

Fakta om kvalitetssikringsordningen

NHO Reiseliv har på oppdrag fra regjeringen utviklet forslag til et nasjonalt kvalitetssikringssystem for overnattingsbedrifter (hoteller). Dette arbeidet har vært ledet av en bredt sammensatt styringsgruppe (se vedlegg) bestående av representanter for små og store hoteller/kjeder, forbrukersiden, arbeidstagersiden og Innovasjon Norge. Styringsgruppen har vært ledet av administrerende direktør i NHO Reiseliv, Knut Almquist. Det Norske Veritas har forestått den tekniske utformingen av ordningen.

Målet for arbeidet har vært å utvikle en ordning som både forbrukere og næringen selv kan slutte opp om, og som kan være et forbilde for utvikling av eksisterende ordninger også i andre land. Ordningen er utviklet med bakgrunn i de øvrige, nordiske hotellordningene, men åpner for at også nye faktorer skal gi uttelling ved vurderingen av en bedrift (se under).

Forslag til oppbygging

Det finnes i dag nasjonale ordninger i de fleste europeiske land bortsett fra i Norge, Finland, Luxemburg og Balkanlandene. De europeiske og nordiske ordningene baserer seg i hovedsak på fysiske krav til hotell og rom, mens service og miljø er lite vektlagt.

Ved utvikling av en norsk ordning for kvalitetssikring har styringsgruppen vektlagt miljø, service, og fleksibilitet. Gjesteopplevelsen står i sentrum.

I Danmark er ordningen obligatorisk for alle hoteller som er medlem i HORESTA. Hotellene blir klassifisert fra 1-5 stjerner. Sveriges ordning er tilnærmet lik den danske, men frivillig. Den svensk-danske ordningen har lagt grunnlaget for systemene som benyttes i Estland, Latvia og Litauen og på Island og Grønland.

Enkelt for forbruker

Utgangspunktet for styringsgruppens forslag til ordning er å sørge for at forbrukerne får den kvaliteten de forventer når de besøker et hotell. At hotellet følger gjeldene regler, fungerer som det skal, har riktig servicenivå og alt annet som man forventer seg av et overnattingssted. Stjernemerking av hoteller finnes allerede i de fleste europeiske land, og fungerer som en enkel og forståelig kommunikasjon mellom hotellet og forbrukeren. Systemet vil også fungere som en veileder for hotellene med hensyn til hva som forventes av kvalitet.

Den norske ordningen vil skille seg ut fra andre liknende ordninger ved at den også tar hensyn til viktige faktorer som servicenivå, funksjonalitet og gjestetilfredshet. Det holder ikke lengre å kun oppfylle en rekke fysiske krav som for eksempel riktig antall stoler og kleshengere, slik det er i Danmark og Sverige. Ordningen vil også være mer dynamisk enn det man finner i de fleste andre land. For å få til dette er ordningen delt inn i fire ulike blokker; obligatoriske krav, basiskrav, tilleggs-kriterier og gjestetilfredshet.

De obligatoriske kravene ligger i bunnen og må oppfylles av bedriften for i det hele tatt å kunne søke om å bli vurdert. Dette er for eksempel at alle hoteller skal ha et miljøprogram, følge gjeldende lover og regler, ha en vedlikeholdsplan, gjestefokus, samt gjennomføre gjestetilfredshetsundersøkelser. Dette viser at man bor på et seriøst sted og at et elementært kvalitetsnivå er ivaretatt.

Basiskravene vil sørge for at man finner det man forventer hos hoteller på ulike nivåer, fra en til fem stjerner. Denne blokken er en forenkling av det danske og svenske systemet, men ivaretar de viktigste fysiske kravene til standarden på hotellet, det som gjør at et hotell er et hotell. I den norske ordningen er kravene til romstørrelse noe lavere, enn det man finner i de fleste andre land. Dette er gjort av miljøhensyn, både i forbindelse med bygging, vedlikehold og drift.

Tilleggs-kriteriene er med på å gjøre systemet fleksibelt. Om hotellet har svømmebasseng, lekerom, spa eller andre tilbud, vil dette gi ekstrapoeng. Videre vil blant annet gode konferansefasiliteter eller tilrettelagte forhold for ferie og fritid, eller en dedikert miljøinnsats også gi ekstrapoeng. Jo flere ekstrakriterier et hotell oppfyller, jo flere poeng kan det oppnå.

I den siste blokken vurderes **gjestetilfredsheten**. Her skal gjestene svare på noen enkle spørsmål om sin opplevelse av oppholdet. Disse områdene er for eksempel opplevelsen av rommet, frokosten og hotellets service, renhold og vedlikehold. På denne måten er forbrukerne direkte involvert i å vurdere hotellets kvalitet.

I systemer ligger det også en mulighet for å få en egen notasjon ved oppfyllelse av visse kriterier innen områdene; miljø, business, kurs & konferanse, ferie og fritid eller tilgjengelighet (tilrettelagt for allergikere, bevegelseshemmede etc).

Systemet er testet ut hos følgende: First Hotels, Hafjell Hotell & Apartments, Hotel Ullensvang, Radisson SAS, Rica Hotels, Scandic Hotels og Thon Hotels.

Eget driftsselskap

Videre arbeid med ordningen for overnattingsbedrifter i Norge er foreslått gjort gjennom et eget aksjeselskap. Selve driften bør bli vurdert satt ut til eksternt leverandør.

Styringsgruppen foreslår at aksjeselskapet innrettes slik:

- Eiere: 2-3, NHO Reiseliv, Innovasjon Norge, (Fellesforbundet om disse ønsker å delta på eiersiden)
- Egen fagnemnd opprettes for å behandle videreutvikling av ordningen og behandle klager etc.
- Drift må vurderes å settes ut eksternt

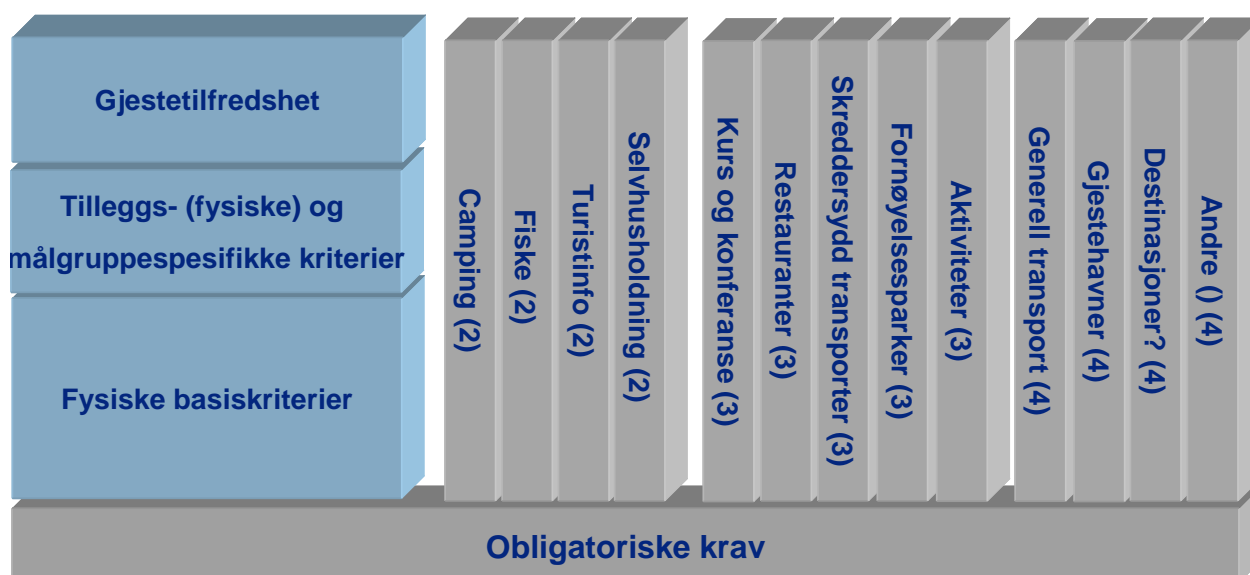
Oppstart av ordningen er mulig innen **01.01.2010**.

Vedlegg

Styringsgruppens sammensetning:

Styringsgruppen består av følgende representanter: Knut Almquist (NHO Reiseliv, leder), Christian Gartmann / Tarje Hellebust (Rezidor), Pål Semb-Johansson / Ole Jacob Wold (Rica Hotels), Marianne Wang Polden (Thon Hotels), Geir Lundkvist (Scandic Hotels), Roar Øien (Welle Gruppen), Hans E. Utne (Hotel Ullensvang), Simen Haare, First Hotels, Per-Arne Tuftin / Audun Pettersen (Innovasjon Norge), Tor Sannerud (Visit Oslo), Erik Lund-Isaksen (Forbrukerrådet), Jens Petter Hagen / Clas Delph (Fellesforbundet) og Elisabeth Heyerdahl-Jensen / Per Ødegaard (BiT Reiseliv).

Makrokart av kvalitetssikringssystemet



Figuren over illustrerer makrokartet for kvalitetssikringssystemet. Selv om ordningen i første omgang er for hoteller er den tenkt utvidet til også å omfatte andre segmenter innenfor reiselivet. Tallene i parentes indikerer prioriteringsrekkefølgen for en eventuell utvidelse av ordningen.