

דירוג המלונות לכולם - לא כולל מלונות בוטיק

Posted on 29 באוקטובר 2018 by עירית רוזנבלום



תמימות דעים בתעשיית המלונאות שעבר זמנו של דירוג המלונות וכיום הכלים של הלקוח לבחירה אחרים

Categories: [מלונות](#), [ראשי](#)

Tag: [שר התיירות יריב לוין](#), [איל סגל](#), [הוטלס קומביינד](#), [דירוג מלונות](#), [חברת אנמוזר](#)

על האנכרוניזם שבדירוג המלונות שמשרד התיירות רוצה לכפות על המלונאים תעיד, בין היתר, העובדה שהדירוג אינו חל על מלונות בוטיק ואילו כיום התחום הצומח ביותר בישראל וזה שמביא לה את מירב הפרסום בעולם - הוא תחום מלונות הבוטיק.

"הטלת חובה על דירוג המלונות מיותרת ותביא לבזבוז של כספים", כך אומר **איל סגל**, מנכ"ל הוטלס קומביינד ישראל, "אנחנו חיים בעולם דיגיטלי שבו על כל מלון יש אינספור חוות דעת של צרכנים חכמים שיודעים לקרוא ולהחליט מה

טוב להם".

משרד התיירות החליט לעגן בתקנות את החובה לדרג את המלונות, לאחר שתוכניתו שהמלונות יעשו זאת באופן רצוני (וולונטרי), לא התקדמה כמצופה. את הדירוג מבצעת חברת אנמוזר האוסטרית שזכתה במכרז וקובעת כמה כוכבים להעניק למלון.

לדברי סגל, מנגנוני הבקרה הממשלתיים שהיו אולי טובים בשנות ה-70 של המאה הקודמת, לפני עידן האינטרנט, מיותרים כיום לחלוטין. "מיליוני שקלים יקרים של כספי ציבור זמן ניהולי שיכולים להיות מופנים לפעולות שיווק אפקטיביות ישמשו להגברת הבירוקרטיה, וגם המלונות יצטרכו להשקיע בכך זמן ועלויות. בסופו של דבר הכל יתגלגל כרגיל אל הצרכן ולמשלם המיסים".

מהתאחדות המלונות בישראל נמסר בתגובה כי: "אנו מקבלים באכזבה את ההחלטה. משרד התיירות מודע לכך כי הלקוחות הם המדרגים הטובים ביותר של בתי המלון בעזרת הרשתות החברתיות והכלים המתקדמים בהן. משרד התיירות בפעולתו זו פוגע קשות במלונות בוטיק קטנים ובינוניים, אשר כללי הדרוג אינם נותנים מענה לייחודיות שלהם".



מלון שרתון תל אביב, המלון הבינלאומי הראשון בישראל שזכה בדירוג +5 כוכבים. צילום יח"צ
סגל מוסיף שאצלם - באתרי המלונות הבינלאומיים - רואים בבירור איך מי שמחפש מלון נעצר ברגע שהוא נתקל בביקורות שליליות ולהיפך, כיצד ביקורות חיוביות מעודדות הזמנה. "המדדים הקשיחים של רמת הכוכבים לא מתאימים לעידן המודרני ופריחת מלונות הבוטיק האיכותיים תעיד על כך. יש לזכור שהמלונות נמצאים בתחרות לא פשוטה מול דירות הנופש הפרטיות. תחרות היא דבר בריא, בודאי שלצרכנים, אבל כדי שהיא תיעשה בצורה הוגנת, יש

להסיר מנטל התשלומים והרגולציה של המלונות ולא לייצר הכבדות נוספות".

לדברי סגל, ניסיון השנים האחרונות מוכיח שהפעולות האפקטיביות ביותר להגדלת התיירות הם מסעות פרסום, חסויות לאירועים בינלאומיים בישראל ופעולות נוספות שאת רובן הגדול הוביל בהצלחה משרד התיירות. "מוטב שראשי המשרד ימשיכו באפיקים יצירתיים אלו ולא יחזירו אותנו לאחור", סיכם.

דירוג המלונות בישראל, שהיה דירוג ממשלתי, הופסק בשנת 1992 ומאז המלונות וסוכני הנסיעות השתמשו בטרמינולוגיה של "ברמת חמישה כוכבים" וכדומה. השיטה החדשה שנבחרה היא "Hotelstars", המתבססת על השיטה האירופית, בוחרת 270 אמות מידה בקטגוריות פיזיות ושירותיות בכל מלון, כאשר השיטה עברה מעט התאמות, על מנת שתתאים למציאות הישראלית. על פי תוצאות הבדיקה של כל מלון, קובע משרד התיירות את דרגתו של המלון: מכוכב אחד ועד חמישה כוכבים פלוס (סופיריור).

רשת מלונות פתאל, למשל, הגישה לדירוג שבעה מלונות מתוך 38 מלונות הרשת - 3 מלונות זכו לדירוג של חמישה כוכבים סופיריור- הדירוג הגבוה ביותר, שני מלונות זכו לדירוג 5 כוכבים ושניים נוספים דורגו 4 כוכבים סופיריור.

לדעת המשרד, דירוג המלונות טומן בחובו יתרונות רבים, בהם הגברת אמון הלקוח, שיקוף מהימן של רמת השירות על פי מדדים בינלאומיים אחידים, שיפור אפשרויות השיווק של המלונות ועוד.

יצויין כי בפברואר 2017 נראה היה שמשרד התיירות עומד על פרשת דרכים בנושא דירוג המלונות, אחד הפרוייקטים הארוכים והיקרים של המשרד, שעבר בירושה משר תיירות אחד למישנהו למרות התנגדות הסקטור העסקי, עד שאיבד מהרלוונטיות שלו ואיש לא הניף עליו את החרב. שר התיירות **יריב לוין**, הופיע אז בפני ועדת הכלכלה לרגל יום התיירות בכנסת, והתייחס לסוגיית הדירוג באומרו ש"עד היום דורגו כ-70 מלונות", אך הודיע כי אם לא יושג היעד שהוצב לדירוג 100 מלונות בקרוב, תידרש חשיבה מחודשת. "או שנלך על דירוג חובה, או שנחליט להפסיק זאת בכלל", אמר.



תעודה למלון של חמישה כוכבים. צילום יח"צ