



Фото: Hotel Sacher Wien, Wiener Philharmoniker Suite © Hotel Sacher

ЧТО ОБЕЩАЮТ ОТЕЛЬНЫЕ ЗВЕЗДЫ В АВСТРИИ?



ПРЕДИСЛОВИЕ ОТ РЕДАКЦИИ

Не стоит расстраиваться, что из-за пандемии коронавируса вы не сможете поехать на море. Да, в Австрии моря нет, но есть замечательные чистейшие озера, куда стремятся многочисленные туристы из разных стран мира. Правда, иностранных туристов в этом году тоже не будет, но от этого местным жителям в плане спокойствия и экологии хуже не станет. Об экономических аспектах будет заботиться правительство. Соответственно его планам отели в стране открыли свои двери с 29 мая.



Фото: © Österreich Werbung, / Viennaslide

Для того, чтобы отель в Австрии оправдал ваши ожидания, нужно как минимум знать, за что даются звезды местным гостиницам. В 2010 году Австрия, Германия, Швеция, Швейцария, Чехия, Венгрия и Нидерланды приняли единый каталог критериев для оценки отелей. Таким образом, появилась возможность достичь единого стандарта в этих странах, что должно позитивно сказаться на обслуживании клиентов.

Каталог включает в себя 270 критериев. Для всех категорий (от 1 до 5 звезд) появилась возможность получить обозначение «S» (SUPERIOR), что указывает на наличие дополнительных услуг. Именно «дополнительных услуг», а не «улучшенной планировки», как это часто поясняется на русскоязычных туристических сайтах. Дополнительной услугой в трехзвездочном отеле может стать вторая подушка для каждого из гостей, а в пятизвездочном – возможность полностью затемнить комнату при помощи жалюзи или рулонных штор.

Сколько стоит оценка категории отеля?

Как правило, присвоение отелю определенной категории (звезд) бесплатное.

Кто присваивает отелям обозначение Superior?

Все отели с обозначением «S» обязаны участвовать в так называемом MYSTERY GUESTING. В данном случае отель тестируется аудитором («тайным покупателем»), а его визит оплачивается тестируемым отелем. При этом сумма, потраченная трех- или четырехзвездочным отелем на MYSTERY GUESTING, не должна превышать 200 евро. Для пятизвездочных отелей услуга «тайного покупателя» не должна превышать 500 евро.

Так что же нам обещают отельные звезды в Австрии? Давайте рассмотрим минимальные требования к каждой из категорий.

Пятизвездочный отель *****

Разумеется, отель при этом должен соответствовать всем пунктам, обязательным для нижестоящих категорий.

- * Эксклюзивная зона приема гостей (фойе);
- * Присутствие сотрудников, превосходно владеющих иностранными языками, у стойки администратора или в помещении для швейцаров 24 часа в сутки;
- * Сейфы в номерах;
- * Лифт при наличии более одного этажа;
- * Завтрак-буфет с обслуживанием и горячими напитками;

* В меню – ассортимент из четырех блюд с возможностью выбора трех блюд или «а ля карт», или буфет;

* Меню с легкими блюдами – 10 часов из 24 часов в сутки;

* Возможность заказать напитки круглосуточно;

* Отельный бар или стойка со стульями;

* Собственный гараж отеля или охраняемая стоянка для автомобилей;

* Минимальная площадь номеров:

в старых зданиях:

13 м² – одноместный номер, 19 м² – двухместный номер;

в новых зданиях:

16 м² – одноместный номер, 22 м² – двухместный номер;

* Смена постельного белья: через день, по желанию клиента – каждый день;

* Радио и цветной телевизор со спутниковыми или кабельными каналами;

* Внутренний телефон или интерактивный гостиничный телевизор;

* Подключение к модему;

* Услуги прачечной и глажка: глажка также по выходным дням;

* Все номера оснащены ванной и туалетом или душем и туалетом с эксклюзивным оформлением;

* Ежедневная смена полотенец для рук, купальных полотенец и коврика в ванной;

* Фен для сушки волос;

* Один банный халат на человека, шампунь для волос, весы, косметическое зеркало с подсветкой.

Четырехзвездочные отели ****

Минимальные требования:

* Первокласная зона приема гостей (фойе);

* Присутствие сотрудников у стойки администратора или в помещении для швейцаров – 15 часов из 24 часов в сутки;

* Сейфы в номерах;

* Лифт при наличии более двух этажей;

* Завтрак-буфет с обслуживанием и горячими напитками;

* В меню – ассортимент из четырех блюд с возможностью выбора трех блюд или «а ля карт», или буфет;

* Меню с легкими блюдами – 10 часов из 24 часов в сутки;

* Возможность заказать напитки – 16 часов из 24 часов в сутки;

* Отельный бар или стойка со стульями;

* Минимальная площадь номеров:

в новых зданиях:

14 м² – одноместный номер, 19 м² – двухместный номер;

* Смена постельного белья: как минимум два раза в неделю, по желанию клиента – каждый день;

* Радио и цветной телевизор со спутниковыми или кабельными каналами;

* Внутренний телефон или интерактивный гостиничный телевизор;

* Подключение к модему;

* Услуги прачечной и глажка: глажка также по выходным дням;

* Все номера с ванной и туалетом или душем и туалетом; минимальная площадь этой зоны в 75 % номеров – 4 м² в случае отсутствия эксклюзивного оформления;

* Ежедневная смена полотенец для рук, купальных полотенец и коврика в ванной;

* Фен для сушки волос.

Трехзвездочные отели ***

Минимальные требования:

* Присутствие сотрудника отеля в приемной – от 15 до 24 часов в сутки;

* В зданиях высотой более трех этажей должен быть лифт;

* Завтрак-буфет;

* Меню из трех блюд с выбором основного блюда «а ля карт» или буфет;

* Меню с легкими блюдами – 10 часов из 24 часов в сутки;

* Возможность заказать напитки в течение 12 часов из 24 часов в сутки;

* Бар;

* Минимальная площадь номеров:

в новых зданиях:

12 м² – одноместный номер и 18 м² – двухместный номер;

* Смена постельного белья как минимум два раза в неделю, по желанию клиента – каждый день;

* Радио и телевидение;

* Телефон;

* Все номера с ванной и туалетом или

душем и туалетом, в старых зданиях – как минимум в 70 % номеров.

Отели 2**

Минимальные требования:

* В зданиях высотой более трех этажей должен быть лифт;

* Завтрак;

* Меню из трех блюд «а ля карт» или шведский стол;

* Смена постельного белья как минимум один раз в неделю;

* Все номера с ванной и туалетом или душем и туалетом, в старых зданиях – как минимум в 70 % номеров. В случае отсутствия ванны / душа должен быть как минимум умывальник с горячей / холодной водой.

Отели 1*

Минимальные требования:

* Завтрак;

* Меню из трех блюд «а ля карт» или шведский стол;

* Смена постельного белья как минимум один раз в неделю.

И напоследок хотелось бы рассказать о необычном концепте отелей в Австрии. Не так давно здесь появились **библиотеки**. Кто из нас не знаком с такой ситуацией: отправляясь в отпуск, вы берете с собой книги, а по возвращении домой оказывается, что возможности для чтения не представилось. В библиотеках созданы все условия для отдыха и наслаждения литературой. Здесь путешествующие читатели и читающие путешественники найдут книги разных жанров и для любого возраста. Не думаю, правда, что в таких отелях представлена русскоязычная литература, но идея интересная. А как вам такая концепция отеля?

Для тех, кто видит свою карьеру в гостиничном бизнесе, в Австрии существует ряд отельных школ. К примеру, в городе Зальцбурге находится известная туристическая школа KLESSHEIM.

Материал предоставила Татьяна Войтенко

www.focus-austria.ru