

Hotellit

Useilla hotelliketjuilla on oma sisäinen laatu- ja ympäristöjärjestelmänsä ja muilla majoitusliikkeillä myös oma luokituksensa. Suomessa ei ole kuitenkaan käytössä virallista hotelliluokitusta eikä matkailuelinkeino ole pitänyt sitä tarpeellisena Euroopan unionin päivänvastaisista pyrkimyksistä huolimatta.

Yhtenä syynä tähän on se, että luokitukset ovat usein teknisiä eivätkä ota riittävästi huomioon toiminnan luonnetta tai toimintaympäristöä. Luokituksella on myös usein taipumus johtaa ainoastaan minimivaatimusten täyttämiseen eikä toiminnan laadulliseen parantamiseen.

Kansainvälisillä markkinoilla on kuitenkin kysyntää kansalliselle viralliselle hotelliluokitukselle ja matkailijat kaipaavat vertailukelpoista luokitusta. Virallisen luokituksen puuttuminen saattaa johtaa majoitusyritysten omaan vapaaseen luokitukseen markkinoinnissa.

Ruotsiin tulossa hotellien tasoluokitus

Euroopan maista vain Suomi, Ruotsi ja Norja ovat vailla kansallista hotellien luokitusjärjestelmää. Ruotsi on tehnyt päätöksen luokitaa hotellinsa 1-5 tähden tasoluokkiin ja ruotsalaishotellien luokittelu aloitettiin keväällä (www.visit-sweden.com). Luokitusjärjestelmän takana on Sveriges Hotell- och Restaurangföretagare - SHR, joka mahdollistaa kaikille jäsenhotelleilleen luokituksen saamisen vuoden 2004 loppuun mennessä.

Hotelliluokitusjärjestelmä koostuu 130:stä kriteeristä, joiden avulla arvioidaan kunkin hotellin huoneiden ja yleisten tilojen taso. Luokittelutyöhön perustetaan erityinen kriteerilautakunta.

Ruotsin luokitusjärjestelmän tavoitteena on pohjoismainen luokitusjärjestelmä, johon myös Suomi ja Norja voisivat liittyä. Suomen Hotelli- ja Ravintolaliitto ei ainakaan tällä hetkellä puolla Suomen liittymistä järjestelmään, www.shr.fi Tuleva luokitusjärjestelmä perustuu SHR:ää vastaavan tanskalaisjärjestön, Horestan kehittämään järjestelmään. Se on vapaaehtoinen ja avoin kaikille Ruotsin SHR:n jäsenille.

Leirintäalueet

Leirintäalueiden tasoluokitukset muuttuivat vuonna 1996, jolloin otettiin käyttöön uusi viisiportainen tasoluokitus. Sen tarkoituksena on antaa leirintäalueiden käyttäjille ajanmukaista ja vertailukelpoista tietoa alueiden palvelutasosta, parantaa leirintäalueiden ympäristönsuojelua ja viihtyisyyttä sekä antaa leirintäalueiden palvelutasoa koskevat tavoitteet alueiden suunnittelijoille ja rakentajille. Luokitusuudistus perustuu kauppa- ja teollisuusministeriön rahoittamaan tutkimustyöhön Suomen leirintäalueiden tasosta ja uudesta luokituksesta.

Uusi luokitusjärjestelmä on johtanut monen kohtuutasoisen alueen putoamiseen laatuluokkaa tai kahta alemmaksi. Leirintäalueilla on myös jouduttu investoimaan kilpailukykyyn säilymiseksi, laatuluokan edellyttämän tason saavuttamiseksi ja säilymiseksi.

Uudet luokitusvaatimukset on toteutettu pohjoismaisena yhteistyönä Nordiskt Campingrådın kanssa. Suomen lisäksi Tanskassa, Ruotsissa ja Norjassa on siirrytty viisiportaiseen luokitusjärjestelmään.

Luokitusperusteet on laatinut erillinen luokitusnormityöryhmä, jossa ovat edustettuina Suomen leirintäalueyhdistys ry, Matkailun edistämiskeskus-MEK, Ympäristöministeriö, Suomen

Kuntaliitto, Lomaliitto ry, SF-Caravan ry ja Nordiskt Campingråd. Suomessa leirintäalueille myönnettävistä tasoluokista päättää Leirintäalueiden luokitusryhmä. Luokitusjärjestelmä perustuu Ulkoilulakiin (1343/94) jonka mukaan leirintäalueet voidaan jakaa yleisiin ja kaikille avoinna oleviin leirintäalueisiin tai niiden käyttötarkoituksen vuoksi rajattuihin leirintäalueisiin. Leirintäalueiden luokitus on vapaaehtoista ja maksullista ja luokitusta voivat hakea ulkoilulain mukaiset, yleiset, kaikille avoinna olevat leirintäalueet.

Suomalaiset leirintäalueet luokitellaan 5-portaisen järjestelmän mukaan 1 - 5 tähdellä.

* Yksi tähti

- vähintään 25 paikkaa matkailuvaunuille, matkailuautoille tai teltoille
- leirintäpaikan koko vähintään 80 - 100m²
- wc:t, suihkut, keittopaikat

** Kaksi tähteä

Ym. lisäksi:

- 20% matkailuvaunu- ja matkailuautopaikoista sähköistettyjä
- vastaanottotila
- valvonta leirintäalueella klo 7-23
- suihkuissa ja peseytymispaikoissa lämmin vesi
- kioski
- lasten leikkipaikka

*** Kolme tähteä

Ym. lisäksi:

- valaistut ja pinnoitetut ajoväylät
- 50% matkailuvaunu- ja matkailuautopaikoista sähköistettyjä (talvialueilla 100%)
- erillinen telttailualue
- Camping Card Scandinavia -vastaanottojärjestelmä käytössä
- valvonta leirintäalueella myös yöaikaan
- kiinteiden jätevesisäiliöiden tyhjennyskaivo matkailuajoneuvoille
- vaatehuoltotilassa pesukone
- sauna
- elintarvikekioski
- mökkejä tai huoneita
- uimaranta

**** Neljä tähteä

Ym. lisäksi:

- 75% matkailuvaunu- ja matkailuautopaikoista sähköistettyjä
- ympärivuotinen ennakkovarausmahdollisuus
- matkailuautoille omia paikkoja
- kaikki huolto- ja palvelurakennukset lämmitettyjä
- kahvilassa / ravintolassa tarjolla ruoka-annoksia

***** Viisi tähteä

Ym. lisäksi:

- ympärivuorokautinen valvonta leirintäalueella
- kaikki huolto- ja palvelurakennukset lämpöeristettyjä
- lastenhoitajapalvelu
- runsaasti vapaa-ajan aktiviteetteja
- ravintola täysin anniskeluoikeuksin
- osassa mökeistä wc, suihku, pienoiskeittiö ja tv

SRM:n hostellit

Suomen Retkeilymajajärjestö on luokitellut SRM-hostelliketjuun kuuluvat hostellit (=retkeilyhotellit, kesähotellit, retkeilymajat). Luokituskriteerit ovat perusedellytyksiä suomalaisille hostelleille. Edellytykset täyttävä normaalitasoinen hostelli kuuluu kolmen tähden luokkaan, poikkeuksena ovat sitä korkeamman tason hostellit (neljän tähden) ja alemman tason (kahden tähden) hostellit.

SRM-hostellit kuuluvat Kansainväliseen Retkeilymajajärjestöjen liiton (IYHF) maailmanlaajuiseen verkkoon ja ovat oikeutettuja käyttämään Hostelling International-tunnusta.

Yleisten toimintaperiaatteittensa mukaisesti hostellit ovat avoimia kaikille matkailijoille iästä, sukupuolesta, kansallisuudesta, rodusta, ihonväristä tai uskonnosta riippumatta. Tavoitteena on tarjota majoituspaikan lisäksi mahdollisuus tutustumiseen kunkin paikkakunnan kulttuuriin, nähtävyyksiin, luontoon ja ihmisiin. Hostelleissa on mahdollisuus varata myös yksittäisiä vuodepaikkoja, minkä vuoksi naisille ja miehille on tarjolla eri huonetiloja. Hostelleissa voi käyttää omia liinavaatteita.

Hostellien luokitusperusteet

SRM:n luokituskriteerit ovat perusedellytyksiä suomalaisille hostelleille. Edellytykset täyttävä normaalitasoinen hostelli kuuluu kolmen (***) tähden luokkaan, poikkeuksina ovat sitä korkeamman tason hostellit (****) ja alemman tason hostellit (**).

Nämä peruskohdat vaaditaan kaikilta SRM-hostelleilta (***):

1. Opastus

Hostelliin on hyvät tie- ja liikenneyhteydet. Toimiva viitoitus ohjaa hostelliin. Opasteet ja kyltit osoittavat selvästi sisäänkäynnin ja vastaan-oton sijainnin.

Rakennuksen, jossa hostellimajoitus tapahtuu, ulkopuolella on hostelli-kyltti. Hostellin yhteydessä on pysäköintitilaa henkilöautoille (20% vuodepaikoista). Linja-autoille on pysäköintimahdollisuus lähellä hostellia.

2. Vastaanotto (Reception)

Vastaanotto on selkeästi havaittavissa; valaistu ja merkitty opastein. Vastaanotto on avoinna vähintään klo 08:00-10:00 ja 17:00-22:00 paikalliset olosuhteet esim. liikenneyhteydet huomioonottaen. Aukioloajat ovat selvästi näkyvillä.

Asiakkaat voivat luovuttaa vuodepaikkansa/huoneensa klo 10:00 mennessä. Asiakkaalla on sisäänkirjoittauduttuaan mahdollisuus päästä hostelliin vuorokauden ympäri (=perusluottamus asiakkaan ja hostellin kesken). Paikallisista olosuhteista johtuvista poikkeuksista on sovittava SRM:n/IYHF:n kanssa ja niiden on oltava selkeästi esillä vastaanotossa.

Vastaanotossa on puhelin ja faksi/sähköpostiyhteys. Vastaanoton ollessa suljettuna esim. päivällä on puhelinvastaaja tms. käytössä. Hostellilla on ennakkovarauksia varten tarpeita vastaava järjestelmä. Puhelin-, telefax-, sähköposti- ja kirjevarauksiin vastataan nopeasti ja kielitaitoisesti. Ennakkoon maksetut varaukset ovat voimassa ko. päivänä vastaanoton sulkeutumiseen. Ilman ennakkomaksua tehdyt varaukset ovat voimassa klo 18:00 saakka.

Vastaanoton henkilökunta on siistiä, asianmukaisesti pukeutunutta, palveluhaluista ja selkeästi tunnistettavissa sekä sen edellytetään osaavan puhua suomen lisäksi englantia ja/tai saksaa. Vastaanotossa on ensiapuvälineet ja henkilöstö tietää, miten toimia loukkaantumisen, tulipalon tai muiden onnettomuuksien sattuessa

Vastaanotossa on ilmoitustaulu, jossa esitetään: hostellin ja vastaanoton aukioloajat, majoitushinnat, ateriapalvelut, liikenneyhteydet ja aikataulut sekä paikalliset nähtävyydet. Näkyvällä paikalla on myös alueen kartta, tietoa lähimmästä hostellista sekä SRM:n esitteet ja toimintaohjeet.

Hostellissa on asiakkaiden käytössä maksullinen puhelin. Sen yhteydessä on hostellin oma puhelinnumero, hälytysnumero, ulkomaiden suuntanumerotiedot (myös 990, 999, 996 jne.), taksin numero ja muiden hostellien numerot.

3. Majoitustilat

Majoitushuoneissa on enintään 6 vuodepaikkaa, tilaa vähintään 5 m³/vuode, vuodetta kohden 4 m² lattiapinta-alaa. Huoneissa on pöytä, tuolit, lukittavat kaapit vuodepaikan ostoneille, peili, roskakori ja ripustuskoukkuja vuoteiden määrän mukaisesti. Sähköpistokkeet pienlaitteiden käyttöä varten. Ikkunoissa verhot ja yläkerroksissa turvasalvat.

Saniteettitiloja vähintään:

1 WC/12 henkilöä

1 pesuallas/6 henkilöä

1 suihku/15 henkilöä

Naisille ja miehille eri WC:t ja suihkut. Kylmä ja lämmin vesi. WC:ssä ja suihkuissa asiamukainen varustus.

HUOM! WC:n ja suihkun käyttö kuuluu majoitushintaan; ei siis hinnoitella erikseen!

Hostellissa yhteiset oleskelutilat 25%:lle vuodepaikkamäärästä. TV ja radio oleskelutiloissa. Yhteisissä tiloissa on riittävä valaistus sekä käytävillä yövalo.

Vuoteissa on käytettävä lakanoita ja tyynyliinoja (tyynyliina myös makuupussia käytettäessä). Mikäli vuodevaatteet eivät sisälly majoitus-hintaan, niitä on oltava vuokrattavissa/ostettavissa.

4. Itsepalvelutilat

4.1. Itsepalvelukeittiö/vastaava

Asiakkailla on mahdollisuus halutessaan käyttää keittolevyä/keittiötä, jos hostellissa ei ole kahvilapalveluja (esim. keittiön avaimen saa vastaanotosta jos keittiö avoin)Itsepalvelukeittiön yhteydessä ruokailutilat 15%:lle vuodepaikkojen määrästä. Keittiön varustuksena on vähintään 1 keittolevy/20 vuode-paikkaa ja 1 pesuallas/40 vuodepaikkaa, jääkaappi asiakkaiden ruokatarvikkeiden säilytykseen, ruoan valmistuksessa tarvittava astiasto sekä kannellinen jättestia.

4.2. Itsepalvelupesula

Pesukone (kolikkokone tai vastaava) asiakkaiden käytössä tai pesulapalvelu, joka samanhintainen kuin kolikkokone olisi, lisäksi 2 pesuallasta (kylmä ja lämmin vesi). Kuivaustilaa tai kuivauskaappi pestyille vaatteille, silitysrauta ja -lauta.

5. Ruokailut

Hostellin yhteydessä kahvila/ravintola. Hostellissa on ostettavissa aamiaispalvelut, aamiaistarjoilua varten paikkoja 50%:lle vuodepaikoista. Leirikoulumajoituksessa mahdollisuus täysihoitoon.

6. Oheispalvelut

Hostellissa on ryhmiä ja leirikoululaisia varten kokoontumistilaa/tiloja. Hostellissa ja sen ympäristössä olevat harrastusmahdollisuudet ja ulkoilureitit ovat esitettyinä asiakkaiden nähtävillä. Hostelli vuokraa tai välittää ulkoilussa tarvittavia liikuntavälineitä (esim. polkupyöriä, veneitä, kanootteja).

7. Siisteys ja ympäristöhuolto

Hostellirakennus ja sen ympäristö pidetään siistinä, hyväkuntoisena ja hoidettuna. Hostelli siivotaan päivittäin. Siivouksessa käytetään mahdollisuuksien mukaan ympäristöystävällisiä puhdistusaineita. Saniteetitilit ja niihin kuuluva varusteisto pidetään hyväkuntoisena ja puhtaina.

Hostellissa noudatetaan IYHF:n ympäristöperiaatteita

- jätteet lajitellaan; paperi, lasi, orgaaniset jätteet ja ongelmajätteet erikseen, myös asiakkaita ohjataan lajittelemaan omat jätteensä
- vältetään liiallista energian ja veden kulutusta
- ruokailussa vältetään kertakäyttöastioiden ja liiallisten ruoka-ainepakkausten käyttöä
- käytetään mahdollisuuksien mukaan ympäristöystävällisiä materiaaleja

Korkeatasoiset hostellit (****)

Luokituksen korotuksen edellytykset:

1. Vastaanotto:

- avoinna 24h/vrk (kirjoittautuneille sisäänpääsy)
- vastaanotto avoinna vähintään klo 07:00-24:00
- varausmenetelmät olemassa ja tiedotettuina asiakkaille

- (IBN-varausjärjestelmä)
- henkilökunnan kielitaito = suomi + 2 vierasta kieltä
- kattava määrä informaatiota, tietoa hostelleista saatavana IYHF:n oppaita myynnissä
- kans.väl. palautelomakkeita saatavilla

2. Majoitustilat:

- kokonaisvuodekapasiteetti väh. 40 vuodetta
- suurin osa huoneista 1-3 hengen huoneita
- vuoteista alle puolet kerrossänkyjä

3. Saniteettitilat:

vähintään

1 WC/6 henkilöä

1 pesuallas/3 henkilöä

1 suihku/6 henkilöä

suurimmassa osassa huoneita saniteettitilat huoneen/huoneiston yhteydessä

4. Ruokailut:

- mahdollisuus lounas- ym. ruokailuun hostellissa tai sen välittömässä läheisyydessä (100 m.)

5. Oheispalvelut:

- ryhmien ja luokkien käytettävissä yhteistilaan vähintään 20 hengelle

Alemman tason hostellit (**), joissa poikkeuksellista:

1. Sijainti:

- julkisilla kulkuneuvoille vaikeasti saavutettavissa

2. Vastaanotto:

- sisäänpääsy hostelliin rajattuina aikoina
- vastaanotossa ei puhelinvastaajaa eikä faksia
- ei yleisöpuhelinta
- henkilökunnan kielitaito suppea
- ei kansainvälisen hostellikortin myyntiä

3. Huonetilat:

- suurin osa vuodekapasiteetista 6 hengen (tai suuremmissa) huoneissa

4. Saniteettitilat:

- puutteita yleistason (***) luokittelun määrissä

5. Muut palvelut:

- ei yhteistyötiloja
- itsepalvelukeittiön ja- pesulan varustus erittäin vaatimaton