειδικών σημάτων πραγματοποιείται σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις.

#### **5.1.5 Μεταβατικές διατάξεις για τα υφιστάμενα ξενοδοχεία (άρθρο 7)**

1. Τα κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα, που κατά την έναρξη ισχύος του παρόντος λειτουργούν με ειδικό σήμα ΕΟΤ υποχρεούνται, με ποινή ανάκλησης του ειδικού σήματος ΕΟΤ, όπως μέχρι 30.04.2002 υποβάλουν αίτηση ανακατάταξης, προκειμένου να ανακαταταγούν σε κατηγορίες αστέρων και να λάβουν εις αντικατάσταση του ισχύοντος, νέο ειδικό σήμα σύμφωνα με τις διατάξεις του παρόντος. Οι επιχειρηματίες οφείλουν να υποβάλουν, εφόσον τους ζητηθούν, τυχόν ελλείποντα από τον φάκελο του ξενοδοχείου τους δικαιολογητικά και στοιχεία.

2. Στην πρώτη εφαρμογή των διατάξεων του παρόντος διατάγματος η ανακατάταξη των υφιστάμενων ξενοδοχείων με το σύστημα των αστέρων γίνεται με ευθύνη του Ελληνικού Οργανισμού Τουρισμού.

3. Προς επίσπευση της διαδικασίας ανακατάταξης, ο πρόεδρος ΕΟΤ είναι δυνατόν να συστήνει επιτροπές αρμοδίων καθ' ύλην υπαλλήλων, διαφόρων ειδικοτήτων, του ΕΟΤ καθώς και υπαλλήλων που θα προταθούν από τον Γενικό Γραμματέα κάθε Περιφέρειας για Ξενοδοχεία που βρίσκονται στα διοικητικά

της όρια ή και υπαλλήλων του Ξενοδοχειακού Επιμελητηρίου της Ελλάδας (Ξ.Ε.Ε.), που ορίζονται με απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου του, ή και να ανατεθεί το σύνολο του έργου της απαιτούμενης για την ανακατάταξη κατ' αρχήν διαπίστωσης της συνδρομής των προδιαγραφών και κριτηρίων του παρόντος σε εξωτερικούς συμβούλους, οι οποίοι επιλέγονται σύμφωνα με τις κατά νόμο διαδικασίες. Οι σύμβουλοι εξετάζουν και εισηγούνται την συνδρομή προδιαγραφών και κριτηρίων για λογαριασμό του ΕΟΤ και προτείνουν σ' αυτόν την ανακατάταξη του κάθε ξενοδοχείου σε συγκεκριμένη λειτουργική μορφή και κατηγορία. Ο ΕΟΤ διενεργεί ελέγχους για την διακρίβωση της αντικειμενικότητας της πρότασης των συμβούλων, είτε κατόπιν αιτήσεως επιχειρηματιών – ξενοδόχων, είτε αυτεπαγγέλτως. Ο ΕΟΤ μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας κατάταξης αποστέλλει σε κάθε Περιφέρεια πλήρη φάκελο κάθε καταλύματος ώστε η αρμόδια Περιφέρεια να εκδώσει το ειδικό σήμα λειτουργίας.

4. Όλα τα ειδικά σήματα ΕΟΤ, τα οποία έχουν εκδοθεί επί τη βάσει του ισχύσαντος μέχρι την έναρξη ισχύος του παρόντος συστήματος κατάταξης ξενοδοχείων σε τάξεις, παύουν αυτοδίκαια να ισχύουν την 30.09.2003. Μέχρι την ημερομηνία αυτή, όλα τα υφιστάμενα ξενοδοχεία θα πρέπει να διαθέτουν ειδικό σήμα ΕΟΤ που να έχει εκδοθεί σύμφωνα με το σύστημα κατάταξης του παρόντος Διατάγματος.

5. Κατά την ανακατάταξη των υφιστάμενων ξενοδοχείων γίνεται αυτοδίκαια αποδεκτό, ότι τα ξενοδοχεία διαθέτουν τις τεχνικές προδιαγραφές της κατηγορίας αστέρων, που αντιστοιχεί στην τάξη, στη οποία έχουν καταταγεί επί τη βάση του ειδικού σήματός τους. Κατά συνέπεια, κατά την ανακατάταξη δεν ελέγχεται η συνδρομή των τεχνικών προδιαγραφών του παρόντος, αλλά μόνον η συνδρομή των λειτουργικών προδιαγραφών και των βαθμολογούμενων κριτηρίων, επί τη βάση των οποίων πραγματοποιείται η τελική κατάταξη. Κατ' εφαρμογή της παραγράφου αυτής, είναι δυνατό ξενοδοχείο να μην καταταγεί τελικά σε κατηγορία αστέρων αντίστοιχη της τάξης, στην οποία είχε καταταγεί

σύμφωνα με το ειδικό σήμα EOT, εφόσον δεν πληρούνται οι λειτουργικές προδιαγραφές ή δεν καλύπτεται η βάση των βαθμολογούμενων κριτηρίων της αντίστοιχης κατηγορίας.

Στην περίπτωση που υφιστάμενο ξενοδοχείου τύπου μοτέλ ή κλασσικού τύπου και επιπλωμένων διαμερισμάτων (μικτού τύπου), δεν πληροί τις λειτουργικές προδιαγραφές ή και τη βάση των βαθμολογούμενων κριτηρίων της κατώτερης κατηγορίας της αντίστοιχης λειτουργικής μορφής, δηλαδή της κατηγορίας τριών αστέρων (3\*) προκειμένου για τα ξενοδοχεία τύπου μοτέλ και της κατηγορίας τεσσάρων αστέρων (4\*) προκειμένου για τα ξενοδοχεία μικτού τύπου, επιτρέπεται να καταταγεί σε κατώτερη κατηγορία αστέρων, με αναλογική εφαρμογή των λειτουργικών προδιαγραφών και κριτηρίων, που ισχύουν για τις κατώτερες κατηγορίες ξενοδοχείων των άλλων λειτουργικών μορφών.

## **5.2 Οδηγίες – διευκρινίσεις εφαρμογής του άρθρου 16 του Ν. 3190/03 (ΦΕΚ 249/Α/30-10-03) για την κατάταξη κύριων ξενοδοχειακών καταλυμάτων σε κατηγορίες αστέρων.**

Σε εφαρμογή του άρθρου 16 του Ν. 3190/2003 και σε αντικατάσταση της υπ' αρ. Τ/3899/5-3-04 ότι αφορά στην κατάταξη – ανακατάταξη των κύριων ξενοδοχειακών καταλυμάτων σε κατηγορίες με το σύστημα αστέρων και τις τεχνικές προδιαγραφές αυτών, θα πρέπει να ακολουθηθούν από τις Δ/νσεις Τουρισμού των Περιφερειών και τον Ε.Ο.Τ προκειμένου για τα ξενοδοχεία Αττικής, οι παρακάτω διαδικασίες με στόχο την ενιαία εφαρμογή του:

1. Κατά την πρώτη εφαρμογή του ΠΔ 43/2002 και μέχρι τις 30/4/2004, η πρόταση για κατάταξη σε κατηγορία αστέρων των κύριων ξενοδοχειακών καταλυμάτων που λειτουργούν με Ειδικό Σήμα Λειτουργίας, γίνεται από τον επιχειρηματία ή τον νόμιμο εκπρόσωπο της εταιρίας σύμφωνα με το ΕΣΛ και θεωρείται το γνήσιο της υπογραφής του από αρμόδια αρχή. Ο ενδιαφερόμενος υποβάλλει στη Δ/νση Τουρισμού της οικείας Περιφέρειας ή

στον Ε.Ο.Τ. προκειμένου για την Αττική, υπεύθυνη δήλωση του άρθρου 3 παρ.2 του Ν. 2160/93 (ΦΕΚ 118<sup>Α</sup>) στην οποία δηλώνει τα αναφερόμενα στο συνημμένο υπόδειγμα.

### Υπεύθυνη Δήλωση Επιχειρηματία

ΠΡΟΣ:

Ο υπογραφόμενος (επώνυμο).....  
(όνομα)..... του (πατρώνυμο)..... κάτοχος του  
δελτίου αστυνομικής ταυτότητας..... που εκδόθηκε την .....  
από το ..... κάτοικος..... ενεργώντας  
για λογαριασμό μου, ως επιχειρηματίας τουριστικής επιχείρησης, ή ενεργώντας  
ως νόμιμος εκπρόσωπος (διαχειριστής ή διευθύνων σύμβουλος) της εταιρείας με  
την επωνυμία..... που  
εδρεύει..... Δηλώνω υπεύθυνα , έχοντας γνώση των  
συνεπειών του άρθρου 8 του Ν. 1599/86 για ψευδή δήλωση, ότι  
εκμεταλλεύομαι ως επιχειρηματίας, ή η εταιρεία την οποία εκπροσωπώ,  
εκμεταλλεύεται μια τουριστική επιχείρηση  
(προσδιορισμός)..... με  
τίτλο..... η οποία έχει Αριθμό Φορολογικού  
Μητρώου.....Αρμόδια για την φορολογία είναι η  
Δ.Ο.Υ..... Το κατάλυμα που εκμεταλλεύομαι είναι  
ιδιοκτησίας του .....που έχει έδρα ή  
κατοικεί..... Σύμφωνα με το άρθρο 7 παρ. 5 του Π.Δ.  
43/2002 γίνεται αυτοδίκαια αποδεκτό ότι το ξενοδοχείο μου διαθέτει τις  
τεχνικές προδιαγραφές της κατηγορίας αστέρων που αντιστοιχεί στην  
τάξη..... όπως αναφέρεται στο ειδικό σήμα λειτουργίας του και  
δεσμεύομαι ότι μέχρι 31/12/2005 θα ικανοποιεί τις λειτουργικές απαιτήσεις που  
προβλέπονται στους σχετικούς πίνακες αξιολόγησης στο εν λόγω Π.Δ. όπως  
τελικά θα διαμορφωθούν.

Κατά συνέπεια προτείνω να καταταγώ στην κατηγορία των ..... αστέρων.  
Οποιαδήποτε μεταβολή των στοιχείων αυτών, θα πραγματοποιείται μόνο μετά  
από προηγούμενη δήλωση στην αρμόδια υπηρεσία από τα οριζόμενα κάθε φορά  
στο Νόμο.

Δηλώνω επίσης ότι δεν έχω επιφέρει μεταβολές στον φέροντα οργανισμό του  
κτιρίου, όπως έχει εγκριθεί στις σχετικές οικοδομικές άδειες.

Ημερομηνία.....20...

Ο – Η Δηλ

(Υπογραφή)

Ο μηχανικός θα βεβαιώνει στην ίδια υπεύθυνη δήλωση την ακρίβεια όσων  
από τα δηλωθέντα ανάγονται στην ιδιότητά του σύμφωνα με το συνημμένο  
υπόδειγμα, θέτοντας σφραγίδα και υπογραφή. Σε περίπτωση αλλαγής  
επιχειρηματία υποβάλλεται νέα υπεύθυνη δήλωση και τα απαραίτητα  
δικαιολογητικά.

### Υπεύθυνη δήλωση μηχανικού

ΠΡΟΣ:

Ο υπογραφόμενος (επώνυμο) .....  
(όνομα)..... του (πατρώνυμο) ..... κάτοχος  
του δελτίου αστυνομικής ταυτότητας ..... που εκδόθηκε την  
..... από το ..... κάτοικος .....  
βεβαιώνω υπεύθυνα την ακρίβεια των δηλωθέντων από τον  
.....εκμεταλλευτή του ξενοδοχείου  
(ονοματεπώνυμο)..... ή νόμιμο εκπρόσωπο της



εταιρείας..... που εκμεταλλεύεται το  
ξενοδοχείο..... που βρίσκεται στ..... **όσον αφορά τις  
τεχνικές προδιαγραφές που αφορούν την δηλωθείσα κατηγορία αστέρων  
του εν λόγω ξενοδοχείου.**

Ημερομηνία.....200..

Ο-Η Δηλ

Υπογραφή

Σφραγίδα

2. Οι Δ/νσεις Τουρισμού των Περιφερειών ή ο Ε.Ο.Τ. προκειμένου για την Περιφέρεια Αττικής, κατατάσσουν τα ξενοδοχειακά καταλύματα σε κατηγορίες αστέρων, σύμφωνα με την παραπάνω υπεύθυνη δήλωση και χορηγούν τα νέα Ειδικά Σήματα Λειτουργίας του άρθρου 3 του Ν. 2160/93 σε αντικατάσταση των παλαιών.

Οι Δ/νσεις Τουρισμού και ο Ε.Ο.Τ. για την Αττική, ελέγχουν οποτεδήποτε την ακρίβεια των δηλωθέντων στοιχείων με την υπεύθυνη δήλωση. Επίσης οι Υπηρεσίες αυτές διενεργούν δειγματοληπτικούς ελέγχους ή και ελέγχους που να καλύπτουν το σύνολο ή μεγάλο ποσοστό των κατατασσόμενων κατά τα ανωτέρω κύριων ξενοδοχειακών καταλυμάτων. Σε περίπτωση που δηλωθούν ψευδή στοιχεία με αποτέλεσμα την κατάταξη του ξενοδοχειακού καταλύματος σε ανώτερη κατηγορία αστέρων από αυτή που κατά νόμο δικαιούται, πλην των ποινικών κυρώσεων, επιβάλλεται ως διοικητική ποινή η ανάκληση του σήματος λειτουργίας και πρόστιμο από 500 έως 1000 ευρώ ανά δωμάτιο. Στην περίπτωση αυτή το ειδικό σήμα λειτουργίας θα ανακαλείται και θα εκδίδεται νέο με την κατηγορία αστέρων όπως αυτή προκύπτει από τον έλεγχο.

### **3. Δικαιολογητικά**

- 3.1. Όσοι επιχειρηματίες έχουν ειδικά σήματα λειτουργίας σε ισχύ ή υπέβαλαν δικαιολογητικά μετά την 01.01.2003 για την ανανέωση τους, δεν τα επανυποβάλλουν. Δεν επανυποβάλλουν δηλαδή τα παράβολα γενικά, το πιστοποιητικό υγείας, το ποινικό μητρώο, τη βεβαίωση στατικής επάρκειας, τη βεβαίωση ηλεκτρολόγου μηχανικού για την ορθή λειτουργία των ηλεκτρομηχανολογικών εγκαταστάσεων, την βεβαίωση για την επάρκεια του αποχετευτικού συστήματος, τη βεβαίωση της αρμόδιας Νομαρχίας ή ΟΤΑ για την καλή λειτουργία του αποχετευτικού συστήματος και για το πόσιμο του νερού, αν στο μεταξύ δεν παρουσιάστηκε πρόβλημα στην αποχέτευση ή αν αυτή δεν ανακλήθηκε. Για τα ειδικά σήματα λειτουργίας που έχουν λήξει εκδίδεται νέο σήμα υπό την προϋπόθεση ότι τα απαραίτητα δικαιολογητικά θα κατατεθούν μέχρι 31/12/2004 με εξαίρεση το πιστοποιητικό πυρασφάλειας το οποίο πρέπει πάντοτε να βρίσκεται σε ισχύ. Τα αναφερόμενα δικαιολογητικά θα επανυποβληθούν μαζί με το αίτημα της κατάταξης ανά πενταετία.
- 3.2. Η έγκριση περιβαλλοντικών όρων σύμφωνα με την υπ' αρ. Τ/6563/26.6.03 (ΦΕΚ 977/Β/16.7.03) Υπουργική απόφαση, εφόσον δεν έχει υποβληθεί ακόμα.
- 3.3. Αν κατά τους ελέγχους της παραγράφου 2 της παρούσας διαπιστωθεί ότι λείπουν ή έχουν λήξει δικαιολογητικά απαραίτητα για τη χορήγηση του ΕΣΛ, αυτό ανακαλείται άμεσα.
- 3.4. Στην αίτηση θα αναγράφονται αναλυτικά και με αύξοντα αριθμό τα συνημμένα δικαιολογητικά που θα υποβάλλονται.
- 3.5. Είναι δυνατόν να υποβάλλονται επικυρωμένα αντίγραφα των δικαιολογητικών (παρ. 3 άρθρου 11Ν. 2690/99), εκτός του αντιγράφου Ποινικού Μητρώου και του Πιστοποιητικού Υγείας. Επικυρώσεις αντιγράφων θα γίνονται και από τις Υπηρεσίες μας.

4. Όσες εγκρίσεις αρχιτεκτονικών μελετών εκδόθηκαν σύμφωνα με τις τεχνικές προδιαγραφές τουριστικών εγκαταστάσεων (υπ' αρ. 530992/28-9-87 – ΦΕΚ 557/Β/87 Απόφαση Γεν. Γραμμ. Ε.Ο.Τ.) ,και οι επιχειρηματίες αιτούνται για πρώτη φορά χορήγηση Ειδικού Σήματος Λειτουργίας, αυτό θα εκδίδεται με κατηγορία αστέρων σύμφωνα με την παρούσα μετά την 30.4.04.
5. Σύμφωνα με το άρθρο 8 του Π.Δ. 43/02 «τα τουριστικά καταλύματα εντός παραδοσιακών κτισμάτων του Π.Δ. 33/79 (ΦΕΚ Α/10), εξαιρούνται από την ανακατάταξη με το σύστημα αστέρων».
6. Όλα τα επιμέρους τμήματα των ξενοδοχειακών καταλυμάτων είτε μοριοδοτούνται είτε όχι θα πρέπει να προβλέπονται στα εγκεκριμένα από την υπηρεσία αρχιτεκτονικά σχέδια, να υπάρχει η σχετική πολεοδομική άδεια και να έχουν εκδοθεί οι κατά νόμο άδειες ίδρυσης και λειτουργίας από τον αρμόδιο κατά περίπτωση φορέα.
7. Κατά την πρώτη χορήγηση ΕΣΛ σε νέο κατάλυμα, θα μοριοδοτούνται τα επιμέρους τμήματα του, εφόσον αυτά προβλέπονται από τα εγκεκριμένα αρχιτεκτονικά σχέδια και θα τίθεται προθεσμία πέντε (5) μηνών στον επιχειρηματία προκειμένου να εφοδιασθεί με τις κατά νόμο άδειες των οποίων τα θεωρημένα φωτοαντίγραφα θα πρέπει να προσκομίσει στην υπηρεσία. Σε περίπτωση που παρέλθει η προθεσμία και δεν έχει τακτοποιηθεί η εν λόγω εκκρεμότητα θα ανακαλείται το Σήμα, θα αφαιρούνται τα αντίστοιχα μόρια και θα εκδίδεται νέο ΕΣΛ με την νέα κατηγορία που θα προκύψει.
8. Εάν ζητηθεί η προαγωγή ξενοδοχειακού καταλύματος επειδή πληροί τις τεχνικές και λειτουργικές προδιαγραφές της αμέσως ανώτερης κατηγορίας, θα πρέπει ο επιχειρηματίας να ζητήσει την εκ νέου έγκριση της αρχιτεκτονικής μελέτης από την αρμόδια υπηρεσία τουρισμού. Σε περίπτωση που τα υπάρχοντα εγκεκριμένα αρχιτεκτονικά σχέδια πληρούν τις προδιαγραφές της αιτούμενης κατηγορίας, θα γίνεται μόνο έκδοση νέου πινακίου και έγκριση νέας κατηγορίας αστέρων.

9. Για όσα ξενοδοχειακά καταλύματα οι επιχειρηματίες δεν υποβάλλουν αίτημα ανακατάταξης στο σύστημα αστέρων, τότε τα ΕΣΛ παύουν να ισχύουν αυτοδίκαια και τυχόν λειτουργία τους θεωρείται παράνομη. Τα υφιστάμενα ΕΣΛ ισχύουν μέχρι εκδόσεως των νέων, εφόσον έχουν υποβληθεί τα κατά νόμο δικαιολογητικά.
10. **ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΕΙΣ** επί πρακτικών θεμάτων που θα προκύψουν κατά την εφαρμογή των λειτουργικών προδιαγραφών των παραρτημάτων Β & Γ του άρθρου 9 του Π.Δ. 43/2002, παρατίθενται στο παράρτημα Α στο τέλος της εργασίας (Εφημερίδα της Κυβέρνησης, τεύχος πρώτο 2002).

## **6. Μεταβατικό Στάδιο**

α). Από 1.1.2006 η κατάταξη των κύριων ξενοδοχειακών καταλυμάτων, καθώς και των ενοικιαζόμενων δωματίων και των ενοικιαζόμενων επιπλωμένων διαμερισμάτων, σε κατηγορίες αστερών και κλειδιών αντίστοιχα, σύμφωνα με τα οριζόμενα στα προεδρικά διατάγματα 43/2002 (ΦΕΚ 43 Α) και 337/2000, γίνεται από φορείς διαπιστευμένους από την εταιρεία « Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης Α.Ε». Προς το σκοπό αυτό οι επιχειρηματίες υποβάλλουν στις αρμόδιες Διευθύνσεις Τουρισμού των Περιφερειών πιστοποιητικό φορέα διαπιστευμένου από την εταιρεία «Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης Α.Ε»., σύμφωνα με το Ν.3066/2002 (φεκ 252 Α), στο οποίο θα διαπιστώνεται η κατάταξη αυτών σε κατηγορία αστερών ή κλειδιών αντίστοιχα, σύμφωνα με τις προδιαγραφές και τα κριτήρια των παραπάνω προεδρικών διαταγμάτων. Μετά την υποβολή του πιστοποιητικού αυτού οι αρμόδιες υπηρεσίες χορηγούν το σήμα λειτουργίας.

β). Κάθε πενταετία από την κατάταξη των κύριων ξενοδοχειακών καταλυμάτων και των ενοικιαζόμενων δωματίων και των ενοικιαζόμενων επιπλωμένων διαμερισμάτων, σε κατηγορία αστερών ή κλειδιών αντίστοιχα, σύμφωνα με το παρόν άρθρο, οι επιχειρηματίες υποχρεούνται να υποβάλλουν στις αρμόδιες Διευθύνσεις Τουρισμού των Περιφερειών αίτημα ανανέωσης της κατάταξής τους, σύμφωνα με τις προδιαγραφές και τα κριτήρια των προεδρικών διαταγμάτων. Μετά την υποβολή του αιτήματος και τον έλεγχο αυτού οι αρμόδιες υπηρεσίες ανανεώνουν το σήμα λειτουργίας τους.

γ). Οι υπηρεσίες των Διευθύνσεων Τουρισμού των Περιφερειών ή ο Ε.Ο.Τ. δύνανται να προβαίνουν οποτεδήποτε σε έλεγχο για να διαπιστώνουν αν η κατάταξη έγινε στη νόμιμη κατηγορία αστερών ή κλειδιών από αυτή που έπρεπε, ανακαλούν το ειδικό σήμα λειτουργίας, προβαίνουν στην κατάταξη στην προσήκουσα κατηγορία και χορηγούν νέο ειδικό σήμα λειτουργίας. Κατά του φορέα πιστοποίησης που εξέδωσε πιστοποιητικό κατάταξης για ανώτερη

κατηγορία αστέρων ή κλειδιών από αυτή που κατά νόμο έπρεπε, οι αρμόδιες υπηρεσίες του Ε.Ο.Τ. και των Διευθύνσεων Τουρισμού των Περιφερειών επιβάλλουν πρόστιμο από 500 μέχρι 1.000 ευρώ ανά δωμάτιο.

δ). Με απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης, που δημοσιεύεται στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως, ρυθμίζονται ο τύπος και το περιεχόμενο του πιστοποιητικού κατάταξης που χορηγούν οι διαπιστευμένοι φορείς, καθώς και το ανώτατο ύψος της αμοιβής που καταβάλλουν στους διαπιστευμένους φορείς οι επιχειρηματίες για τη χορήγηση του πιστοποιητικού κατάταξης, αναλόγως του αριθμού των δωματίων των προς ανακατάταξη κύριων ξενοδοχειακών καταλυμάτων και ενοικιαζόμενων δωματίων και ενοικιαζόμενων επιπλωμένων διαμερισμάτων και κάθε άλλη αναγκαία λεπτομέρεια για την εφαρμογή της παραπάνω διάταξης.

ε). Ο Ε.Ο.Τ. και το Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο της Ελλάδος είναι δυνατόν, τηρώντας τις προβλεπόμενες διαδικασίες, να διαπιστευτούν από την εταιρεία « Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης Α.Ε», και να εκδίδουν τα πιστοποιητικά της παραγράφου α' και β' του παρόντος άρθρου (Εφημερίδα της Κυβέρνησης, πρώτο τεύχος 2002).

## **7. Σύστημα βαθμολόγησης ξενοδοχειακών μονάδων σε κατηγορίες αστερών**

Όταν οι πελάτες αποφασίζουν να κάνουν διακοπές και αναζητούν ξενοδοχειακό κατάλυμα για να μείνουν, απαιτείται ένα σύστημα βαθμολόγησης ευρέως γνωστό, το οποίο θα μπορούν να εμπιστευτούν. Το ETC (Αγγλικό Συμβούλιο Τουρισμού) και οι οργανισμοί AA και RAC, έχουν ενώσει τις δυνάμεις τους έτσι ώστε να δημιουργήσουν ένα γενικό σύστημα βαθμολόγησης για υπηρεσίες διαμονής και στέγασης. Δηλαδή, μια ξεκάθαρη καθοδήγηση στο τι να περιμένουν με πολύ κατανοητό τρόπο. Κάθε χρόνο, έμπειροι και αμερόληπτοι βαθμολογητές επισκέπτονται και ελέγχουν τα ξενοδοχεία, έτσι ώστε να είναι βέβαιο ότι τα καταλύματα έχουν εξ' ολοκλήρου ελεγχθεί και βαθμολογηθεί για την ποιότητά τους, πριν γίνουν κρατήσεις και έρθουν οι πελάτες.

Χρησιμοποιώντας ένα απλό τρόπο βαθμολόγησης από το ένα έως το πέντε, το σύστημα δίνει κυρίως έμφαση στην ποιότητα και βασίζεται στην έρευνα, η οποία δείχνει ακριβώς τι αναζητούν οι πελάτες όταν επιλέγουν κατάλυμα.

### **7.1 Βαθμολογίες:**

#### **Ξενοδοχεία: ★ ★**

Δίνεται μια βαθμολογία από ένα μέχρι πέντε αστέρια. Όσο περισσότερα αστέρια, τόσο υψηλότερη ποιότητα και μεγαλύτερη ακτίνα εγκαταστάσεων, όπως επίσης και υψηλό επίπεδο παροχής υπηρεσιών. Τα ξενοδοχεία που βαθμολογούνται με κόκκινο αστέρι κατατάσσονται μεταξύ των πρώτων 200 ξενοδοχείων της εκάστοτε χώρας.

★ Αυτά τα ξενοδοχεία συνήθως απευθύνονται σε πελάτες χαμηλής οικονομικής τάξης. Παρέχουν τα απολύτως απαραίτητα, όπως απλά δωμάτια και κοινό

λουτρό. Συνήθως τα γεύματα δεν περιλαμβάνονται στις προσφερόμενες υπηρεσίες τους.

★★ Σε αυτά τα ξενοδοχεία, πέρα από την παροχή απλού δωματίου, μπορούν να προσφερθούν υπηρεσίες όπως πρωινό και τηλεόραση. Υπηρεσίες δωματίου (room service) συνήθως δεν παρέχονται. Οι τιμές τους θεωρούνται προσιτές για πελάτες μεσαίας εισοδηματικής τάξης.

★★★ Στα ξενοδοχεία αυτής της κατηγορίας προσφέρονται ευρύχωρα δωμάτια με χώρους στάθμευσης (parking) και επιπρόσθετες ευκολίες και εξυπηρετήσεις (εστιατόριο, πισίνα, υπηρεσίες φαξ, διαδίκτυο). Το επίπεδο παροχής υπηρεσιών είναι αρκετά υψηλό.

★★★★ Πρόκειται για ανώτερα καταλύματα τα οποία διακρίνονται για το υψηλό επίπεδο παροχής υπηρεσιών και φιλοξενίας. Ιδιαιτερότητά τους είναι τα πολυτελή μπαρ και εστιατόρια με διακεκριμένους σεφ. Στις παρεχόμενες υπηρεσίες συμπεριλαμβάνονται εγκαταστάσεις γυμναστηρίων και spa. Ξενοδοχεία αυτού του επιπέδου προσφέρουν δυνατότητα διεξαγωγής συνεδρίων με πλήρως εξοπλισμένο τεχνολογικό και επαγγελματικό σχεδιασμό, ευρύχωρα δωμάτια, γρήγορη πρόσβαση στο διαδίκτυο και γεμάτα μίνι μπαρ στα δωμάτια των πελατών. Η άνεση και η ευκολία των πελατών είναι το κύριο μέλημα του προσωπικού της επιχείρησης.

★★★★★ Αυτά τα πολυτελή ξενοδοχεία είναι μέλη της ομάδας των εκλεκτών ξενοδοχείων που παρουσιάζουν εξαιρετικά υψηλό βαθμό παροχής υπηρεσιών, φιλοξενίας και περιποίησης πελατών. Αυτά τα καταλύματα επιδεικνύουν ένα καθαρό και ευχάριστο περιβάλλον με προσεγμένη διακόσμηση και έξοχα έργα τέχνης. Οι πελάτες μπορούν να εξυπηρετηθούν σε όλες τις γλώσσες από έμπειρο προσωπικό. Σε μια τέτοια ξενοδοχειακή μονάδα μπορεί κανείς να βρει μεγάλες



πισίνες, εγκαταστάσεις spa και γυμναστηρίων, εστιατόρια με σεφ παγκοσμίου φήμης όπως επίσης και εξειδικευμένο προσωπικό για τον κάθε τομέα. Παρέχονται επίσης μεγάλα δωμάτια με διάφορες αισθητικές διακοσμήσεις. Αυτά τα ξενοδοχεία συνήθως βρίσκονται στις πιο επιθυμητές περιοχές ή παραθεριστικούς προορισμούς.

### **Self-catering: ★**

Δίνεται μια βαθμολογία από ένα μέχρι πέντε αστέρια. Όσο περισσότερα αστέρια, τόσο υψηλότερη ποιότητα και μεγαλύτερη ακτίνα εγκαταστάσεων, όπως επίσης και υψηλό επίπεδο παροχής υπηρεσιών.

### **Camping & Caravanning: ★**

Δίνεται μια βαθμολογία από ένα μέχρι πέντε αστέρια. Όσο περισσότερα αστέρια, τόσο υψηλότερη ποιότητα και μεγαλύτερη ακτίνα εγκαταστάσεων, όπως επίσης και υψηλό επίπεδο παροχής υπηρεσιών.

## **7.2 Διαμονή πελατών σε κατηγορίες διαμαντιών**

Το σύστημα βαθμολόγησης διαμαντιών, προσδιορίζει την κατάσταση, τις συνθήκες και την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών σε ένα ξενοδοχειακό κατάλυμα, την ώρα του ελέγχου από την αρμόδια υπηρεσία. Η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, είναι πιο σημαντική συγκριτικά με τον αριθμό των διευκολύνσεων και ανέσεων που παρέχονται στο ξενοδοχειακό κατάλυμα.

### **Βαθμολογίες:**

#### **Διαμονή πελατών: ◆◆**

Δίνεται μια βαθμολογία από ένα έως πέντε διαμάντια. Όσο περισσότερα διαμάντια, τόσο υψηλότερη ποιότητα σε σχέση με την καθαριότητα, το σέρβις και την φιλοξενία, τα δωμάτια των πελατών, το λουτρό και την ποιότητα του

φαγητού. Η διαμονή η οποία χαρακτηρίζεται από κόκκινα διαμάντια, κατατάσσεται στο κορυφαίο 10% των ξενοδοχειακών μονάδων της χώρας.

◆ Αυτές οι εγκαταστάσεις απευθύνονται σε μεσαίας εισοδηματικής τάξης πελάτες. Παρέχονται τα άκρως απαραίτητα και καλύπτουν τις βασικές απαιτήσεις των πελατών που έχουν να κάνουν με την άνεση, την καθαριότητα και την φιλοξενία.

◆◆ Οι εγκαταστάσεις αυτής της κατηγορίας απευθύνονται σε πελάτες που αναζητούν κάτι παραπάνω από απλή διαμονή. Παρέχεται πρωινό, άνετο κρεβάτι, καθαρός ιματισμός και πετσέτες, όπως επίσης και ζεστό νερό όλες τις ώρες δίχως επιπλέον χρέωση.

◆◆◆ Πρόκειται για ξενοδοχεία πολύεδρα, με διακεκριμένο στυλ, σημειώνοντας άνοδο της ποιότητας και του επιπέδου άνεσης που παρέχεται, συγκριτικά με τις βαθμολογίες ενός και δύο διαμαντιών.

◆◆◆◆ Η διαμονή σε αυτές τις εγκαταστάσεις, αλλάζει προοδευτικά σε πιο εκλεπτισμένη και κομψή. Βασική αρχή είναι η εγγύηση καλής ποιότητας σε όλα τα επίπεδα παροχής υπηρεσιών, συνδυασμένα με υψηλού βαθμού φιλοξενία, παροχή υπηρεσιών και ιδιαίτερη προσοχή στις λεπτομέρειες.

◆◆◆◆◆ Αυτές οι εγκαταστάσεις απεικονίζουν τα βασικά χαρακτηριστικά της πολυτέλειας. Η διαμονή είναι πρώτης τάξεως. Βασική αρχή είναι η εγγύηση καλής ποιότητας σε όλα τα επίπεδα παροχής υπηρεσιών και η σχολαστική εξυπηρέτηση, που ξεπερνά τις προσδοκίες των πελατών, διατηρώντας άμεμπτο το επίπεδο της τελειότητας.

### 7.3 Έρευνες στον διεθνή χώρο για την κατάταξη των ξενοδοχείων σε κατηγορίες αστερών

Στη *Μεγάλη Βρετανία*, η Ένωση Αυτοκινητιστών (AA), το Γραφείο τουρισμού της Αγγλίας (English Tourist Board), και η Βασιλική Ένωση Αυτοκινήτου (RAC), συμφώνησαν να εναρμονίσουν τα κριτήρια που χρησιμοποιούν για την κατάταξη των ξενοδοχείων σε κατηγορίες. Αυτό σημαίνει ότι εγκαταλείφθηκε το σύστημα του ETB που κατηγοριοποιούσε τα ξενοδοχεία με «κορόνες». Το νέο κοινό σύστημα, μοιάζει με τα συστήματα των περισσότερων άλλων χωρών, που κατηγοριοποιούν τα ξενοδοχεία με ένα, δύο, τρία, τέσσερα και πέντε αστέρια, βάσει των εγκαταστάσεων που προσφέρουν.

Επίσης γίνεται αξιολόγηση ως προς την ποιότητα που προσφέρουν (71% και άνω είναι «πολύ καλά», 64-71% είναι «καλά» και οι χαμηλότερες αξιολογήσεις υποδηλώνουν ικανοποιητικό επίπεδο ποιότητας, ανάλογα με την κατάταξη του ξενοδοχείου με το σύστημα αστερών).

Η συμμετοχή σε αυτά τα συστήματα κατηγοριοποίησης είναι εθελοντική και όχι υποχρεωτική, όπως συμβαίνει σε πολλές άλλες ευρωπαϊκές χώρες, όπου τα ξενοδοχεία πρέπει να εντάσσονται σε ένα σύστημα κατηγοριοποίησης και διαβάθμισης (Abbott – Lewry, 2002).

Σε έρευνα που πραγματοποιήθηκε για την περίπτωση της τουριστικής βιομηχανίας του *Ισραήλ*, η ανάλυση των αποτελεσμάτων αποκάλυψε δύο παράδοξα φαινόμενα. Από τη μία πλευρά, το σύστημα κατάταξης σε αστέρια, το οποίο το Υπουργείο Τουρισμού “εγκατέλειψε” στην πράξη, αποτελεί ένα σημαντικό και σταθερό παράγοντα, ώστε να μπορεί κάποιος να εξηγήσει διαφορές στις τιμές σε διαφορετικές περιόδους, χρονιές και γεωγραφικές τοποθεσίες. Για παράδειγμα, χαρακτηρίζοντας μία ξενοδοχειακή μονάδα με πολλά αστέρια, η μονάδα αυτή πιστώνεται αυτομάτως με το πλεονέκτημα της ποιότητας, και το δεδομένο αυτό δεν είναι ευαίσθητο σε αλλαγές στο ανταγωνιστικό περιβάλλον. Από την άλλη μεριά, ο δεσμός συνεργασίας (μεγάλες αλυσίδες ξενοδοχείων), που επίσης θεωρείται πλεονέκτημα και

κερδίζει σε δημοτικότητα στην Ισραηλινή ξενοδοχειακή βιομηχανία, δεν παράγει ασφαλή αποτελέσματα σαν στρατηγικό μέσο. Ο δεσμός συνεργασίας δεν είναι ούτε στρατηγικό πλεονέκτημα που μπορεί να υποστηρίξει μια απαίτηση για ποιότητα, ούτε μπορεί να υποστηρίξει μια βελτίωση στη δυνατότητα παροχής ποιότητας. Πιο συγκεκριμένα, η ικανότητα χρησιμοποίησης της επωνυμίας συνεργασίας ξενοδοχείων, έτσι ώστε να απαιτείται ποιότητα, μπορεί να επηρεαστεί από τον βαθμό συνεργασίας στην περιοχή ή από τα χαρακτηριστικά της καταναλωτικής αγοράς στην περιοχή. Τα στοιχεία που παρουσιάζονται σε αυτή την έρευνα, αναδεικνύουν το σύστημα κατάταξης σε αστέρια, ως ένα σημαντικό παράγοντα πρόβλεψης των τιμών. Έτσι, εφόσον το σύστημα αυτό αποτελεί καλό παράγοντα πρόβλεψης των τιμών όπως επίσης και της ποιότητας, θα πρέπει να αναθεωρηθεί η αρχική απόφαση του Υπουργείου Τουρισμού του Ισραήλ να εγκαταλειφθεί (Israeli, 2002).

Σε έρευνα που πραγματοποιήθηκε σε μια αυτόνομη περιοχή της **Βόρειας Ισπανίας**, αναλύεται το κατά πόσο το σύστημα κατηγοριοποίησης των ξενοδοχείων αποτελεί έναν ικανό δείκτη ποιότητας των ξενοδοχείων. Η έννοια της ποιότητας καθορίζεται ως η ικανοποίηση των προσδοκιών και των αναγκών του πελάτη. Όπως προκύπτει από την έρευνα, παρόλο που υπάρχουν σημαντικές διαφορές στην ποιότητα μεταξύ των διαφορετικών κατηγοριών, η ποιοτική κατάταξη δεν συμβαδίζει με την κατάταξη των κατηγοριών. Θεωρώντας γνωστό από τα δεδομένα, ότι οι πελάτες των ξενοδοχείων υψηλής κατηγορίας είναι πολύ πιο απαιτητικοί, το γεγονός ότι τα ξενοδοχεία ενός αστεριού κατατάσσονται στην υψηλότερη θέση, επιβεβαιώνει την υπόθεση ότι η ποιότητα συσχετίζεται με την απόδοση του σέρβις σύμφωνα με τις απαιτήσεις του πελάτη, πολύ περισσότερο από την εδραιωμένη κατηγοριοποίηση (Fernandez – Bedia, 2004).

## **8. Συγκριτική μελέτη των δύο νομικών πλαισίων για κατάταξη ξενοδοχείων σε κατηγορίες αστερών**

### **8.1 Προγενέστερο Νομικό Πλαίσιο Κατάταξης Ξενοδοχείου Σε Κατηγορία Α' (Έως 100 κλίνες, περιοχή Ι εντός σχεδίου)**

Σύμφωνα με την Υπουργική Απόφαση 530992/28.09.87 ένα ξενοδοχείο κλασσικού τύπου υπάγεται σε κατηγορία Α εφόσον πληροί τις ακόλουθες προϋποθέσεις:

#### **Τεχνικές Προδιαγραφές**

##### **1. Χώροι προσέλευσης**

- 1.1. Ανεμοφράχτης 2.00 x 3.00μ. εφόσον ο χώρος κλιματίζεται ή αν επιβάλλεται από τις κλιματολογικές συνθήκες ή κυκλική πόρτα διαμέτρου 2.00μ.
- 1.2. Χώρος εισόδου υποδοχής (lobby) ελάχιστης διάστασης 5.00μ.
- 1.3. Reception ελάχιστου μήκους 2.00μ. στην οποία το ύψος του πάγκου για ένα τουλάχιστον μέτρο μήκους θα είναι 0.80μ. για μικρά παιδιά και άτομα μειωμένης κινητικότητας.
- 1.4. Θυρίδες φύλαξης τιμαλφών με άμεση εποπτεία από τη reception για το 50% των δωματίων.
- 1.5. Χρηματοκιβώτιο φύλαξης τιμαλφών πελατών.
- 1.6. Τηλεφωνικό κέντρο στον ίδιο χώρο με τη reception.
- 1.7. Ένας τηλεφωνικός θάλαμος.
- 1.8. Ένα γραφείο εμβαδού 20τμ.
- 1.9. WC πελατών 2+2 με ελάχιστες διαστάσεις 0.90x1.30μ, ύψος ίσο ή μεγαλύτερο των 2.20μ. και προθάλαμος με ελάχιστες διαστάσεις 1.30x1.50μ. και ύψος μεγαλύτερο ή ίσο του 2.20μ. Απαιτούνται επίσης ειδικά WC χωριστά ανδρών – γυναικών, για αναπήρους με χαρακτηριστική ένδειξη στην πόρτα.
- 1.10. Βεστιάριο ελάχιστου εμβαδού 7.00τμ.

- 1.11.Κύρια κλίμακα με ελάχιστο πάχος 1.40τμ.
- 1.12.Ανελκυστήρες πελατών ανεξάρτητα από τον αριθμό των ορόφων.
- 1.13.Ράμπες κίνησης και διάδρομοι κυκλοφορίας για άτομα με προβλήματα κίνησης.
2. Χώροι υποδοχής
  - 2.1.Σαλόνι, μπαρ και χώρος τηλεόρασης τουλάχιστον 50τμ.
3. Υπηρεσία Εξυπηρέτησης Δωματίων (Room Service).
4. Χώροι Εστίασης
  - 4.1.Αίθουσα πρωινού (μπορεί να είναι τμήμα του χώρου σαλονιού – μπαρ ή ανάλογα με τη λύση και εφόσον έχει εμβαδόν μεγαλύτερο από 20τμ. Μπορεί να διατάσσεται σε ιδιαίτερο χώρο, οπότε θα εξυπηρετείται με παρασκευαστήριο πρωινού τουλάχιστον 12τμ.)
  - 4.2. Αίθουσα απλών γευμάτων (grill room, καφετέρια κ.λ.π.) ελάχιστου εμβαδού 50τμ.
  - 4.3.Προαιρετική η ύπαρξη εστιατορίου κλασικού τύπου, ενώ αν υ
  - 4.4.Υπάρχει πρέπει να είναι ελάχιστου εμβαδού 0.8τμ / κλίνη.
5. Υπνοδωμάτια
  - 5.1.Τρίκλινο δωμάτιο ελάχιστης διάστασης 3.40μ και ελάχιστου εμβαδού 18τμ.
  - 5.2.Δίκλινο δωμάτιο ελάχιστης διάστασης 3.20μ και ελάχιστου εμβαδού 15τμ.
  - 5.3.Μονόκλινο δωμάτιο ελάχιστης διάστασης 3.00μ και ελάχιστου εμβαδού 11τμ.
  - 5.4.Ύπαρξη σουίτας (συνδυασμός μονόκλινου που χρησιμοποιείται ως σαλόνι και ενός ή δύο υπνοδωματίων)
  - 5.5.Λουτήρας ελάχιστου εμβαδού 5.0τμ, ντους ελάχιστου εμβαδού 4τμ.
6. Βοηθητικοί χώροι ορόφου
  - 6.1.Χώρος καθαρισμού εμβαδού 5.50τμ ανά 30 δωμάτια
  - 6.2.Λινοθήκη μήκους 2.0μ. ανά 15 δωμάτια

- 6.3.Επικοινωνία κατακόρυφη των βοηθητικών χώρων των ορόφων με τα βοηθητικά του ξενοδοχείου ( με σκάλα ή ανελκυστήρα).
- 6.4.Ανελκυστήρας υπηρεσίας
- 6.5.Σκάλα υπηρεσίας
- 6.6.Είσοδος υπηρεσίας
- 6.7.Εστιατόριο προσωπικού
7. Άλλες Λειτουργίες
  - 7.1.Πισίνα προαιρετική
8. Πάρκινγκ
  - 8.1.1 θέση πάρκινγκ ανά 12 με 20 κλίνες
  - 8.2.Τουλάχιστον 1 θέση πάρκινγκ για άτομα κινητικά προβλήματα
9. Καταστήματα και λοιπές εξυπηρετήσεις
  - 9.1.Κομμωτήριο
  - 9.2.Κατάστημα τουριστικών ειδών
  - 9.3.Υπηρεσία εφημερίδων και περιοδικών
  - 9.4.Υπηρεσία για πλύσιμο και καθαρισμό ρούχων πελατών
  - 9.5.Υπηρεσία συναλλάγματος
- 10.Εγκαταστάσεις
  - 10.1.Εσωτερικό δίκτυο τηλεφωνικής επικοινωνίας
  - 10.2.Δυνατότητα απευθείας εξωτερικής τηλεφωνικής επικοινωνίας
  - 10.3.Παροχή ζεστού – κρύου νερού
  - 10.4.Γραμμή τηλεόρασης και συσκευή τηλεόρασης στο 50% των υπνοδωματίων
  - 10.5.Συσκευή τηλεόρασης στους κοινόχρηστους χώρους έγχρωμη ή ασπρόμαυρη
  - 10.6.Βίντεο στους κοινόχρηστους χώρους
  - 10.7.Ηχομόνωση
  - 10.8.Γενική θέρμανση που εξασφαλίζει ανεξάρτητα των εξωτερικών θερμοκρασιών 18 °C

10.9.Γενικός κλιματισμός στο 50% των δωματίων.

10.10.Εφεδρικές γραμμές ασφαλείας για τον φωτισμό των κλιμακοστασίων και τη λειτουργία των ανελκυστήρων.

## **8.2 Νέο Νομικό Πλαίσιο Κατάταξης Ξενοδοχείου Σε Κατηγορία 4\*\*\*\***

**(Έως 100 κλίνες, περιοχή I εντός σχεδίου)**

Με το Π.Δ. 43/2002 (ΦΕΚ 43/Α/7.3.2002), όπως τροποποιήθηκε με ο άρθρο 16 του νόμου 3190/2003 (ΦΕΚ 249/Α/30.10.03), καθιερώθηκε το νέο σύστημα κατάταξης των ξενοδοχείων σε κατηγορίες αστερών. Με αυτό καθορίζονται οι διαδικασίες καθώς και οι Τεχνικές Προδιαγραφές, οι Λειτουργικές Προδιαγραφές και τα Βαθμολογούμενα Κριτήρια που λαμβάνονται υπόψη για την κατάταξη των ξενοδοχείων σε κατηγορίες από 1 έως 5 αστέρια. Το νέο σύστημα εφαρμόζεται στα:

- Ξενοδοχεία κλασσικού τύπου
- Ξενοδοχεία τύπου επιπλωμένων διαμερισμάτων
- Ξενοδοχεία μικτού τύπου
- Ξενοδοχεία τύπου μοτέλ

Σύμφωνα με τα ανωτέρω και προκειμένου το ξενοδοχείο που αναλύουμε (ξενοδοχείο κλασσικού τύπου Α κατηγορίας) να καταταχθεί στην κατηγορία τεσσάρων αστερών (4\*\*\*\*), συγκεκριμένες προδιαγραφές είναι αναγκαίο να πληρούνται.

Οι τεχνικές προδιαγραφές που απαιτούνται συμπίπτουν σε ποσοστό 90% περίπου με αυτές που ίσχυαν για το αντίστοιχο ξενοδοχείο Α κατηγορίας σύμφωνα με την Υπουργική Απόφαση 530 992/28.09.87 (ΦΕΚ 557/23.10.87).

Τα σημεία στα οποία διαφέρουν αφορούν κυρίως ρυθμίσεις για άτομα με ειδικές ανάγκες καθώς και ποιοτικά κριτήρια και είναι τα ακόλουθα:

- Στους ανελκυστήρες πελατών πρέπει να υπάρχει ηχητική αναγγελία ορόφων για άτομα με προβλήματα όρασης



- Στα υπνοδωμάτια πρέπει να υπάρχει οπτικός συναγεργμός για άτομα με προβλήματα ακοής
- Καταστήματα όπως κομμωτήριο, κατάστημα τουριστικών ειδών και υπηρεσία εφημερίδων και περιοδικών θεωρούνται προαιρετικά
- Δεν υπάρχει αναφορά για υπηρεσία συναλλάγματος
- Όσον αφορά στη γενική θέρμανση πρέπει να εξασφαλίζεται θερμοκρασία ανεξάρτητα των εξωτερικών θερμοκρασιών 20<sup>0</sup>C αντί των 18<sup>0</sup>C που ίσχυε προγενέστερα
- Όσον αφορά στο φωτισμό των κλιμακοστασίων και στη λειτουργία των ανελκυστήρων εκτός από εφεδρικές γραμμές ασφαλείας, πρέπει να υπάρχει οπτικός συναγεργμός σε όλους τους χώρους για άτομα με προβλήματα ακοής.

### **8.3 Συγκριτική ανάλυση των 2 νομικών πλαισίων και οδηγίες απόκτησης της επιθυμητής κατάταξης σε αστέρια**

Όπως συνάγουμε από τα ανωτέρω στοιχεία των δύο νομικών πλαισίων (Υπουργική Απόφαση 530992/28.09.87 και Προεδρικό Διάταγμα 43/2002) προκειμένου ο εν λόγω ξενοδόχος να αποκτήσει την κατάταξη 4\*\*\*\* για το ξενοδοχείο του οφείλει να εφαρμόσει τις επιπλέον τεχνικές προδιαγραφές που αναφέρονται στο νέο Προεδρικό Διάταγμα.

Στο νέο αυτό Διάταγμα ιδιαίτερη έμφαση φαίνεται να δίνεται όχι τόσο σε θέματα διαστάσεων και συμπληρωματικών χώρων αλλά σε διευκολύνσεις για άτομα με ειδικές ανάγκες (π.χ. σήματα οπτικοακουστικά) καθώς και σε ποιοτικά κριτήρια (π.χ. θέρμανσης, κλιματισμού κλπ). Επίσης, παρατηρείται η μη επιμονή σε ύπαρξη και λειτουργία καταστημάτων που λειτουργούν μέσα στο χώρο του ξενοδοχείου (π.χ. κομμωτήρια, καταστήματα τουριστικών ειδών κ.λ.π.), γεγονός από το οποίο συμπεραίνεται ανάγκη ύπαρξης των καθ ' αυτό υπηρεσιών που οφείλει να παρέχει ένας παρόμοιος χώρος.

Στην Εγκύκλιο με αρ. πρωτ. Τ/3899/05.03.04 της Γενικής Γραμματείας Τουρισμού του Υπουργείου Ανάπτυξης παρέχονται επιπλέον οδηγίες – διευκρινήσεις εφαρμογής του άρθρου 16 του Ν. 3190/03 (ΦΕΚ 249/Α/30.10.03) για την κατάταξη κύριων ξενοδοχειακών καταλυμάτων σε κατηγορίες αστέρων.

Σύμφωνα με την ανωτέρω Εγκύκλιο η πρόταση για κατάταξη σε κατηγορία αστέρων των κύριων ξενοδοχειακών καταλυμάτων που λειτουργούν με Ειδικό Σήμα Λειτουργίας, γίνεται από τον επιχειρηματία ή το νόμιμο εκπρόσωπο της εταιρίας. Αυτός υποβάλλει στη Δ/ση Τουρισμού της οικείας Περιφέρειας υπεύθυνη δήλωση του άρθρου 3 παρ. 2 του Ν. 2160/93 (ΦΕΚ 118Α), η οποία συνοδεύεται από πίνακες αξιολόγησης και στους οποίους περιγράφονται αναλυτικά:

- Οι λειτουργικές προδιαγραφές του ξενοδοχειακού καταλύματος
- Τα βαθμολογούμενα κριτήρια
- Η κατηγορία αστέρων στην οποία προτείνει να καταταγεί (στην περίπτωση μας σε αυτήν των τεσσάρων αστέρων (\*\*\*)

Όσον αφορά διευκρινίσεις επί πρακτικών θεμάτων που προκύπτουν κατά την εφαρμογή των λειτουργικών προδιαγραφών του άρθρου 9 του Π.Δ. 43/2002, αυτές αφορούν κυρίως την ύπαρξη φαρμακείου συγκεκριμένου περιεχομένου, οπτικού συναγερμού για κωφούς, διευκολύνσεις στα υπνοδωμάτια και στο λουτρό. Όσον αφορά την ασφάλεια πρέπει να παρέχεται 24ωρη προστασία, έλεγχος χώρου στάθμευσης, καθώς και σύστημα αναζητήσεις – ειδοποίησης πελατών. Επίσης, έλεγχος με video στους διαδρόμους, άκαυτες χειρολαβές και κλειδαριές θυρών.

Σχετικά με το τμήμα συντήρησης, οι κάδοι απορριμμάτων πρέπει να είναι κλειστού τύπου, να αναγράφεται στον καθένα η ανάλογη ένδειξη (ανακύκλωση αλουμινίου, χαρτιού κ.λ.π.) και να είναι τοποθετημένοι στον περιβάλλοντα χώρο του ξενοδοχείου, στο office του κάθε ορόφου, στα επισιτιστικά τμήματα και εκεί που καταλήγουν τα συνολικά απορρίμματα του ξενοδοχείου.

Το προσωπικό οφείλουν να στελεχώνουν απόφοιτοι Τουριστικών Σχολών, σε ποσοστό 5% απόφοιτοι Γ' βάθμιας εκπαίδευσης, επίσης σε ποσοστό 5% άτομα με αποδεδειγμένη γνώση εφαρμογής νέων τεχνολογιών (H/Y), άτομα με αποδεδειγμένη γνώση ξένης γλώσσας αλλά και το 10% τουλάχιστον του συνόλου θα πρέπει να συμμετέχει σε ετήσιο επιμορφωτικό πρόγραμμα (με σχετική πιστοποίηση).

Καθίσταται σαφές από τα ανωτέρω ότι, ο εν λόγω ξενοδόχος οφείλει να επικεντρωθεί όπως προαναφέρθηκε κυρίως σε ποιοτικά χαρακτηριστικά, που θα εφαρμόσει τόσο στο υλικό κομμάτι του ξενοδοχείου, όσο και στο έμψυχο δυναμικό, στο προσωπικό δηλαδή που θα το απαρτίσουν.



**Εικόνα 4.** Ξενοδοχείο Holiday Inn (Βαρκελώνη).

## 9. Συμπεράσματα

Παρ' όλο που το σχέδιο κατάταξης των ξενοδοχείων με αστέρια έχει γίνει αποδεκτό από την πλειοψηφία των ενδιαφερόμενων φορέων, εντούτοις από την εφαρμογή του προκύπτουν σωρεία προβλημάτων, τα σημαντικότερα από τα οποία μπορούν να συνοψισθούν στα εξής:

- Ø Το δικαίωμα στις πολλαπλές επενδυτικές επιλογές, είναι πολύ πιθανόν να ενθαρρύνει μεγάλο αριθμό μικρομεσαίων ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, να υιοθετήσουν την παροχή υπηρεσιών που δεν απαιτούν υψηλά κεφάλαια αρχικής επένδυσης, όπως για παράδειγμα, πρόσληψη πρόσθετου προσωπικού. Κάτι τέτοιο θα διαβρώσει την ανταγωνιστικότητα του ελληνικού τουρισμού και θα οδηγήσει σε αντιπαραθέσεις μεταξύ ξενοδόχων και συνδικαλιστικών οργάνων των εργαζομένων, που θεωρού ως δεδομένη πλέον τη σύνθεση και τον αριθμό του προσωπικού, αφού θα συνδέεται με τον αριθμό των αστέρων της μονάδας.
- Ø Το προτεινόμενο σύστημα κατάταξης είναι προσαρμοσμένο στο πρότυπο του μαζικού τουρισμού και δεν λαμβάνει υπόψη του τις μελλοντικές ανακατατάξεις στο χώρο της τουριστικής βιομηχανίας.
- Ø Δεν επιβραβεύει, αντίθετα τιμωρεί, την υιοθέτηση ευέλικτων μορφών απασχόλησης και δεν προάγει την απασχόληση εξειδικευμένου προσωπικού με σύμβαση έργου.
- Ø Προβλέπει την αυτόματη και άκαμπτη υιοθέτηση των προδιαγραφών που θεσπίστηκαν με το ΦΕΚ 557 Β του 1987.
- Ø Μια ξενοδοχειακή μονάδα χάνει όλους τους βαθμούς, που αντιστοιχούν σε μια υπηρεσία, όταν ικανοποιεί μερικώς κάποιο από τα κριτήρια, πράγμα που θεωρείται άδικο και δεν λαμβάνει υπόψη την διαφορετικότητα και την ποικιλία στις προτιμήσεις των καταναλωτών.

Ø Δεν λαμβάνονται υπ' όψη η θέση και τα αρχιτεκτονικά στοιχεία της ξενοδοχειακής μονάδας.

Ø Το βασικότερο μειονέκτημα είναι ότι δεν λαμβάνεται πουθενά υπόψη η ποιοτική στάθμη των ιδίων των υπηρεσιών, ενώ θα έπρεπε να προβλέπει ελάχιστες προδιαγραφές και ποιοτικές διαβαθμίσεις για κάθε παρεχόμενη υπηρεσία ανά κατηγορία ξενοδοχείου.

Για να κατανοήσουμε όμως αυτό το βασικό μειονέκτημα ας κάνουμε μια παρένθεση, για να αναφερθούμε στην έννοια της ποιότητας των υπηρεσιών. Η ποιότητα υπηρεσιών αναφέρεται σαν μη συγκεκριμένη έννοια. Οι αντιλήψεις αυτών που παρέχουν τις υπηρεσίες, μπορεί να είναι διαφορετικές από αυτές των ανθρώπων που τις δέχονται. Τα πλεονεκτήματα της υψηλής ποιότητας υπηρεσιών είναι ότι εξασφαλίζουν υψηλή ζήτηση. Οι υπηρεσίες είναι δύσκολο να εκτιμηθούν και να τυποποιηθούν σε σχέση με τα αγαθά, αφού είναι άυλες, αδιαχώρητες, ποικίλουν από χρόνο σε χρόνο, είναι ετερογενείς και δεν αποθηκεύονται. Άρα υπάρχει δυσκολία στάθμισης της ποιότητας, εξισορρόπησης της ζήτησης και αξιολόγησης τους. Οι πελάτες που έχουν μια ικανοποιητική εμπειρία από υπηρεσίες ποιότητας, τείνουν να παρακινούν ανθρώπους του περιβάλλοντός τους, δημιουργώντας νέα πελατεία και διατηρώντας την υπάρχουσα. Γενικά παρατηρείται σύγχυση μεταξύ των εννοιών ποιότητα υπηρεσιών και ικανοποίηση πελατών.

Για να θεωρηθεί επιτυχημένο το σύστημα κατάταξης με αστέρια, πρέπει να αποτελέσει εφαλτήριο για τον εκσυγχρονισμό της πλειονότητας του υφιστάμενου ξενοδοχειακού δυναμικού της χώρας. Για το λόγο αυτό, η εφαρμογή του πρέπει να συνδυαστεί με ισχυρά κίνητρα εκσυγχρονισμού και με μέτρα που θα περιορίσουν στο ελάχιστο φαινόμενα «βαθμοθηρίας», τα οποία θα αυξήσουν υπέρμετρα το λειτουργικό κόστος των μονάδων και θα υποσκάψουν την ανταγωνιστικότητα του ελληνικού τουρισμού στο μέλλον.

Ήδη έχει αρχίσει να συζητείται η ριζική αλλαγή του συστήματος αυτού με νέα κριτήρια και νέες αρχές πιο ρεαλιστικές, που να πλησιάζουν περισσότερο στην πραγματική λειτουργία των μονάδων.

# *ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ*

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α

*10. Διευκρινήσεις επί πρακτικών θεμάτων που θα προκύψουν κατά την εφαρμογή των λειτουργικών προδιαγραφών του άρθρου 9 του Π.Δ. 43/2002.*

10.1. Εάν ένα ξενοδοχείο Α' τάξης δυναμικότητας 300 κλινών και άνω ή Β' τάξης δυναμικότητας έως 200 κλινών εκτός σχεδίου, κατά την ανακατάταξη δεν καλύπτει τα μόρια της κατηγορίας των 4\* και 3\* αντίστοιχα, τότε κατ' εξαίρεση και παρά τη δυναμικότητα τους, δύνανται να λάβουν ΕΣΛ της αμέσως κατώτερης κατηγορίας. Η ίδια εξαίρεση θα ισχύει αντίστοιχα για ξενοδοχεία Γ' τάξης εντός σχεδίου, δυναμικότητας 100 κλινών και άνω.

10.2. Το μικρό φαρμακείο πρέπει να περιέχει: 2 κουτιά ασπιρίνες, έξι (6) κουτιά αποστειρωμένες γάζες, δύο (2) πακέτα υδρόφιλου βάμβακος 100 γρ. έκαστο, έξι (6) ατομικούς επιδέσμους, δύο φιαλίδια των 50 γρ. έκαστο βάμματος ιωδίου, 500 γρ. καθαρού οιοπνεύματος, τρία (3) πηνία λευκοπλάστη, έξι (6) αιμοστατικούς επιδέσμους, μικροεπιδέσμους (χανζαπλάστ), δύο (2) φιαλίδια των 50 γρ. έκαστο μερκουρόχρωμ, δύο (2) κουτιά παρακεταμόλης, δύο (2) αλοιφές για την αντιμετώπιση τσιμπημάτων εντόμων, δύο θερμομέτρα.

10.3. Σύμφωνα με το Π.Δ. 43/02, απαιτείται οπτικός συναγερμός για κωφούς. Επειδή όμως η απαίτηση αυτή επιβάλλεται για πρώτη φορά και δεν αποτελεί υποχρέωση σύμφωνα με τον Κανονισμό Πυροπροστασίας (ΠΔ 71/88 ΦΕΚ 32/Α/19.2.88), για το λόγο αυτό η εκπλήρωση της υποχρέωσης αυτής, μοριοδοτείται. Η υποχρέωση του επιχειρηματία εξαντλείται στην εγκατάσταση οπτικού συναγερμού στους κοινόχρηστους χώρους και στους διαδρόμους του καταλύματος.

10.4. Δεν είναι υποχρεωτική η χορήγηση σαμπουάν και αφρόλουτρου για τις κατηγορίες 3\* και 2\*, για το λόγο αυτό αποτελεί και βαθμολογούμενο κριτήριο.

10.5. Ειδικά για την κατηγορία του 1\* που δεν προβλέπονται υποχρεωτικές λειτουργικές προδιαγραφές στο παράρτημα Β', αλλά αναφέρονται στις τεχνικές



προδιαγραφές του παραρτήματος Α' θα πρέπει να πληρούνται οι λειτουργικές προδιαγραφές του παραρτήματος Β' των 2\*. Κατ' εξαίρεση δεν είναι απαραίτητο να διαθέτουν το κριτήριο του κλιματισμού στους κοινόχρηστους χώρους και τα δωμάτια, ραδιόφωνο ή τηλεόραση, πολυθρόνα στα δωμάτια, διαχωρισμό δωματίων σε καπνίζοντες και μη, μικρό τάπητα κοντά στο κρεβάτι, κουρτίνα μπανιέρας ή ντουζιέρας, χορήγηση σαμπουάν ή αφρόλουτρου, τηλεφωνική επικοινωνία μεταξύ των δωματίων, θυρίδες για το 50% των δωματίων (απαιτείται όμως η εγκατάσταση κεντρικού χρηματοκιβωτίου). Η αλλαγή ιματισμού δωματίων-λουτρού θα πραγματοποιείται κάθε δεύτερη μέρα. Για τη συγκεκριμένη κατηγορία στις λειτουργικές προδιαγραφές του παραρτήματος Β' κατά την υπογραφή του θα αναφέρεται ότι πληρούνται όλες πλην των ανωτέρω εξαιρέσεων.

10.6. Το προσωπικό των μισθωμένων τμημάτων της επιχείρησης δεν θα μοριοδοτείται.

10.7. Τέλος σε ότι αφορά το παράρτημα Β και τα ξενοδοχεία τύπου επιπλωμένων διαμερισμάτων στο κριτήριο 2 «υποδοχή», θα συμπληρωθεί η λέξη «ναι» σε όλα τα στοιχεία.

#### 10.8. «ΚΤΙΡΙΟ»:

10.8.1. **«Χώρος Α' βοηθειών» :** Ο εξοπλισμός αυτού, θα βεβαιώνεται από τον γιατρό του ξενοδοχείου. Ο χώρος που προορίζεται για την παροχή πρώτων βοηθειών πρέπει να είναι εξοπλισμένος με τις απαραίτητες εγκαταστάσεις και υλικά πρώτων βοηθειών, να διαθέτει τρεχούμενο νερό, να εξυπηρετείται από ένα ή περισσότερα εντεταλμένα και ειδικά εκπαιδευμένα για την παροχή πρώτων βοηθειών άτομα και να επιτρέπει την άνετη είσοδο τραυματιοφορέων και φορειών. Τα ελάχιστα απαιτούμενα υλικά πρώτων βοηθειών είναι :

- Ακετυλοσαλικυλικό οξύ
- Παρακεταμόλη
- Αντιισταμινικά δισκία

- Αντιοξειωτικά δισκία
- Σπασμολυτικό (σταγόνες ή δισκία)
- Αντιδιαρροϊκό καολίνης/πηκτίνης
- Αντισηπτικό κολλύριο
- Αντισταμινική αλοιφή
- Επίδεσμο 2.50 X 0.05 μέτρα
- Επίδεσμο 2.50 X0.10 μέτρα
- Βαμβάκι
- Απορροφητική γάζα αποστειρωμένη
- Λευκοπλάστη πλάτους 0.80 μέτρα
- Τεμάχια λευκοπλάστη με γάζα αποστειρωμένη
- Τριγωνικό επίδεσμο
- Ποτηράκια μιας χρήσης (χάρτινα ή πλαστικά)
- Αιμοστατικό επίδεσμο
- Διάλυμα αμμωνίας
- Οξυζενέ
- Οινόπνευμα καθαρό
- Βάμμα ιωδίου
- Μερκουρόχρωμ ή άλλο αντισηπτικό
- Χάπια άνθρακα (καρβουνάκια)

Οι ποσότητες των παραπάνω ειδών καθορίζονται ανάλογα με τον αριθμό των πελατών που δύνανται να φιλοξενηθούν στο κατάλυμα. Η συμπλήρωση τους με άλλα είδη καθορίζεται από τον γιατρό. Οι χώροι πρώτων βοηθειών πρέπει να επισημαίνονται σύμφωνα με το Π.Δ. 105/95 «Ελάχιστες προδιαγραφές για τη σήμανση ασφάλειας ή και υγείας στην εργασία σε συμμόρφωση με την οδηγία 92/58/ΕΟΚ» (ΦΕΚ 67/Α)

10.8.2. **«Χώρος στάσης τουριστικών λεωφορείων» :** Ο χώρος αυτός θα είναι χώρος εκμετάλλευσης του ξενοδοχείου ή εγκεκριμένος από την αρμόδια γι' αυτό υπηρεσία.

## **10.9** **«ΔΩΜΑΤΙΟ»:**

10.9.1. **«Interactive t.v.» - Αμφίδρομη τηλεόραση:** Σύστημα πολλαπλών δυνατοτήτων μέσω του οποίου ο πελάτης δύναται να χρησιμοποιεί τον δέκτη της τηλεόρασης ως προσωπικό υπολογιστή, για σύνδεση με το διαδίκτυο και άλλες δραστηριότητες, καθώς και ως μέσω ψυχαγωγίας και ενημέρωσης (παιχνίδια, παρουσίαση του λογαριασμού, εξόφληση μέσω πιστωτικής κάρτας κ.λ.π.).

10.9.2. **«Video – Pay t.v.»:** Ο πελάτης μπορεί να επιλέγει από το πρόγραμμα της κεντρικής κονσόλας του ξενοδοχείου μια ή περισσότερες από τις ταινίες που αρχίζουν συγκεκριμένη ώρα, για να παρακολουθήσει. Η υπηρεσία αυτή χρεώνεται.

10.9.3. **«Αυτόματη ρύθμιση θερμοκρασίας δωματίου»:** Θερμοστάτης στα δωμάτια για ρύθμιση της θερμοκρασίας, είτε του κλιματιστικού, είτε του σώματος κεντρικής θέρμανσης.

## **10.10** **«ΛΟΥΤΡΟ»:**

10.10.1. **«Αντιολισθητική μπανιέρα»:** Θα μοριοδοτείται αντίστοιχα και η αντιολισθητική ντουζιέρα.

10.10.2. **«Σαμπουάν»:** Η παροχή σαμπουάν μοριοδοτείται μόνο στα 2 και 3 αστέρια, στα 4 και 5 είναι υποχρεωτική παροχή.

10.10.3. **«Στεγνωτήρας μαλλιών»:** Θα μοριοδοτείται και το πιστολάκι μαλλιών εφόσον έχει εγκατάσταση μόνιμης βάσης.

## **10.11** **«ΧΩΡΟΙ ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΣΕΩΝ – ΕΚΔΗΛΩΣΕΩΝ»:**

10.11.1. **«Αίθουσες πολλαπλών χρήσεων»:** Η δημιουργία αίθουσας πολλαπλών χρήσεων εμβαδού 200.00 τμ, όπως αυτή περιγράφεται στις αντίστοιχες παραγράφους του Π.Δ. 43/02, είναι προαιρετική για όλους τους

τύπους των ξενοδοχείων, εκτός των ξενοδοχείων 5\* Περιοχής I (εντός σχεδίου). Στα υπόλοιπα ξενοδοχεία είναι δυνατόν να δημιουργούνται αίθουσες πολλαπλών χρήσεων, τουλάχιστον 50.00 τμ, οι οποίες θα αποτελούν βαθμολογούμενο κριτήριο και θα κατασκευάζονται, προαιρετικά, ανεξάρτητα με την ύπαρξη ή όχι της αίθουσας πολλαπλών χρήσεων εμβαδού 200.00 τμ (η οποία είναι υποχρεωτική μόνο στα ξενοδοχεία 5\* Περιοχής I).

## **10.12 «ΕΣΤΙΑΣΗ»:**

10.12.1 **«Θεματικό εστιατόριο ή εστιατόριο αλά καρτ»:** Θα αποτελεί ξεχωριστό του κυρίως εστιατορίου χώρο.

10.12.2. **«R.S 24 ώρες για σάντουιτς και σνακ»:** Επιβάλλεται να παρέχεται όλο το 24ωρο, τηρουμένων των υγειονομικών διατάξεων.

10.12.3 **«R.S 24 ώρες για πλήρες γεύμα»:** Ισχύει ότι και για το παραπάνω.

10.12.4 **«Μενού για χορτοφάγους»:** Θα πρέπει να υπάρχει δικαίωμα επιλογής.

10.12.5 **«Early breakfast service»:** Είναι δυνατόν να παρέχεται στο δωμάτιο του πελάτη ή σε πρόσφορο χώρο που θα καθορίζει ο ξενοδόχος. Η υπηρεσία αυτή δεν ταυτίζεται με πλήρη σύνθεση πρωινού.

## **10.13 «ΔΙΑΣΚΕΔΑΣΗ – ΑΘΛΗΣΗ – ΑΝΑΨΥΧΗ»:**

10.13.1. **«Αίθουσα ψυχαγωγίας – παιχνιδιών»:** Επιβάλλεται άδεια λειτουργίας όπου απαιτείται.

10.13.2. **«Παιδική χαρά»:** Οι εγκαταστάσεις παιδικής χαράς καθώς και τα όργανα που χρησιμοποιούνται θα ακολουθούν τα ισχύοντα ευρωπαϊκά πρότυπα όπως π.χ. ΕΛ ΟΤ EN 1176-1, και ο κατασκευαστής να είναι πιστοποιημένος από αναγνωρισμένο οργανισμό πιστοποίησης της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Εξυπακούεται ότι θα λαμβάνονται όλα τα μέτρα ασφάλειας και υγιεινής υπέρ των χρηστών.

10.13.3. **«Πισίνα»:** Δεν μοριοδοτείται στα ξενοδοχεία 5\* άνω των τριακοσίων κλινών και στα ξενοδοχεία 4\* που βρίσκονται σε εκτός σχεδίου περιοχές. Απαιτείται άδεια ίδρυσης και λειτουργίας από τον αρμόδιο φορέα.

10.13.4. **«Παιδική πισίνα»:** Δεν μοριοδοτείται στα ξενοδοχεία 5\* και στα 4\* που βρίσκονται σε εκτός σχεδίου περιοχές. Απαιτούνται οι ακριβείς διαστάσεις, εγκεκριμένα αρχιτεκτονικά σχέδια και άδεια ίδρυσης και λειτουργίας από τον αρμόδιο φορέα.

10.13.5. **«Ιδιωτική πισίνα στα διαμερίσματα»:** Να λειτουργεί σύμφωνα με τις υγειονομικές διατάξεις. Επίσης να μην είναι εφικτή η πρόσβαση από άτομα που δεν διαμένουν στο συγκεκριμένο διαμέρισμα.

10.13.6. **«Νεροτσουλήθρα»:** Να υπάρχει η σχετική έγκριση στα αρχιτεκτονικά σχέδια και ο κατασκευαστής – προμηθευτής να εξασφαλίζει πιστοποιητικό συμμόρφωσης βάσει των προτύπων που ισχύουν στις χώρες της Ε.Ε.

10.13.7. **«Γήπεδο Βόλεϊ»:** Θα μοριοδοτείται και το γήπεδο μπητς βόλεϊ εάν αυτό βρίσκεται εντός του οικοπέδου του ξενοδοχείου και θα προβλέπεται από τα εγκεκριμένα αρχιτεκτονικά σχέδια.

10.13.8. **«Κέντρο αναζωογόνησης»:** Απαιτείται έγκριση αρχιτεκτονικών σχεδίων από την Υπηρεσία και η τήρηση των υγειονομικών και άλλων διατάξεων με βάση την κείμενη νομοθεσία.

10.13.9. **«Πλήρες γυμναστήριο»:** ισχύει ό,τι και για το παραπάνω. Δεν μοριοδοτείται στα ξενοδοχεία 5\* και 4\* άνω των τριακοσίων κλινών.

10.13.10. **«Μαθήματα για διάφορα σπορ από ειδικευμένους εκπαιδευτές»:** Ο εκπαιδευτής θα πρέπει να έχει εξαρτημένη σχέση εργασίας, είτε δελτίο παροχής υπηρεσιών και φυσική παρουσία στο χώρο του ξενοδοχείου.

10.13.11. **«Σάουνα»:** δεν μοριοδοτείται στα ξενοδοχεία 5\* και απαιτείται η έγκριση αρχιτεκτονικών σχεδίων.

10.13.12. **«Αίθουσα τηλεόρασης»:** να προβλέπεται στα εγκεκριμένα από την Υπηρεσία αρχιτεκτονικά σχέδια.

10.13.13. **«Night Club (νυχτερινό κέντρο) – Discotheque {ανοικτού ή κλειστού τύπου) – Piano Bar»:** ισχύει ό,τι για το παραπάνω. Μοριοδοτείται ένα από τα τρία.

10.13.14. **«Bar επιπλέον του υποχρεωτικού, καφενείο κ.λ.π.»:** Τα μπαρ που βρίσκονται στην παραλία και εκτός του οικοπέδου του ξενοδοχείου, δεν μοριοδοτούνται.

#### **10.14. «ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ»**

10.14.1 **«Κουρείο – Κομμωτήριο»:** να προβλέπεται στα εγκεκριμένα αρχιτεκτονικά σχέδια και να έχει άδεια ίδρυσης και λειτουργίας από τον αρμόδιο φορέα.. Δεν μοριοδοτείται στα ξενοδοχεία 5\*.

10.14.2 **«Καταστήματα εφημερίδων – περιοδικών και βιβλίων»:** Δεν μοριοδοτείται στα ξενοδοχεία 5\*.

#### **10.15. «ΠΥΡΑΣΦΑΛΕΙΑ – ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΠΕΛΑΤΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ»**

10.15.1. **«Σύστημα αναζήτησης – ειδοποίησης πελατών»:** Μπορεί να πραγματοποιείται με πίνακα που περιφέρεται στους κοινόχρηστους χώρους του ξενοδοχείου, ή ηλεκτρονικό πίνακα ή σύστημα ηχητικών ανακοινώσεων.

10.15.2. **«24ωρη προστασία (security):** Ανά βάρδια τουλάχιστον ένα άτομο επιφορτισμένο αποκλειστικά με αυτή την αρμοδιότητα ή σύμβαση με εταιρεία security.

10.15.3. **«Έλεγχος χώρου στάθμευσης»:** Θα πρέπει να επιτυγχάνεται με προσωπικό επιφορτισμένο με αυτήν την υπηρεσία ή με μηχανικά μέσα.

10.15.4. **«Έλεγχος με video τους διαδρόμους»:** Δεν μοριοδοτείται γιατί **ΔΕΝ** επιτρέπεται σύμφωνα με την υπ' αριθμό 84/2002 Απόφαση της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα.

10.15.5. **«Άκαυτες χειρολαβές & κλειδαριές θυρίδων»:** Να επιδεικνύεται βεβαίωση του κατασκευαστή.

10.15.6. **«Οπτικό – ηχητικό σήμα»:** Δεν είναι δυνατόν να δοθούν μέσω της συσκευής της interactive τηλεόρασης, αν είναι εκτός λειτουργίας η συσκευή της τηλεόρασης (π.χ. να μην είναι συνδεδεμένη με το ρευματολήπτη, ή να είναι κλειστή από το διακόπτη της). Είναι δυνατόν να δοθούν μέσω απλού δικτύου τηλεόρασης, αλλά με ειδικό μηχανισμό (συσκευή διαφορετική της τηλεόρασης ο οποίος θα είναι συνδεδεμένος με αυτό το δίκτυο.

## 10.16. **«ΑΛΛΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ»**

10.16.1. **«Μεγάλο φαρμακείο»:** θα βρίσκεται στο χώρο Πρώτων Βοηθειών με επίβλεψη του γιατρού του ξενοδοχείου.

10.16.2. **«Γιατρός για ξενοδοχεία με πάνω από 50 εργαζομένους»:** Επειδή με το Π.Δ. 17/1996 άρθρο 4 με το οποίο ενσωματώθηκε κοινοτική οδηγία στο εσωτερικό δίκαιο, έχει καθιερωθεί υποχρέωση των επιχειρήσεων που απασχολούν άνω των πενήντα (50) εργαζομένων, να χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες γιατρού εργασίας, είναι προφανές ότι η μοριοδότηση δεν χορηγείται για την εκπλήρωση της ως άνω νόμιμης υποχρέωσης, αλλά για την πρόσθετη και μη υποχρεωτική από άλλες διατάξεις χρησιμοποίηση υπηρεσιών γιατρού αποκλειστικά για τους πελάτες του ξενοδοχείου.

10.16.3. **«Φύλαξη παιδιών (baby sitting):** Η φύλαξη παιδιών μπορεί να ανατίθεται σε προσωπικό του ξενοδοχείου, ή σε εξωτερικούς συνεργάτες οι οποίοι θα έχουν την σχετική ειδίκευση.

10.16.4. **«Check out από την τηλεόραση»:** Ισχύει το ίδιο με το interactive TV.

10.16.5. **«Μηνύματα από την τηλεόραση»:** Ισχύει το ίδιο με το interactive TV.

10.16.6. **«Speaker phone»:** Ανοιχτή ακρόαση – συνομιλία από την τηλεφωνική συσκευή.

10.16.7. **«Voice mail»:** Ηχητικό μήνυμα στο τηλέφωνο. Ειδοποιείται ο πελάτης από ένδειξη στην τηλεφωνική συσκευή ή στην τηλεόραση μέσω interactive TV, ότι έχει μήνυμα.

10.16.8. **«Data port»:** Απαιτείται δομημένη καλωδίωση, δυνατότητα σύνδεσης με το διαδίκτυο και μέσω τηλεφωνικού κέντρου.

10.16.9. **«E – mail»:** Σύνδεση με το διαδίκτυο μέσω του τηλεφωνικού κέντρου. Απαιτείται προσωπικός υπολογιστής του πελάτη.

## **10.17. «ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ»**

10.17.1 **«Διαχείριση απορριμμάτων (διαλογή ανακύκλωση κ.λ.π.)»:** Οι ξενοδοχείου, στο κάδοι απορριμμάτων να είναι κλειστού τύπου, να αναγράφεται στον καθένα η ανάλογη ένδειξη (ανακύκλωση αλουμινίου, χαρτιού, πλαστικού, γυαλιού κ.λ.π.) και να έχουν τοποθετηθεί στον περιβάλλοντα χώρο του office του κάθε ορόφου, στα επισιτιστικά τμήματα, καθώς και εκεί που καταλήγουν τα απορρίμματα συνολικά του ξενοδοχείου.

## **10.18 «ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ»**

10.18.1 **«Χρήση βομβητών (beepers) ειδοποίησης προσωπικού»:** Είναι δυνατή η συνεννόηση του προσωπικού και μέσω κινητής τηλεφωνίας της οποίας το κόστος θα επιβαρύνει τον επιχειρηματία του καταλύματος, ή άλλων συναφών συστημάτων (walking talking k.l.p.)

10.18.2 **«Συμμετοχή του 10% τουλάχιστον του προσωπικού σε ετήσιο επιμορφωτικό πρόγραμμα (με σχετική πιστοποίηση)»:** Το επιμορφωτικό πρόγραμμα να είναι διάρκειας τουλάχιστον 75 ωρών από φορέα που διαθέτει και κατεύθυνση τουριστικής εκπαίδευσης (π.χ. Εργαστήριο Ελευθέρων Σπουδών, ΙΕΚ, ΟΤΕΚ, κ.λ.π.)

**«Αποδεδειγμένη γνώση ξένης γλώσσας»:** Να αποδεικνύεται η γνώση της αγγλικής γλώσσας τουλάχιστον με πτυχίο lower και με τον αντίστοιχο τίτλο σπουδών για τις άλλες διαδεδομένες ευρωπαϊκές γλώσσες. Επίσης εάν πρόκειται



για αποφοίτους σχολών ΟΤΕΚ, δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης τουριστικής κατεύθυνσης, μεταδευτεροβάθμιας εκπαίδευσης (ΙΕΚ) ή και Γ' βάθμιας εκπαίδευσης, δεν απαιτείται η προσκόμιση τίτλου ξένης γλώσσας.

10.18.3 **«Απόφοιτοι τουριστικών σχολών»:** Τουλάχιστον μετεκπαίδευσης ΟΤΕΚ (πρώην ΣΤΕ) και οι κάτοχοι πτυχίου οποιασδήποτε βαθμίδας με κρατική ισοτιμία, τουριστικής κατεύθυνσης.

10.18.4 **«Απόφοιτοι Γ' βάθμιας εκπαίδευσης σε ποσοστό τουλάχιστον 5% του συνόλου του προσωπικού»:** Οι απόφοιτοι τουριστικών σχολών Γ' βάθμιας εκπαίδευσης που απασχολούνται στο ξενοδοχείο, θα μοριοδοτούνται και ως απόφοιτοι Τουριστικών Σχολών, και ως απόφοιτοι Γ' βάθμιας εκπαίδευσης.

10.18.5 **«Αποδεδειγμένη γνώση εφαρμογής νέων τεχνολογιών (Η/Υ) σε ποσοστό τουλάχιστον 5% του συνόλου του προσωπικού»:** Να υπάρχει τουλάχιστον πιστοποίηση παρακολούθησης σεμιναρίων που να διαθέτει αντίστοιχο κλάδο. Εάν υπάρχει πτυχίο οποιασδήποτε βαθμίδας με κρατική ισοτιμία στο οποίο αναγράφεται ότι έχει διδαχθεί το συγκεκριμένο μάθημα, θα γίνεται δεκτό.

**11.** Επιθυμητό είναι σε κάθε δωμάτιο να υπάρχει καλαίσθητο φυλλάδιο στο οποίο θα προβάλλονται όλες οι παρεχόμενες υπηρεσίες της μονάδας σύμφωνα με τα συνημμένα και υπογεγραμμένα παραρτήματα του επιχειρηματία και μηχανικού, αλλά και άλλες πέραν των ανωτέρω.

**12.** Ιδιαίτερες συμφωνίες μεταξύ επιχειρηματία και πελάτη οι οποίες μειώνουν τις υποχρεωτικές παροχές που απορρέουν από τη νομοθεσία, δεν επιτρέπονται.

## ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Καπίκη-Πιβεροπούλου Τάνια (1998), Υπηρεσία Υποδοχής, Προπομπός: Αθήνα.
2. Καραμπάτσου Ειρήνη (1997), Ξενοδοχειακή Τεχνική 1, Προπομπός: Αθήνα.
3. Χατζηνικολάου Ελ. (1999), Τουριστική Νομοθεσία, Προπομπός: Αθήνα.
4. Abbott Peter – Lewry Sue, (2002), Υποδοχή, Διαδικασίες, Διαχείριση, Δεξιότητες. Προπομπός: Αθήνα.
5. Εφημερίδα της Κυβερνήσεως της Ελληνικής Δημοκρατίας, Τεύχος Πρώτο, Αρ. Φύλλου 43, 2002.
6. M. Concepcion Lopez Fernadez, Ana M. Serrano Bedia, (2004), Tourism Management, 25, 771-775.
7. Aviad A. Israeli, (2002), Hospitality Management, 21, 405,424.

### ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

8. [www.gnto.gr](http://www.gnto.gr)
9. [www.ee.gr](http://www.ee.gr)
10. [www.travelocity.gr](http://www.travelocity.gr)