

**PRIMERJALNA ANALIZA
SISTEMOV KATEGORIZACIJE MED DRŽAVAMI V EVROPI
(NEMČIJA, AVSTRIJA, ITALIJA, ŠVICA) IN SLOVENIJO ZA
POTREBE NADALJEVANJA PROJEKTA
E-KATEGORIZACIJA**

NAROČNIK: Slovenska Turistična Organizacija
Oddelek za e-poslovanje
Dimičeva ulica 13
1000 Ljubljana

IZVAJALEC: RRR d.o.o.
Pod Kojzico 10
3272 Rimske Toplice
za izvajalca: mag. Rudi Rumbak



Rimske Toplice, oktober 2012

KAZALO

1. UVOD	3
2. ZNAČILNOSTI PRIMERLJIVIH SISTEMOV KATEGORIZACIJE	4
2.1. Slovenija	5
2.2 Hrvška	6
2.3 Švica	6
2.4 Nemčija in Avstrija	8
2.5 Italija	9
3. HOTELSTARS.EU	11
3.1. Značilnosti nacionalnih sistemov kategorizacije članic iz vidika Hotelstars.eu	11
3.1.1. Luxemburg	11
3.1.2. Češka	11
3.1.3 Estonija	12
3.1.4. Madžarska	12
3.1.5 Latvija	12
3.1.6 Litva	12
3.1.7 Nizozemska	13
3.1.8 Švedska	13
3.1.9. Malta	13
3.2. Povzetek primerjave	13
3.3. HOTREC princi kategorizacije hotelov	14
3.4. Primerjalna analiza principov HOTREC : Slovenija	15
4. ELEMENTI KATEGORIZACIJSKEGA LISTA	18
4.1. Točkovanje elementov kategorizacijskega lista	18
4.2 Obvezni elementi v kategorizacijskem listu	21
5. ELEKTRONSKI SISTEM KATEGORIZACIJE	28
5.1. Skrbništvo nad elektronskim sistemom kategorizacije	29
5.2 Dileme po uvedbi elektronskega sistema kategorizacije	29
5.3 Ocenjevalci	30
6. RAZPRAVA IN ZAKLJUČEK	31
7. VIRI	35

1. UVOD

Slovenija se je kot ena izmed prvih evropskih držav leta 1997 odločila, da z zvezdicami nadomesti takratni sistem označevanja kategorije hotelov s črkami (L, A, B, C, D) oziroma takratno označevanje kategorij motelov, kampov, penzionov in sob z rimskimi številkami, pri turističnih kmetijah pa uvedla jabolka. Z novim pravilnikom (Pravilnik, 1997) so bili poenoteni prej različni kategorizacijski listi in uvedeni minimalni obvezni elementi za posamezno kategorijo. Dodatno je bila uvedena še možnost označevanja kakovosti hotelske ponudbe z znakom Q in pridobitve znaka specializacije. Veljavnost kategorije je bila omejena na 3 leta, veljavnost dodatnih znakov na dve leti. Pri določanju kategorije v najvišjih dveh kategorijah se je v upravnem postopku zahtevalo dodatno preverjanje samoocenitve s strani licenciranega ocenjevalca oz. v kategoriji 5* komisijsko preverjanje v sestavi dveh ocenjevalcev.

Ob uveljavitvi zvezdic je bilo dopustno 5 letno prehodno obdobje glede zagotovitve opreme in 3 letno obdobje pri gradbenih posegih, 10 % odstopanje pri opremljenosti, pri kmetijah pa kar 40 % odstopanje pri zagotavljanju predpisane minimalne dodatne ponudbe. Leta 2006 so bili omiljeni nekateri kriteriji pri opremljenosti, ukinjena je bila doba veljavnosti nižjih kategorij, ukinjena je bila možnost pridobitve dodatnega znaka kakovosti in specializacije ter licence ocenjevalcem. Leta 2007 je bil ukinjen še upravni postopek, uvedeno je bilo samoocenjevanje tudi v kategoriji 3, dopustna odstopanja pa so se dodatno razširila tudi na avtorsko zaščitene objekte. Hkrati je bila imenovana ekspertna skupina za posodobitev sistema kategorizacije, ki je pripravila izhodišča za sedanji sistem kategorizacije (Pravilnik, 2008). Pripravljen je bil tudi novi program usposabljanja ocenjevalcev, ocenjevalci pa so z novim pravilnikom dobili širša oz. večja pooblastila.

Osnova za posodobitev sistema kategorizacije je bil takratni nemški kategorizacijski list za hotele, ki je vseboval obvezne in izbirne elemente ter določal točkovni nivo posamezne kategorije. Kasneje je ta kategorizacijski list je služil za osnovo priprave kategorizacijskega lista Hotelstars.eu (Hotelstars.eu, 2012), ki ga postopoma uvajajo pri kategorizaciji hotelov v 12 evropskih državah.

Slovenija je med prvimi pri kategorizaciji vseh nastanitvenih obratov uvedla elektronski sistem kategorizacije (v nadaljevanju e-kategorizacija). Nosilec projekta, takratno Ministrstvo za gospodarstvo (v nadaljevanju MGRT), je skrbništvo nad upravljanjem elektronskega sistema kategorizacije prenesel na Slovensko turistično organizacijo (v nadaljevanju STO), ki je s tem pridobila nove naloge tudi na področju svetovanja nastanitvenim obratom (v nadaljevanju NO), nudenju strokovne in vsebinske pomoči pri izvedbi samoocenitev ter usposobljenim ocenjevalcem, skrb za posodabljanje elektronskega sistema kategorizacije ter vodenja ti. registra kategoriziranih NO – adreme, kjer se beležijo kategorizirani NO.

Na STO so se s kategorizacijo pričeli ukvarjati sodelavci, ki se z njo pred tem niso srečevali, imeli pa so veliko izkušenj z e-poslovanjem na področju turizma. Že ob pripravi elektronskega sistema kategorizacije na MGRT, se je pokazalo, da se ročna in e-kategorizacija bistveno razlikujeta v vsebini. Zato je bilo potrebno ob prvi spremembi pravilnika, do katere je prišlo že v letu 2009, nekatere elemente kategorizacijskih listov prilagoditi e-kategorizaciji. Hkrati so s strani turističnega gospodarstva pričele prihajati pobude za prilagoditev sistema kategorizacije »evropskim« normam. To pa je postavilo in še

postavlja pred nove izzive tudi sistem e-kategorizacije. Zato želimo v nadaljevanju prikazati, kaj se je spremenilo na področju kategorizacije po letu 2008 pri nas in pri naših sosedih ter kako bi to lahko vplivalo na nadaljnji razvoj projekta kategorizacije in posledično tudi na elektronski sistem kategorizacije.

2. ZNAČILNOSTI PRIMERLJIVIH SISTEMOV KATEGORIZACIJE

Sistem označevanja kategorije hotelov z zvezdicami so v Evropi pričeli uporabljati švicarski hoteli že leta 1979 (Juen, 2010). Do danes so označevanje hotelov z zvezdicami sprejele vse evropske države, razen Finske, kjer nacionalni sistem kategorizacije hotelov ne obstaja. Med standardi kakovosti in sistemi kategorizacije hotelov so velike razlike, ki so delno regionalno pogojene.

Za severni del Evrope lahko ugotovimo bolj »sproščen« odnos do kategorizacije, za južni del, kjer se je dejansko tudi začel najprej razvijati dopustniški turizem, pa bolj državno regulirane sisteme kategorizacije. Za srednjo Evropo lahko ugotovimo, da kategorizacija temelji bolj na prostovoljnem sistemu, nosilci kategorizacije so turistične zveze, strokovna oz. hotelska združenja in v manjši meri državne inštitucije, ki pa so ohranile skrb predvsem za normativne okvire poslovanja nastanitvenih obratov. Ker se v južnem delu Evrope daje večji poudarek dopustniškemu turizmu, imajo pri trženju večjo vlogo organizatorji potovanj. Država tukaj skrbi za enotna izhodišča za kategorizacijo predvsem skozi predpisovanje minimalnih obveznih kriterijev. Zato takšne sisteme kategorizacije običajno poimenujemo kot obvezne in se jim neupravičeno pripisuje, da so manj storitveno usmerjeni, kot bi naj bili prostovoljni sistemi kategorizacije. Bistvena razlika med obema sistemoma je v tem, da so v obveznem sistemu kategorizacije z določeno obliko preverjanja vključeni vsi nastanitveni obrati, v prostovoljnem sistemu pa je delež vključenih nastanitvenih obratov v obvezno preverjanje relativno nizek.

Regionalne in nacionalne posebnosti, razdrobljenost in relativna majhnost hotelske industrije so, kljub prvotnemu nasprotovanju hotelov, vzpodbudili, da so se s kategorizacijo hotelov (Rumbak, 2010) pričeli ukvarjati tudi na nivoju EU. Kategorizacija hotelov se omenja v evropski Direktivi o storitvah, leta 2007 pa je o pomenu hotelske kategorizacije razpravljala Evropski parlament, ki se je zavzel za poenotenje sistemov kategorizacije. Leta 2010 je bil uveden prvi nadnacionalni kategorizacijski list za hotele v združenju Hotelstars.eu.

Leta 2009 je Mreža evropskih potrošniških centrov (ECC-Net, 2009) zaradi številnih pritožb potrošnikov izdelala študijo značilnosti evropskih sistemov kategorizacije. Zagotavljanje enotnega tržišča in varstvo pravic potrošnikov namreč postavlja enotno označevanje hotelov z zvezdicami, ob različnih vsebinah in nivojih ponudbe, v nekoliko drugačno luč, saj razlike v nacionalnih sistemih kategorizacije otežujejo odločitve gostov. Iz te študije izhaja, da ima v EU 96,6 % držav sistem kategorizacije hotelov, od teh jih je 62 % obveznih in 38 % prostovoljnih.

Nadalje iz omenjene študije izhaja, da tudi znotraj istega sistema kategorizacije v istih kategorijah ni zagotovljen ekvivalenten nivo ponudbe, saj se za doseganje kategorije zahteva različno doseganje minimalnega nivoja storitev, opremljenih značilnosti in ponudbe. Med posameznimi državami pa so razlike v kvantitativnih elementih (velikost sobe, ipd), v

metodologiji in v samem sistemu kategorizacije. Zato bomo temu več pozornosti posvetili tudi v naši primerjalni analizi.

K izdelavi primerjalne analize sistemov kategorizacije hotelov v Sloveniji, Nemčiji, Švici in na Hrvaškem smo po uveljavitvi novega sistema kategorizacije pristopili tudi pri nas (Ministrstvo, 2009). Iz omenjene analize izhaja, da so elementi našega kategorizacijskega lista za hotele mednarodno primerljivi. Vendar so bili jeseni 2009 s spremembo pravilnika in leta 2010 z objavo dodatnega tolmačenja posameznih elementov kategorizacijskega lista (Ministrstvo, 2010) nekateri kriteriji za kategorizacijo hotelov precej omiljeni. Omenjeno analizo lahko nadgradimo z naslednjimi ugotovitvami po državah.

2.1. Slovenija

Slovenija je v začetku leta 2009 prešla iz obveznega predpisovanja minimalnih elementov na kombiniran sistem obveznih in izbirnih elementov ter določanja nivoja točkovnih vrednosti za posamezno kategorijo. Kot prva je tudi uvedla elektronski sistem kategorizacije vseh nastanitvenih obratov, ki je do danes doživel številne posodobitve in nadgradnje ter v letu 2011 vzpostavila elektronski register kategoriziranih nastanitvenih obratov s pomočjo e-kategorizacija. Brez uporabe elektronskega sistema kategorizacije praviloma ni mogoče pravilno ovrednotiti posameznih elementov kategorizacijskega lista, pravilno razvrstiti obvezne in izbirne točke ter znotraj združenih oziroma grupiranih elementov izbrati ustrezen element ter tudi ne izvesti pravilnega izračuna doseganja zahtevanega nivoja točkovnih vrednosti. Sistem kategorizacije in kategorizacijski listi so enotni za vse vrste nastanitvenih obratov, ki se kategorizirajo, kar je tudi posebnost v evropskem prostoru.

Kmalu po uvedbi novega sistema kategorizacije se je izkazala potreba po uvedbi določenih odstopanj pri velikosti sob in kopalnic, odprto pa je ostalo vprašanje dostopa za invalide v vseh nastanitvenih obratih, ne glede na število sob, ter glede klime v 4. kategoriji. Prav tako ni pa bilo razrešeno vprašanje, kako naj gost ve, da mora bivati v manj udobni sobi, ker je bil hotel zgrajen pred letom 1998 oziroma ima n.pr. v hotelskem apartmaju ločen WC, ker gre za novejšo gradnjo.

Na osnovi primerjave registra kategoriziranih nastanitvenih obratov ter statističnih podatkov za leto 2011 (SURSTAT, 2012) bi lahko ugotovili, da tri leta po uveljavitvi novega sistema kategorizacije ni kategoriziranih še cca 12 % hotelov, 24 % kmetij z nastanitvijo, 33 % kampov, 45 % gostišč in 48 % penzionov ter verjetno takšen odstotek tudi pri sobodajalcih. Uvedba samoocenitve očitno ni bila dovolj velika spodbuda za kategorizacijo vseh NO. Kljub temu lahko ugotovimo, da je v Sloveniji v primerjavi s sosednjimi državami kategoriziranih nadpovprečno veliko število hotelov. Vendar na drugi strani pri nas skorajda ni mednarodnih hotelskih verig (izjema Kempinski in Best Western), ki kategorizacijo v primerljivih državah obravnavajo kot pomemben dejavnik za izboljšanje nivoja hotelskih standardov kakovosti.

2.2 Hrvaška

Hrvaška ima administrativen, vseobsežen in obvezen sistem kategorizacije skoraj vseh vrst nastanitvenih obratov (Ministarstvo, 2012). Verjetno gre za enega najobsežnejših sistemov kategorizacije v evropskem prostoru, skozi katerega se je dokaj težko prebiti. Letos so prvi hoteli pridobili tudi znak kakovosti Kvaliteta/Quality, za katerega se načrtuje, da naj bi ga pridobilo cca 30 hrvaških hotelov. Pri 600 hotelih, ki jih ima Hrvaška, to pomeni cilj 5% hrvaških hotelov, kar je približno enak odstotek, kot jih je pri nas v obdobju 1998 – 2007 pridobilo znak Q.

Vendar je na Hrvaškem zaradi poudarjanja dviga kvalitete danes praktično nemogoče zgraditi hotel v nižji kategoriji od 3*. Na ta način se umetno dviguje nivo hotelov, kar v strokovni javnosti že sproža določene pomisleke. Hrvaška se namreč s takšno politiko odpoveduje določenemu segmentu hotelskih gostov, kot so npr. gostje v budget hotelih, zato se že pojavljajo pomisleki o takšni omejitvi. (CroHoteliers, 2010)

Hrvaške nismo zajeli v primerjalno analizo le zato, ker je naša južna sosedja, ampak predvsem zato, ker njihovi hoteli razpolagajo le s cca 12 % nastanitvenih zmogljivosti, medtem ko imajo zasebne sobe 45 %-ni in kampi 24 %-ni delež, kjer v turistični ponudbi izstopa privatni sektor (Ministarstvo, 2010). Problem pa ni le majhen delež hotelov, ampak tudi starost objektov, saj naj bi bila povprečna starost hrvaškega hotela nekaj čez 45 let, od zadnje prenove pa naj bi v povprečju preteklo več kot 5,7 leta. V obdobju 2005 do 2009 se je znižala povprečna zasedenost hotelov na 36,2 %, kar pri izraziti sezonski naravnosti poslovanja povzroča znižanje ekonomske uspešnosti hotelske industrije.

Za hrvaške hotele je značilna tudi izrazita naravnost na agencijski turizem, saj so takšni gostje leta 2009 predstavljali kar 75,3 % vseh gostov, od tega alotmajski 51,9 % in organizirane skupine 23,4 %. Tako je bilo v strukturi le 16,6 % individualnih gostov ter 7,2 % poslovnih gostov, za katere je kategorizacija hotelov pomembnejša pri izbiri hotela. Vendar je na Hrvaškem nekoliko boljše situacija glede vključitve njihovih hotelov v hotelske skupine, saj 16 % hotelskih kapacitet posluje pod globalnimi (6), regionalnimi (6) in mednarodnimi marketinškimi konzorciji (4) (Horwath HTL, 2010).

2.3 Švica

Švicarsko hotelsko združenje »hotelleriesuisse« je bilo skupaj z avstrijskim združenjem hotelov pri WKO in nemškimi združenjem hotelov in restavracij DEHOGA iniciator priprave skupnih kriterijev za kategorizacijo hotelov v okviru Hotelstars.eu. Zaradi harmonizacije je morala tudi Švica spremeniti takrat veljavni sistem kategorizacije hotelov, vendar je zaradi ohranitve določenih specifik pristopila k Hotelstars.eu z enoletnim zamikom.

Kot vodilna evropska država na področju kategorizacije hotelov, je s sprejetjem kriterijev Hotelstars.eu opustila sistem minimalnih, standardnih in superior elementov ter dodatno točkovanje izbirnih elementov. Takšen sistem pa je še ohranjen pri nekaterih drugih vrstah NO, pri specializiranih ponudnikih in v drugih regijah. Ohranjena je bila veljavnost kategorizacije 5 let in pri superior na 3 leta ter preverjanje kategorizacije po vsaki pritožbi oz.

reklamaciji. Kljub najdaljši tradiciji označevanja hotelov z zvezdicami, kar 58,1 % švicarskih hotelov sploh ni vključenih v sistem kategorizacije, saj obveznost kategorizacije velja samo za člane hotelskega združenja, pri nečlanih pa so pogosto zadržki.

Ob pridružitvi k Hotrec.eu je Švica uvedla poleg kategorij 1* do 5* na kategorizacijskem listu še samostojno kategorijo »Swiss Lodge« (Hotelleriesuisse, 2011). Ta se nanaša na nekdanjo kategorijo »Resotel«, »Backpacker Lodges« in »Berggasthaus«. Gre za manjše nastanitvene obrate, ki jim je potrebno zagotoviti le 25 obveznih elementov. To je precej manj, kot se zahteva za hotel 1* (44 elementov), vendar so glede zahtevanega nivoja točkovnih vrednosti izenačeni z 1*. Tako kot v Avstriji in Nemčiji, ima tudi Švica kar 229 dodatnih pojasnil k posameznim elementom kategorizacijskega lista, številna pojasnila in pripombe pa so vgrajeni kar v sam kategorizacijski list.

Sistem kategorizacije hotelov se nanaša le na hotele, aparthotele in garni hotele. Poleg tega obstajajo v Švici še samostojni sistemi za kategorizacijo apartmajev, počitniških stanovanj, sob B&B, kmetij, kampov in bungalovov, kar se v Švici obravnava kot parahotelirstvo. Nosilci teh sistemov kategorizacije so posamezna združenja in zveze.

Tako bo n.pr. Turistična zveza Švice (STV-FST, 2012) za obdobje 2013 – 2017 uvedla novi sistem kategorizacije počitniških stanovanj in privatnih sob. Uvaja se sistem izpolnjevanja minimalnih obveznih elementov, ki se ne točkujejo ter dodatni obvezni elementi, ki se točkujejo. Za kategorijo 1* mora biti zagotovljenih 5 dodatnih elementov, za kategorijo 5* pa 16. Ta sistem kategorizacije je zelo podoben nekdanji kategorizaciji hotelov.

Pri počitniških stanovanjih bo poleg kategorije od 1* do 5* dopustna tudi pridobitev dodatne oznake Superior (STV-FST, 2012). Kljub temu lahko ugotovimo, da v Švici pri apartmajih in počitniških stanovanjih ni prišlo do takšne uskladitve kategorizacijskega lista z Hotelstars.eu kot v sosednji Avstriji (WKO, 2012). Vendar se tudi v Švici opušča minimalna zahtevana površina apartmajev, zato je dodan kriterij v višjih kategorijah »1 kopalnica oz. stranišče za največ 4 osebe«. V sosednji Avstriji pa nekdanj predpisano minimalno velikost apartmajev v najvišjih dveh kategorijah (3* in 4*) nadomešča kriterij maksimalno število oseb, kot to načeloma velja tudi pri nas (studio 2 osebi, 3 do 4 osebe pri apartmaju z ločeno spalnico in dnevnim prostorom, največ 5 do 6 oseb v apartmaju z dnevnim prostorom in dvema spalnicama). Ukinitvev minimalne površine pa onemogoča možnost nameščanja dodatnih ležišč.

Hkrati velja izpostaviti, da se bo tudi Švica pri teh vrstah NO odločila za samoocenjevanje. Razlog je verjetno v tem, da imajo velike težave s praznimi počitniškimi stanovanji, ker se jih trži le cca 5%. Opušča se dosedanje preverjanje minimalnih kriterijev s strani STV in regionalnih oziroma lokalnih organizacij za kategorizacijo z določanjem kategorije. Vendar se za najmanj 25 % NO ohranja obveznost naknadne kontrole pravilnosti kategorizacije. Te bo dolžna STV preveriti v prvih šestih mesecih po kategorizaciji, po principu naključne izbire.

Švica v okviru kategorizacije hotelov še naprej ohranja možnost pridobitve znaka specializacije, ki je pri hotelih zelo priljubljen. V povprečju ima vsak kategoriziran hotel 0,8 znaka specializacije. Ohranjena je tudi možnost pridobitve znaka kakovosti v treh kategorijah. V letu 2009 je ta znak pridobilo kar 23,5 % kategoriziranih hotelov.

Vendar se, kljub harmonizaciji sistemov kategorizacije hotelov s sosednjimi državami, v Švici sprašujejo, zakaj se kar 13 od 15 najuspešnejših alpskih turističnih destinacij nahaja v sosednji Avstriji, zakaj se v Švici trži le cca 20 % razpoložljivih počitniških stanovanj in sob, kje so razlogi, da je avstrijski turizem uspešnejši v mehkem delu turističnih storitev, zakaj imajo zaposleni v turizmu v sosednji državi drugačen odnos do dela in do gostov ter do svojega poklica, zakaj v Švici posvečajo pretirano pozornost sicer razvijajočemu se azijskem trgu na račun domačega in evropskega ipd. Zato so se lotili izdelave primerjalne analize z Avstrijo (Gribi, 2012), saj naj bi se v poletnih mesecih obisk Švicarjev v Avstriji povečal kar za 40 %. Po vzoru sosednje države naj bi preoblikovali tudi organizacijo nacionalne promocije, razmišljajo pa tudi o preoblikovanju svoje banke za sofinanciranje turizma po vzoru avstrijske turistične banke.

2.4 Nemčija in Avstrija

V Nemčiji (Hotesterne.de, 2010) se za obdobje 2010-2014 ni bistveno spremenil kategorizacijski list za hotele iz obdobja 2005-2009, za avstrijske hotele pa to predstavlja določeno znižanje zahtevanih kriterijev. Zato bi lahko ugotovili, da poenotenje kriterijev na takšen način predstavlja določeno odstopanje od deklarirane napovedi o posodobitvi sistema kategorizacije hotelov na vsakih pet let glede na tržne spremembe.

Iz primerjave obeh kategorizacijskih listov lahko povzamemo:

- Opušča se minimalna velikost eno in dvoposteljnih sob kot obvezen element v posameznih kategorijah. Namesto njih so bile prejšnje minimalne površine dvoposteljnih sob povečane za 2 do 4 m², hkrati pa od 5 do 10 – krat povečane točkovne vrednosti izbirnih elementov v primeru doseganja takšnih površin.
- V hotelu 3* telefon ni več obvezen, zadostuje možnost izposoje mobilnega telefona.
- V hotelu 3* se menjava posteljnega perila ne zahteva več dvakrat tedensko, ampak se dopušča standard iz nižjih kategorij.
- Ustrezno usposobljena oseba za IT tehnologijo se zahteva tudi v kategorij 4*.
- V kategorijah 4* in 5* mora biti ponudba dnevnih časopisov.
- V kategoriji 5* mora biti zagotovljen »limuzina servis« oz. lastna prevozna služba.
- Tudi za kategorijo 4* Superior se zahteva poročilo skritega gosta.
- Kategorije 3* do 5* morajo zagotavljati internetne strani hotela z realnimi fotografijami.

Največja sprememba se nanaša na spremembo standarda velikosti sob iz obveznega v izbirnega. Vendar do te spremembe ni prišlo zaradi dejanskega opuščanja tega kriterija, ampak zaradi ohranjanja nacionalnih posebnosti pri članicah Hotelstars. Prav tako lahko ugotovimo, da se pri določanju površine sobe kot izbirni element dejansko ni sledilo mednarodnim primerjavam. V Nemčiji se je n.pr. za hotel 5* zahtevala minimalna površina enoposteljne sobe s kopalnico v velikosti 18 m², za dvoposteljno pa 26 m² (približno enako kot pri nas za novogradnje). Iz primerjalne analize velikosti sob v posameznih mednarodnih hotelskih verigah (BFW, 2009) pa izhaja, da je znašala povprečna velikost dvoposteljne sobe že v kategoriji 4* kar 32 m², pri 5* pa od 35 m² do 50 m² (npr. Four Season). Nekdaj predpisanih 26 m² za 5* je tako dejansko ustrezalo le mednarodnemu kriteriju hotelskih verig za kategorijo 3* Superior.

V Nemčiji se zahteva za hotel najmanj 20 sob, za gostišče in penzion pa najmanj 8 ležišč in največ 20 sob. Kot hotel se lahko kategorizirajo tudi druge vrste NO, ki izražajo hotelski karakter. Zato so za kategorizacijo gostišč in penzionov pripravili G kategorizacijski list (G-Klassifizierung, 2010), ki se razlikuje od Hotelstars.eu v tem, da ne vsebuje elementov, ki se nanašajo na hotelski značaj poslovanja. V sosednji Avstriji pa se gostišča kategorizirajo po enakih kriterijih kot hoteli.

Gostišče in penzion lahko v Nemčiji pridobi tudi 5*, ne pa dodatne kategorije superior. V primerjavi s hotelskim kategorizacijskim listom je v »G« kategorizacijskem listu cca 50 elementov manj, v posameznih kategorijah pa mora gostišče oz. penzion dosegati le med 50 % in 70 % zahtevanega nivoja točkovnih vrednosti za hotele.

Medtem ko sta kategorizacijska lista za hotele za Nemčijo in Avstrijo identična, pa se je le Avstrija odločila za prilagoditev kategorizacijskega lista Hotelsterne.eu za kategorizacijo apartmajev. V Nemčiji apartmaji ne spadajo pod DEHOGA, ampak pod nemško turistično zvezo (DTV, 2009). Zato se ohranja sistem obveznih minimalnih elementov, točkovanje elementov in zahtevani nivo točk za posamezno kategorijo. Apartmaji in počitniška stanovanja, sobe, kampi in marine se torej kategorizirajo po drugačnem principu kot hoteli, gostišča in penzioni. Pri apartmajih je v Nemčiji ohranjen standard minimalne površine sobe, in obstajajo t.i. izločilni kriteriji (n.pr. 8 do 10 m² površine na osebo), ki onemogočajo kategorizacijo ter negativno točkovanje elementov, kar znižujejo nivo točkovnih vrednosti.

V Nemčiji je bilo do sedaj po sistemu zvezdic kategoriziranih le cca 8.200 hotelov oziroma dobra petina. Interes za zvezdice je manjši morebiti tudi zato, ker iz omenjene analize BFW izhaja tudi, da so hoteli v hotelskih verigah oz. pod hotelskimi blagovnimi znamkami veliko bolje zasedeni kot individualni hoteli. Prostovoljnost sistema kategorizacije hotelov pa postavlja v drugačno luč razsodba deželnega sodišča v Berlinu (IHA, 2012). To je marca 2012 v zadevi spora o označitvi kategorije hotela z zvezdicami brez predhodno izvedene »uradne« kategorizacije, razsodilo, da pomeni kategorizacija in označevanje hotela z zvezdicami le na osnovi internih kriterijev v okviru hotelske verige zavajanje potrošnikov. Zagovor hotelske verige, da v različnih državah upravlja čez 1.000 hotelov po svojih kriterijih in da večinoma tudi v Berlinu sprejemajo tuje goste in uporablja svojo označitev kategorij, sodišča ni prepričal.

2.5 Italija

Italija kot evropska država z največjim številom hotelskih ležišč in sob, po številu hotelov pa se uvršča na tretje mestu, dopušča v nekaterih regijah uporabo sistema kategorizacije hotelov še iz leta 1937. Po tem sistemu se hoteli na osnovi obveznih elementov razvrščajo v pet kategorij po sistemu luksuzni, 1., 2., 3. in 4. kategorija. Ta sistem še vedno uporabljajo v regijah, ki niso prešle na sistem zvezdic (Lacio, Molise, Basilicata).

Leta 1983 je bila uvedena tudi možnost označevanja hotelov z zvezdicami, zato imajo v nekaterih regijah luksuzni hoteli označbo »5*L«. Hkrati je bil uveden sistem obveznih elementov in minimalnega nivoja točkovnih vrednosti, zaradi označbe 5*L pa se hoteli lahko razvrstijo v 6 kategorij. Takšen sistem kategorizacije uporabljajo v sledečih deželah: Abruzzo, Campania, Calabria, Liguria, Sardegna, Valle d'Aosta.

V 90. letih je bil uveden sistem obveznih minimalnih obveznih kriterijev za posamezno kategorijo in označevanje z zvezdicami. Takšen sistem kategorizacije velja v: Trentino – Alto Adige/Bolzano, Emilia - Romagna, Furlanija-Juljska krajina, Lombardia, Piemonte, Puglia, Sicilia, Toscana, Umbria, Veneto, Marche.

Kot izhaja iz uvodne strani italijanskega združenja hotelov (FEDERALBERGHI, 2012) je v Italiji 33.999 hotelov, ki razpolagajo z 1,095.332 sobami in 2,253.342 ležišči. Z vidika hotelov gre torej za najbolj razvito turistično državo v Evropi. Italija ima npr. petino več hotelskih sob kot pa Nemčija (vendar Nemčija za cca 4.500 več hotelov), za cca tretjino več hotelov kot Španija, za 70 % več kot Francija in skoraj tri-krat več kot Grčija.

Vendar je v strukturi hotelov (FEDERALBERGHI, 2010) največji delež v kategoriji 3*(52,8 %) in tudi delež hotelov v kategoriji 2* za cca 5 % presega delež hotelov v kategoriji 4* in 5* (15,1 %). Število hotelov se je v zadnjih 20 letih znižalo za 6 %, kljub temu pa se je za 41 % povečalo povprečno število ležišč na hotel in tudi za 108 % število hotelov v kategorijah 3* do 5*. Značilnost italijanskih hotelov je velika razdrobljenost in le cca 5,6 % hotelov (18 % sob) je vključenih v domače oz. mednarodne hotelske verige.

V sosednji Italiji se zavedajo (Federalberghi, 2012), da z 20 različnimi deželnimi zakoni in s tremi popolnoma različnimi sistemi kategorizacije težko razmišljajo o enotnem sistemu kategorizacije hotelov, hkrati pa ugotavljajo posledični porast nezadovoljstva gostov. Zato pozorno spremljajo dogajanje na področju Hotelstars.eu, saj iz severnega dela Evrope, kjer se uvajajo enotni standardi hotelske kategorizacije, prihaja glavnina njihovih gostov.

Tudi za, nam sosednjo, pokrajino Furlanija-Juljska krajina (Decreto, 2010) lahko ugotovimo, da imajo obvezen sistem kategorizacije hotelov ter predpisane obvezne minimalne elemente za posamezno kategorijo. Med kriteriji velja omeniti zahtevani delež hotelskih apartmajev v kategoriji 5* v višini 10 % sob. Nekoliko pa preseneča zahtevana velikost dvoposteljne sobe brez kopalnice 1*-3* 14 m², 4* 15 m² in 5* le 16 m². Vendar je hkrati v vseh kategorijah predpisana tudi minimalna velikost kopalnice (1*-3* 3 m², 4* 4 m² in 5* 5 m²). Omeniti še velja, da se klima zahteva v vseh hotelih do 500 m nadmorske višine. Opreme značilnosti hotelskih sob pa so približno enake kot se zahtevajo pri nas.

3. HOTELSTARS.EU

Decembra 2009 so pod pokroviteljstvom evropskega združenja hotelov in restavracij HOTREC, ki združuje 46 članov iz 26 evropskih držav, nacionalna hotelska združenja Nemčije, Švice, Avstrije, Nizozemske, Švedske, Češke in Madžarske ustanovile »Hotelstars Union« (Hotelstars.eu). Leta 2011 so se jim pridružile še Latvija, Litva, Estonija in Luksemburg, oktobra 2012 pa še Malta. Na območju teh držav živi cca 160 milijonov prebivalcev, cilj pa je do leta 2014 kategorizirati 21.000 hotelov oziroma približno eno tretjino vseh hotelov držav članic. Za predstavitev, kaj teh 12 držav pomeni v evropskem turizmu, velja omeniti, da vse članice Hotelstars.eu skupaj razpolagajo s približno tolikšnim številom hotelskih sob kot n.pr. skupaj samo Španija in Francija. Izpostaviti velja še eno značilnost turizma v teh državah, in sicer, da imajo v strukturi tujih gostov nadpovprečno velik delež oziroma prevladujoč delež gostov iz Nemčije.

3.1. Značilnosti nacionalnih sistemov kategorizacije članic iz vidika Hotelstars.eu

Na spletni strani združenja (Hotelstars.eu, 2012) je omogočen dostop do nacionalnih sistemov kategorizacije vseh držav članic, zato ne navajamo posameznih spletnih naslovov, ki smo jih uporabili pri pripravi pregleda značilnosti nacionalnih sistemov kategorizacije. V ta pregled nismo zajeli Švice, Nemčije in Avstrije, saj smo jih posebej predstavili v prejšnjem poglavju.

3.1.1. Luxemburg

Na spletni strani nacionalnega združenja HORECA ni dostopa do sistema kategorizacije za neregistriranega uporabnika, zato teh vsebin, če obstajajo, nismo mogli preveriti.

3.1.2. Češka

Uveljavljen je prostovoljni sistem kategorizacije hotelov, izvaja ga združenje hotelov in restavracij AHR pod okriljem ministrstva, posledično pa se lahko čez CzechTourism tržijo samo kategorizirani hoteli. Čehi so sicer prevzeli kategorizacijski list Hotelstars.eu, vendar je v češčini objavljen še njihov uradni sistem in veljavna »metodika«. V teh dokumentih so podrobno opisane veljavne zakonske osnove, definicije nastanitvenih obratov in minimalni kriteriji za posamezne kategorije. V katalogu, ki je namenjen trženju, se omenja samo Hotelstars.eu in ni nič o dejanski kategorizaciji hotelov. V češčini objavljeni dokumenti govorijo o kategorizaciji hotelov nekaj drugega, kot to izhaja iz kategorizacijskega lista Hotelstars.eu.

3.1.3 Estonija

Za kategorizacijo je pristojno združenje hotelov in restavracij EHRA po pooblastilu ministrstva. Gre za prostovoljni sistem kategorizacije hotelov. V združenju je 66 hotelov, vendar jih je kategoriziranih le 15 (23 %). Bolj podrobni pogled spletni strani pa pokaže, da sta dejansko po Hotelstars.eu kategorizirana le po dva hotela za 4* in 3*, ostali hoteli pa po nekakšnem starem nordijsko-baltskem sistemu kategorizacije. Hotel mora pred kategorizacijo izpolniti tudi predpisane minimalne pogoje. Za kategorizacijo skrbi posebni komite, v katerem sta tudi predstavnika turističnih agencij in urada za varstvo potrošnikov, ta komite pa je zadolžen tudi za razreševanje problemov v prehodnem obdobju na Hotelstars.eu.

3.1.4. Madžarska

Za kategorizacijo hotela je pogoj obvezno članstvo v madžarskem združenju hotelov HAH oz. MSZÉSZ, ki je pridobilo licenco pristojnega ministrstva. Kategorizacija ni obvezna, s spletnih strani združenja izhaja, da je pri naši vzhodni sosedi trenutno kategoriziranih manj hotelov kot pri nas, t.j. le cca 270 (cca 40 % vseh madžarskih hotelov) in to v kategorijah od 2* do 5* ter v vmesnih kategorijah superior. Znak za označevanje kategorije je zaščiten pri madžarskem patentnem uradu, na označevalni tabli pa je tudi navedena letnica veljave kategorije.

3.1.5 Latvija

Za kategorizacijo je pristojno latvijsko združenje hotelov in restavracija LVRA na osnovi pridobljene akreditacije. Gre za prostovoljni sistem kategorizacije, osnova za kategorizacijo pa je standard STK-29, ki določa pogoje za hotel. Za hotel se zahteva najmanj 4 sobe, površina dvoposteljne sobe brez kopalnice v 5* pa mora biti 13 m² v enoposteljni sobi ter 18 m² v dvoposteljni sobi. Vzporedno poteka tudi uporaba Hotelstars.eu, po katerem je bilo v letu 2012 kategoriziranih 12 hotelov. Kategorizacija velja 5 let, vendar se lahko izgubi, v kolikor niso več izpolnjeni pogoji, oziroma se to ugotovi na osnovi preverjanja reklamacije.

3.1.6 Litva

Povezava je sicer na združenje hotelov in restavracije LVRA, vendar je za kategorizacijo pristojno ministrstvo za turizem. Gre za podoben sistem kategorizacije kot je veljal pri nas do leta 2009, s tem, da so posamezni elementi kategorizacijskega lista še bolj razčlenjeni. Tako je npr. velikost dvoposteljne sobe pri 4* 12 m² za enoposteljno in 17 m² za dvoposteljno sobo, predpisana velikost kopalnice pa 3,5 m² oz. 2,6 m², odvisno od tega, ali je v kopalnici kopalna kad oziroma tuš. Ministrstvo objavlja tudi seznam kategoriziranih hotelov z navedenim datumom veljavnosti kategorizacije (in iztekom veljavnosti kategorizacije). Direktne povezave nacionalnega sistema kategorizacije s Hotelstars.eu nam ni uspelo najti.

3.1.7 Nizozemska

Za kategorizacijo je pristojno združenje hotelirjev in restavracij HORECA. Gre za prostovoljni sistem, ki pa je v celoti standardiziran. Vsak element kategorizacijskega lista je določen kot standard. Gre za sistem obveznih in prostovoljnih elementov (standardov), ki se tudi združujejo. Za kategorijo 1* so predpisani le minimalni standardi (kar le načeloma velja tudi pri nas), za kategorije 2* do 5* pa je sistem sestavljen iz obveznih in izbirnih standardov, ki so ovrednoteni s točkami. Pri 4* je določenih 71 obveznih elementov, n.pr. velikost dvoposteljne sobe s kopalnico je 22 m², dopustno je 10 % odstopanje, upošteva pa se tudi letnica gradnje in prenove 1.1.2000. Poleg tega je sam pojem hotel zaščiten, kar pomeni uporaba naziva »hotel« pod določenimi pogoji.

Kljub prostovoljnemu sistemu kategorizacije se hoteli, ki niso kategorizirani, ne morejo tržiti čez HORECA. Kategorija velja 4 leta, z spletnih strani pa ni razvidno članstvo v Hotelstars.eu. Sistem kategorizacije je torej načeloma podoben Hotelstars.eu, le vsebina elementov je drugačna.

3.1.8 Švedska

Za kategorizacijo naj bi bila pristojna VISITA, vendar z njihovih spletnih strani ni razbrati, kakšno povezavo imajo s kategorizacijo, saj razen vstopne strani na njihovi strani ni ničesar o kategorizaciji švedskih hotelov. Neposreden obisk spletnih strani VISITA pa pokaže, da gre za neke vrste predstavnika delodajalcev na področju turizma, ukvarjajo se tudi s pogajanjem s sindikati, zastopanjem v delovnih sporih, izobraževanjem ipd. Le o kategorizaciji ni ničesar zaslediti.

3.1.9. Malta

Združenje hotelov in restavracij MHRA je pristopilo k Hotrec.eu v oktobru 2012 (Hotelstars.eu-blog, 2012). Verjetno jim zato še ni uspelo urediti povezave s standardi Hotelstars.eu oziroma tega niti ne omenjajo na svojih spletnih straneh. Na Malti imajo obvezen sistem kategorizacije, ki velja od leta 2002 in zajema 420 kriterijev za kategorizacijo hotelov. Iz bloga na Hotelstars.eu tudi izhaja, da je Malti uspelo v večmesečnih pogajanjih z Hotelstars.eu dogovoriti nekatere posebnosti, ki izhajajo iz mediteranskega položaja hotelov. Tako bo n.pr. klima pri njih obvezen in ne izbirni element.

3.2. Povzetek primerjave

Iz opravljene poizvedbe na spletnih straneh članice Hotelstars.eu izhaja, da gre pri tem verjetno v prvi vrsti za blagovno znamko, manj pa za deklarirani enotni sistem kategorizacije

hotelov. V članicah obstajajo tako obvezni kot tudi prostovoljni sistemi kategorizacije, nosilci kategorizacije so tako državni organi, kot od državnih organov pooblašene asociacije oz. hotelska združenja ter tudi prostovoljna združenja hotelirjev, ki so si v celoti sama izgradila nacionalne sisteme kategorizacije. Vendar se v nobeni od teh držav javni sektor ni odrekel nadzoru nad delovanjem hotelov.

Večina držav je kljub pristopu k Hotelstars.eu obdržala svoje nacionalne posebnosti pri kategorizaciji hotelov in vse kaže, se jim ne mislijo odreči. Ne gre samo za značilnosti delitve sever - jug Evrope, saj imamo npr. v sosednji Italiji nekaj dežel, ki se kategorizirajo po enem sistemu, druge pa spet po drugem, nekatere razvrščamo med obvezne, nekatere pa med prostovoljne sistema. Tudi pri kategorizaciji gre za določene zgodovinsko, geografsko in drugače pogojene specifičnosti, v končni fazi pa predvsem za pridobljene konkurenčne prednosti pred ostalimi hotelskimi ponudniki v drugih državah, ki se jim posamezne države nikakor ne želijo odreči. Vendar lahko tudi za mednarodne hotelske verige ugotovimo (Hilton, 2010), da pri oblikovanju svojih standardov dosledno upoštevajo specifičnost posameznih regij, s tem, da je n.pr. Evropa razdeljena na otoški in kontinentalni del.

Pri nas so posamezni hoteli in Turistično gostinska zbornica tudi že izrazili interes, da bi naj tudi Slovenija pristopila k Hotelstars.eu. Zato bomo v nadaljevanju podali primerjalno analizo standardov, ki bi jih morali dodatno uveljaviti pri kategorizaciji naših hotelov ter nekaterih okvirov sodelovanja v okviru evropskega hotelskega združenja.

3.3. HOTREC princi kategorizacije hotelov

Osnova za sprejem skupnega kategorizacijskega lista za hotele Hotelstars.eu je bilo upoštevanje t.i. 21 HOTREC principov za kategorizacijo hotelov. Pri tem velja spomniti, da je HOTREC v nekaj letih zelo spremenil svoje stališče do možnosti poenotenja sistemov kategorizacij med evropskimi državami, od prvotnega odkritega nasprotovanja do podpiranja, kar je razvidno iz primerjave pozicij po posameznih letih (HOTREC, 2012). Odprto ostaja tudi vprašanje glede nasprotovanja standardizaciji hotelske kategorizacije v okviru ISO standardov, saj je do sedaj uspelo poenotiti le standardizacijo pojmov v nastanitveni dejavnosti (EN ISO 15813, 2003), ki dopušča tudi regionalno pogojeno tolmačenje.

Kot je razvidno iz omenjene primerjalne analize različnih sistemov kategorizacije iz leta 2009, ki je objavljena na spletni strani MGRT, se v 102. členu preambule Direktive 2006/123/EC o storitvah z dne 12.12.2006 omenja hotelirstvo glede zagotavljanja večje preglednosti pri označbah kakovosti storitev iz vidika zaščite in informiranosti potrošnikov: »Obveznost glede preglednosti je predvsem pomembna v turizmu, zlasti v hotelirstvu, kjer je sistem razvrščanja že precej razširjen.«

Med posameznimi državami je precejšnja razlika že v razumevanju tega, kaj sploh je hotelirstvo, saj ugotavljamo, da se nacionalni sistemi kategorizacije hotelov sploh ne nanašajo samo na hotele, ampak tudi na druge vrste nastanitvenih dejavnosti. Tudi pri nas se uporablja izraz »hoteli in podobni nastanitveni obrati« (SURS, 2012), čeprav so med posameznimi vrstami NO velike razlike. Pogosto se lahko kot hoteli kategorizirajo tudi drugi NO, če zagotavljajo hotelski karakter.

Direktiva EU o storitvah torej ne zahteva harmonizacije samo v označevanju in razvrščanju hotelov, ampak pri vseh vrstah nastanitvenih obratov. Prav tako lahko ugotovimo, da v nacionalnih združenjih hotelov, ki so člani HOTREC, niso samo hotelska združenja, ampak gre za kar pester nabor nacionalnih združenj. Zato lahko pričakujemo, da bo verjetno poskusu harmonizacije hotelske kategorizacije sledil tudi poskus harmonizacije kriterijev razvrščanja tudi pri ostalih vrstah nastanitvenih obratov. Vendar obstajajo med državami razlike v strukturi nočitvenih zmogljivosti, v vseh hotelske niso najbolj izstopajoče. Če bi nemški sistem prostovoljne kategorizacije hotelov prenesli na sosednjo Hrvaško, bi to lahko pomenilo, da v končni fazi v kategorizacijo nastanitvenih kapacitet ne bi bilo več zajetih 12 % nastanitvenih zmogljivosti, ampak nekaj pod 5%.

3.4. Primerjalna analiza principov HOTREC : Slovenija

Vseh 21 principov HOTREC (HOTREC, 2009) smo zajeli v primerjalno tabelo, s tem, da smo pod vsak princip zapisali oceno stanja na tem področju v Sloveniji.

Tabela 1: Kompatibilnost principov HOTREC z našim sistemom kategorizacije

1. Kategorizacijski sistemi morajo zagotavljati gostom točne informacije
➤ <i>Dostopnost do sistema na spletni strani MGRT, elektronski sistem kategorizacije</i>
2. Kategorizacijski sistemi naj svoje kriterije (povzetek in celoten seznam) objavijo na spletni strani www.hotelstars.org , ki naj bodo gostom na voljo vsaj v angleškem in domačem jeziku
➤ <i>Zaenkrat le v slovenščini</i>
3. Gostje naj bodo jasno obveščeni o kategorizacijskem sistemu in kategoriji hotela
➤ <i>Označevalna tabla, obvezna za uporabo pri trženju</i>
4. Osnova za kategorizacijo je upoštevanje predpisov
➤ <i>Zakon o gostinstvu, Pravilnik o minimalnih tehničnih pogojih, Pravilnik o kategorizaciji</i>
5. V vseh kategorijah mora biti zagotovljena čistoča in primerno vzdrževanje
➤ <i>Zahteva zajeta med obveznimi elementi kategorizacijskega lista</i>
6. Kategorizacijski sistemi naj podpirajo uporabo instrumentov vodenja kakovosti.
➤ <i>Kot izbirni elementi kategorizacijskega lista</i>
7. Organizatorji potovanj in rezervacijski sistemi so pozvani, da uporabljajo uradno kategorizacijo. Če pa uporabljajo svojo, jo morajo predstaviti.
➤ <i>Odsotnost nadzora in kontrole.</i>
8. Kategorizacijski sistemi naj zagotovijo, da bodo organizatorjem potovanj, rezervacijskim sistemom ipd. na voljo točni in aktualni podatki o kategorizaciji obratov.
➤ <i>Javni dostop do adreme kategoriziranih NO preko interneta</i>
9. Število zvezdic mora biti v razponu med 1 in 5
➤ <i>Kategorija hotelov od 1* do 5*, dodatni kategoriji superior pri 4* in 5*</i>
10. Zvezdice se lahko dodelijo le na osnovi predhodne kontrole

➤ <i>Kontrola le pri 4* in 5*. Označevalna tabla v prosti prodaji, odsotnost »uradnega« potrdila o kategorizaciji</i>
11. Redno preverjanje izpolnjevanje pogojev
➤ <i>Le v kategoriji 4* in 5*, tega ne more nadomestiti nadzor TIRS, ni sistema skritega gosta, ni dodatnega preverjanja ob reklamacijah in prijavih</i>
12. Preverjanje se izvaja na kraju samem
➤ <i>Le v kategoriji 4* in 5*</i>
13. Sistem obravnave pritožb gostov
➤ <i>Obvezna knjiga pritožb in pohval, izbirni element kategorizacijskega lista, ne obstaja institut ombudsmana za turiste</i>
14. Hotel mora biti obveščen o odločitvi o razvrstitvi v kategorijo
➤ <i>15 dnevni rok za oceno, ocenjevalec ima možnost svetovanja (testna kategorizacija)</i>
15. Hotelu mora biti dopuščena možnost pritožbe na razvrstitev
➤ <i>Ta možnost ne obstaja, pri samoocenitvi tudi ni smiselna</i>
16. Diskrecijska pravica po dopustnem odstopanju
➤ <i>Ne gre za diskrecijsko pravico, ampak za upoštevanje letnice gradnje, spomeniško oz. avtorsko zaščiteno ter subjektivno oceno ocenjevalca v višjih kategorijah</i>
17. Redno prilagajanje kriterijev tržnim spremembam in redna inventarizacija kriterijev
➤ <i>Veljavnost sistema kategorizacije pri nas ni časovno opredeljena</i>
18. Če se v državi izvaja raziskava o pričakovanih gostov v navezavi na kategorizacijo, je zaželeno, da so rezultati na voljo članom HOTREC
➤ <i>Raziskave SURS in STO na spletnih straneh</i>
19. Pri pripravi oz. preverjanju sistema kategorizacije se naj izpostavijo kriteriji opreme in storitve, da se olajšajo evropska in mednarodna prizadevanja za harmonizacijo.
➤ <i>Upoštevano pri izdelavi kategorizacijskega lista, vsebuje le objektivne kriterije</i>
20. Pri pripravi oz. preverjanju sistema kategorizacije se naj podpira sodelovanje z drugimi državami, da se olajšajo evropska in mednarodna prizadevanja za harmonizacijo.
➤ <i>Sistem kategorizacije izdelan na osnovi predhodne mednarodne primerjave</i>
21. Kategorizacijski sistemi naj vedno involvirajo nastanitveni sektor. V državah, kjer kategorizacijo ureja oziroma izvaja javni sektor, mora biti zagotovljeno partnerstvo med zasebnim in javnim sektorjem.
➤ <i>Po tem principu je nastal novi sistem kategorizacije, dodatne spremembe na željo turističnega gospodarstva</i>

Vir: RRR d.o.o., 2012

Iz vidika upoštevanja 21 principov HOTREC v sistemu kategorizacije v Sloveniji lahko ugotovimo, da je bila večina teh principov že upoštevanih pri nastajanju in realizaciji našega sistema kategorizacije. Kljub temu obravnava teh principov oziroma napotil HOTREC v zvezi z našim sistemom kategorizacije odpira naslednje dileme:

1. Leta 2007 je bila pri nas iz sistema kategorizacije izločena možnost pridobitve znaka kakovosti in specializacije, ker se je predvidevalo, da bo zainteresirano turistično gospodarstvo samo pripravilo kriterije za dodatno preverjanje kakovosti. Vendar do

tega ni prišlo, zato bi bilo morebiti smiselno preučiti možnost uvedba znaka EHQ pri naših hotelih.

2. Z vzpostavitvijo adreme kategoriziranih obratov (Register NO, 2012) je nastala javno dostopna baza do pregleda vseh kategoriziranih NO po vrstah, kategoriji, imenu in drugih podatkih, vendar se tega organizatorji potovanj in rezervacijski sistemi v turizmu še ne poslužujejo. Zato prihaja pri številnih NO do velikega razkoraka med tem, kako so kategorizirani in kaj tržijo. Tako bi okvirno lahko ocenili, da na trgu tretjina NO sploh ni kategoriziranih, tretjina se trži v drugi kategoriji oz. vrsti NO, kot je kategorizirana, le cca tretjina pa se trži tako, kot to izhaja iz njihove kategorizacije. S preselitvijo trženja na internet, pa je situacija verjetno še precej bolj kritična, saj je ta medij še težje preverjati in lahko s tem prihaja še do večjih zavajanj potrošnikov.
3. Princip, da se zvezdice lahko dodelijo le na osnovi predhodne kontrole, je upoštevan samo v kategoriji 4 in 5, pri nižjih kategorijah pa je dopustno samoocenjevanje. Dejansko pa je samoocenjevanje dopustno tudi pri višjih kategorijah, saj si lahko ocenjevalci ocenjujejo svoje NO, kar odstopa od principa neodvisne zunanje kontrole.
4. Pri nas ne obstaja možnost pritožbe hotelirja na oceno ocenjevalca, naknadne revizije postopkov kategorizacije pa so prej izjema kot pravilo. Dokler je veljal postopek kategorizacije v okviru upravnega postopka, so imeli NO tudi možnost pritožbe. Sedaj pa se je v praksi uvedla nekakšna neformalna obravnava pritožbe NO na dodelitev kategorije, kar povečuje možnost subjektivne presoje.
5. Na možnost pritožbe se posredno navezuje tudi vprašanje o diskrecijski pravici ocenjevalca pri upoštevanju obveznih elementov za kategorizacijo. Pri tem je v praksi s strani ocenjevalcev pogosto prihajalo do zlorab, kar so potrjevale nadzorne ugotovitve inšpekcijskih služb. Štirje ocenjevalci so bili zaradi tega že v postopku dodatnega preverjanja, trije pa so bili črtani iz seznama ocenjevalcev. Vendar ti NO lahko še naprej poslujejo brez težav, kar kaže na to, da se v praksi določena odstopanja vendarle tolerirajo.

4. ELEMENTI KATEGORIZACIJSKEGA LISTA

Sedem ustanovnih partnerjev Hotelstars.eu se je dogovorilo, da predstavlja osnovo harmonizacije njihovih nacionalnih sistemov kategorizacije hotelov v »tehničnem« smislu kategorizacijski list za nemške hotele iz obdobja 2005 – 2009. To je sicer povzročilo v strokovni javnosti pri naših severnih sosedih kar nekaj pomislekov. Vendar primerjava značilnosti kategorizacije hotelov med članicami združenja pokaže, da je ima večina do tega poenotenja kar precej »fleksibilen« odnos.

Pri tem velja izpostaviti, da posebnosti različnih sistemov kategorizacije hotelov ne izhajajo toliko iz samih razlik v sistemih kategorizacije, katerim se v mednarodnih primerjavah najbolj pogosto posveča pozornost, ampak bolj iz različnih nivojev standardov v isti kategoriji in v neposredni primerjavi posameznih elementov kategorizacijskega lista.

Zato morebiti ni presenečalo, da se je večina razprave ob uvajanju našega novega sistema kategorizacije namenjala bolj kot sistemskim vprašanjem temu, zakaj se v določeni kategoriji zahteva določen nivo standarda opremljenih značilnosti in storitev. Medtem ko so sistemi kategorizacije hotelov pri naših severnih sosedih temeljili na številnih študijah o pomenu in vplivu posameznega standarda na zadovoljstvo gostov, smo pri nas v večji meri upoštevali izkustveni princip in kopiranje tujih modelov. Glede na značilnosti nemškega turizma, kljub temu da gre za največje turistično tržišče v Evropi, ostaja odprta dilema, zakaj naj bi bil ravno nemški kategorizacijski list najbolj uporaben za kategorizacijo hotelov na severu, v srednji in na jugu Evrope.

Pri prenovi našega sistema kategorizacije je bila osnova takratni nemški sistem razvrščanja elementov na obvezne in izbirne ter način točkovanja elementov kategorizacijskega lista. Upoštevale pa so se tudi določene značilnosti takratnega avstrijskega in švicarskega modela ter ohranjale osnovne značilnosti našega, takrat veljavnega sistema kategorizacije. Številni obvezni elementi so bili omiljeni, tako da so bili iz obveznih razvrščeni med izbirne. Prav tako so bili iz nekdanjega sistema znaka kakovosti Q povzeti številni elementi, ki pri kategorizaciji hotelov v tujini spadajo na področje EHQ. Zaradi enake osnove našega kategorizacijskega lista in Hotelstars.eu, pa je možna direktna primerjava elementov v obeh kategorizacijskih listih.

4.1. Točkovanje elementov kategorizacijskega lista

Prehod iz sistema predpisanih le obveznih minimalnih elementov na sistem obveznih in izbirnih elementov ter točkovanje elementov, poskuša diferencirati ponudbo hotelov v isti kategoriji, hkrati pa z uvedbo kategorije »superior« dodatno ovrednotiti hotele, ki bistveno odstopajo od minimalno zahtevanih kriterijev. Vsi hoteli si na nek način prizadevajo, da bi se razlikovali od konkurence v istem rangu oz. kategoriji, v Hotelstars.eu pa jim to omogoča pridobitev označbe »superior« v vseh petih kategorijah. Pri nas lahko hoteli to kategorijo pridobijo samo v zadnjih dveh najvišjih kategorijah, čeprav je iz predloga takratne strokovne komisije izhajala tudi možnost pridobitve te kategorije pri 3*.

Kljub temu, da je naš prejšnji sistem kategorizacije hotelov temeljil le na obveznih elementih, so se redki hotelirji tudi takrat že srečevali s sistemom točkovanja. Gre za nekdanji sistem pridobitve znaka Q, ki so ga lahko pridobili hoteli od 3* naprej, pod pogojem, da so dosegli določeni nivo točk.

Pri točkovanju se običajno izpostavlja problem »uteži« pri vrednotenju posameznega elementa. Nekdanji znak Q je imel relativno omejen razpon v točkovnih vrednostih (0, -1, 1, +1). Prednost Hotelstars.eu pa je ravno v poenotenju točkovanja in s tem poenotenje velikih razlik pri vrednotenju posameznega standarda opremljenosti in storitev iz vidika vpliva na kakovost celotne hotelske ponudbe.

Hotelstars.eu ne prinaša torej samo poenotenje standardov opremljenosti in hotelskih storitev, ampak tudi poenotenje vrednotenja posameznih standardov hotelske ponudbe. Iz primerjave točkovnih vrednosti lahko ugotovimo, da se naš kategorizacijski list za hotele v tem elementu zelo razlikuje od Hotelstars.eu. Omenimo naj le npr. hotelske apartmaje, ki so pri nas bistveno višje ovrednoteni kot pa v Hotelstars.eu. Verjetno zato, ker je za nemške hotele bolj kot dopustniški turizem pomemben poslovni turizem. Pri nas pa se je že od leta 1975 (Pravilnik, 1975) zahtevalo za hotel »A« kategorije (sedaj 4*), da mora imeti najmanj 4 hotelske apartmaje, za hotel »L« kategorije (sedaj 5*) pa najmanj 6 hotelskih apartmajev. Podobno bi lahko ugotovili glede klime, ki je bila od leta 1975 obvezna le v kategoriji »L«, od leta 1997 pa tudi za vse 4*-ne novozgrajene hotele in hotele v mestih. Klima v nižji kategoriji, kljub evidentnemu segrevanju ozračja in danes obveznemu standardu v osebnih avtomobilih, pri nas še vedno odpira številne dileme, pri hotelih 5* pa teh dilem ni.

Tovrstne nacionalne in regionalne razlike lahko dejansko odpravijo le interni standardi hotelskih verig oziroma posameznih blagovnih znamk, kjer gost točno ve, kaj lahko pričakuje v konkretnem hotelu, ne glede na to, kje se ta hotel nahaja. Zato iz vidika morebitne harmonizacije nacionalnih hotelskih standardov vse bolj pridobivajo na pomenu hotelske verige in hotelske blagovne znamke, franšize, kooperacije ter druge oblike pogodbenega sodelovanja.

Na osnovi primerjave obeh kategorizacijskih listov lahko ugotovimo, da naš kategorizacijski list vsebuje v skupnem številu kar 98 elementov več, vendar lahko naši hoteli kljub temu dosežejo za 202 točki nižji maksimalni nabor točk kot v Hotelstars.eu. Edino za kategorijo 5* Superior bi lahko pri obeh kategorizacijskih ugotovili, da sta po nivojih točkovnih vrednosti relativno izenačeni. Po obeh kategorizacijskih listih lahko hoteli po zagotovitvi minimalnega nivoja točk dosežejo še dodatnih cca 25 % točk. Ker pa pri nas za 4* Superior ne velja princip, da mora hotel v tej kategoriji dosegati nivo točkovnih vrednosti za kategorijo 5*, bi lahko ugotovili, da naši hoteli nekoliko bolj enostavno pridobijo to kategorijo kot v Hotelstars.eu.

Zaradi objektivnejše primerjave smo dodatno preverili tudi zahtevani nivo točkovnih vrednosti v obeh kategorizacijskih listih po kategorijah. V našem sistemu je nivo obveznih točk že predpisan, za Hotelstars.eu pa ga je bilo še potrebno preračunati, saj ta sistem ne pozna nivoja obveznih točk. Glede na pogost očitok s strani hotelirjev, da se v posameznih kategorijah zahteva še vedno prevelik delež obveznih elementov, smo dodatno analizirali razmerje obveznih elementov v najvišji kategoriji. Pri tem smo za kategorijo 5* ugotovili, da znaša pri nas delež obveznih točk v zahtevanem nivoju točk cca 73 %, v Hotelstars.eu pa

približno 53 %. Tudi, če bi minimalno površino pri nas spremenili v izbirne točkovne vrednosti, znaša delež obveznih elementov pri nas še vedno cca 70 %.

Na osnovi dodatnih primerjav lahko ugotovimo, da dejanski problem verjetno ni v visokem deležu zahtevanega nivoja obveznih točk, ampak v prenizko postavljenem zahtevanem nivoju obveznih točk za posamezno kategorijo. Glede na to, da skupna vrednost točk v Hotelstars.eu za cca 30 % presega možen nivo točk v našem sistemu, smo za takšen odstotek povečali skupno zahtevani nivo točk po posameznih kategorijah,. Kljub temu še vedno ne pridemo na nivoje, ki se zahtevajo pri posameznih kategorijah v Hotelstars.eu. To pomeni, da bi morali nivo skupno zahtevanih točk po posameznih kategorijah v našem kategorizacijskem listu zelo povečati, da bi bili nivoji primerljivi s Hotelstars.eu. V kolikor bi upoštevali razmerja točkovnih vrednosti med posameznimi kategorijami v Hotelstars.eu, lahko vidimo, da že kategorija 1* zaostaja za 52 % za Hotelstars.eu, posledično pa tudi razmerja med ostalimi kategorijami niso skladna.

Ob pripravi novega sistema kategorizacije se je takrat šlo zavestno v nižje nivoje zahtevanih točkovnih vrednosti zato, da hotelirji ne bi imeli prevelikih težav ob prehodu na novi sistem kategorizacije. Vendar sedanja primerjava pokaže, da bi morali nivo točkovnih vrednosti v kategoriji 2* povečati za 24 %, v kategoriji 3* za 30 %, v kategoriji 4* za 35 % in v kategoriji 5 za dodatnih 17 %, da bi prišli na primerljivo razmerje z Hotelstars.eu. V nasprotnem bodo naši hotelirji še naprej živeli v prepričanju, da morajo zagotavljati relativno visoke standarde v primerjavi z hoteli v sosednjih državah.

Dodatno velja izpostaviti, da pri pripravi razmerja točkovnih vrednosti in deleža obveznih elementov, pri nas nismo v celoti upoštevali principa, da se v višjih kategorijah večji poudarek kot zagotavljanju minimalnih elementov, daje zagotavljanju višje kakovosti in dodatne ponudbe. Dejansko bi morala kategorija 1* dosegati med 90 % in 100 % zahtevanih minimalnih kriterijev po pravilniku o minimalnih tehničnih zahtevah. Sedaj lahko za številne standarde v tej kategoriji ugotovimo, da občutno presegajo minimalne kriterije, tako da elementi kategorizacijskega lista niso skladni z minimalnimi standardi. V Hotelstars.eu predstavlja 53 %-ni delež obveznih točk pri 5* v skupaj zahtevanem nivoju točk bolj ustrezno razmerje. Dodatni izračuni pokažejo, da se v strukturi zahtevanega nivoja točk za 1* zahteva cca 90 % obveznih točk, za 2* cca 80 %, za 3* cca 70 % in za 4* cca 60 %. Iz tega vidika so morebiti pripombe naših hotelirjev, da je še vedno prevelik zahtevani delež točkovnih vrednosti obveznih elementov, morebiti upravičene.

V primerjalno analizo pa bilo verjetno potrebno vključiti tudi primerjavo razmerij med točkovnimi vrednostmi elementov namestitve, infrastrukture, nudenja storitev ter nudenja prehrane. Skozi to strukturo se namreč opredeljuje bistvo kategorizacije hotelov, ki je bila pri nas spregledana. Tem razmerjem posvečajo večjo pozornost v sosednjih državah predvsem iz vidika zagotavljanja interesa države glede spodbujanja razvoja hotelskih namestitvenih kapacitet. Pri nas pa se občasno favorizirajo elementi infrastrukture in namestitve, potem se daje poudarek nudenju storitev, prehrana pa je običajno postavljena kar nekam »na stran«. Kljub temu, da se s številom zvezdic večja pomen infrastrukture in namestitvenih značilnosti hotela, ki bi morali v najvišji kategoriji predstavljati cca 2/3 elementov, lahko pri nas že iz izračuna razlike med garni hotelom in penzionskim hotelom v višini 12 točk ugotovimo, da pri opredelitvi prehrani v kategorizacijskem listu nekaj ni v redu. Delež točkovnih vrednosti prehrane bi moral predstavljati cca 10 % in ne le cca 3 %.

Tabela 2: Primerjava zahtevanega nivoja točk po posameznih kategorijah

		Slovenija	Nemčija	Slovenija	Nemčija	Slovenija	Nemčija
kategorija		obvezni elementi	obvezni elementi	nivo točk skupaj	nivo točk skupaj	kat. superior	kat. superior
1*	zahtevani nivo točk	51	44	67	90		170
2*	zahtevani nivo točk	69	53	102	170		250
3*	zahtevani nivo točk	85	83	142	250		380
4*	zahtevani nivo točk	108	104	230	380	321 +40%	570 +50%
5*	zahtevani nivo točk	124	121	362	570	488 +35%	650 +14%
	število vseh elementov v KL			368	270		
	seštevek vseh točk v KL			658	860		
	delež superior 5*			74%	75%		

Vir: RRR, d.o.o., 2012

4.2 Obvezni elementi v kategorizacijskem listu

Poleg nivoja točkovnih vrednosti, ki se zahteva za posamezno kategorijo, ima velik vpliv na določitev kategorije tudi nabor minimalnih oz. obveznih elementov. Zato smo naredili dodatno primerjavo vseh 270 elementov kategorizacijskega lista Hotelstars.eu in 368 elementov našega kategorizacijskega lista za hotele. Pri tem smo ugotovili, da prihaja do precejšnje razlike med opredelitvijo istih elementov med obvezne in izbirne, zato smo v primerjavo vključili tudi razvrščanje posameznih elementov in točkovanje po kategorijah. Dodatno smo naredili še vsebinsko primerjavo elementov ter primerjavo točkovnih vrednosti. Omeniti velja, da je bilo delo prevajanja, primerjanja, razvrščanja in preračunavanja zvečine opravljeno v okviru priprave nekega drugega projekta že leta 2010, ker pa projekt takrat ni zaživel, ti podatki do sedaj niso bili dostopni širši javnosti.

Pri opisovanju posameznih elementov smo se morali poslužili dodatnih obrazložitev in tolmačenj elementov kategorizacijskega lista, ki so objavljena na spletnih straneh MGRT in hotelskega združenja Avstrije (WKO, 2011) ter Švice (Hotelleriesuisse, 2011).

Na osnovi analize elementov obeh kategorizacijskih listov smo pripravili izbor 90 elementov kategorizacijskega lista Hotelstars, pri katerih smo ugotovili občutna odstopanja. Pri posameznem elementu smo označili z znakom »+« tisto kategorijo, pri kateri bi bilo potrebno v primeru harmonizacije našega kategorizacijskega lista z Hotelstars.eu uvesti dodaten obvezni element. Pri tistem elementu, ki ga že vsebuje naš kategorizacijski list v ustrezni kategoriji, smo pri kategoriji vpisali »o.k.«. Označba »i.e.« pomeni, da gre za izbirni element, v nabor pa je bil vključen zaradi specifične obravnava oziroma dodatnih zahtev, ki je naš kategorizacijski list ne vsebuje. Izpostavili smo predvsem tiste izbirne elemente, ki jih ima tudi naš kategorizacijski list, vendar se za priznanje točk zahteva še dodatna omejitev (npr. savna za 6 oseb).

Tabela 3: Primerjava elementov kategorizacijskega lista

ELEMENT	op.	točke Hst.	1*	2*	3*	4*	5*
sedežna garnitura sprejemu		1			+		
lobby s sedeži in strežbo pijače		5				+	
sprejemna hala s sedeži in strežbo pijače		10					+
hotelske informacije (vsaj check out, zajtrk, obratovalni čas ponudbe)		1	+	+			
regionalni info material na recepciji		1	+	+	+	+	+
ponudba aktualnih revij		1					+
ponudba dnevnih časopisov		2				+	+
revija za goste v sobi		1					+
sistem reševanja reklamacij in pritožb		3			+	+	ok
sistem obravnavanja anket		5				+	ok
načrt dostopa (skica oz. na internetu)		1		+	+	+	+
»skriti gost«		15				+S	+
sobe s kopalnico 14 m ² *	i.el.	10					
sobe s kopalnico 18 m ² *	i.el.	15					

sobe s kopalnico 22 m ² *	i.el.	20						
sobe s kopalnico 30 m ² *	i.el.	25						
*dopustno, da 15 % sob ne dosega površine, v kolikor je gost na to opozorjen ob rezervaciji	i.el.							
Invalidi: sistem kategorije A	i.el.	5						
Invalidi: sistem kategorije B	i.el.	8						
Invalidi: sistem kategorije C	i.el.	5						
Invalidi: sistem kategorije D	i.el.	5						
Invalidi: sistem kategorije E	i.el.	5						
pribor za čiščenje čevljev v sobi		2					+	+
popolna zatemnitev (rolete, blockouts)		5						+
polica za perilo (v omari)		1			+	+	+	+
možnost obešanja garderobne vreče		1				+	+	+
pisalna miza z 0,5 proste delovne površine in svetilko		5				+	+	+
2 blazini na gosta		4						+
izbira med različnimi tipi vzglavnikov		4					+	+
predposteljna preproga (pralna)		3						+
prosta električna vtičnica		1		+	+	+	+	+
korespondenčna mapa		2					+	ok
šivalni servis		2					+	+
žlica za čevlje		1						+
večerna priprava sobe		10						+
fotelj /(kavč) z mizico		4					+	+

dodatni oblazinjen kavč z mizico in fotelji (sedežna skupina) v suiti in dvoposteljni sobi		4						+
dodatna prosta vtičnica v bližini mize		2				+	+	+
vtičnica v bližini postelje		1				+	+	+
centralno uravnavanje sobne razsvetljave iz postelje		3						+
najmanj 13 cm debel, vzdrževan posteljni vložek		1		+	+	+	+	+
kopalna brisača na osebo					+	+	ok	ok
artikli v posamičnih stekleničkah		2						+
robčki papirnati		2				+	+	ok
kapa, vata, pilica za nohte, body lotion		1 max 3					+	+
ponudba toaletnih potrebščin (zobna ščetka, zobna pasta, pribor za britje)		2			+	+	+	+
kopalni plašč na željo gosta		2					+	
giblivo kozmetično ogledalo		2					+	ok
sobe s centralno regulacijo klime ali	<i>o.el</i>	<i>i.e.</i>						<i>ok</i>
sobe z individ. nastavitvijo klime	<i>o.el</i>	<i>i.e.</i>						<i>ok</i>
klima v skupnih prostorih (restavracija, zajtrkovalnica, lobby, sprejemnica)	<i>o.el</i>	<i>i.e.</i>						<i>ok</i>
prostoru prilagojena velikost barvnega TV z daljincem in pregled TV sporedov ter aktualni pregled TV programa		6					+	+
zvočnik v kopalnici		2						+
homepage z realnimi fotografijami (vsaj zunanost, skupni prostori, sobe)		5				+	+	+

možnost izposoje mobilnega telefona z večjezičnim navodilom, info ob rezervaciji		3				ok		
dostop do interneta v sobi (WLAN ,...)		8				+	+	ok
na željo osebni računalnik v sobi		1						+
usposobljen vzdrževalni servis za lastno hišno info tehnologijo		2					+	+
servis likanja (vračilo v 1 uri)		2						+
vsakodnevna menjava brisač oziroma na željo gosta		1		+	+	ok	ok	ok
sprejem, dosegljiv preko telefona od zunaj in znotraj		1		ok	ok			
receptijske storitve 14 ur dnevno, 24 urna dosegljivost kontaktne osebe po telefonu		3				ok		
receptijske storitve 18 ur dnevno, 24 urna dosegljivost kontaktne osebe po telefonu		4					ok	
servis prtljage na željo		2				+	+	
zaposleni govorijo en tuji jezik (angl.)	i.el.	2				+	+	
zaposleni delavci govorijo dva tuja jezika (angl., ...)	i.el.	4						+
možnost fotokopiranja		2					+	+
concierge		15						+
portirski servis oz servis vozil		4						+
osebni pozdrav gostov v sobi (ne na TV), darilce v sobi		6						+
prevozna služba - shuttle oz. limuzina/servis		2						+

masaža (najmanj 10 m2)	i.el.	2 max 6						
savne (najmanj za 6 oseb – po tipu)	i.el.	5 max 15						
bazen na prostem (najmanj 60 m2)	i.el.	10						
bazen – pokrit (najmanj 40 m2)	i.el.	15						
fitness s 4 različ. orodji	i.el.	4						
prostor za počitek, sproščanje – 20m2	i.el.	3						
beautyfarm (4 različni tretmaji) po 10 m2	i.el.	5						
kopeli, kneipp (4 različni tretmaji) po 10 m2	i.el.	5						
<i>obrat ima znak kakovosti</i> EHQ - Q	i.el.	4						
obrat ima znak kakovosti EHQ - QQ	i.el.	6						
obrat ima znak kakovosti EHQ - QQQ	i.el.	10						
strežba zajtrka							+	+
najmanj ena restavracija, odprta 5 dni v tednu		5 max 10	+	+	+			
najmanj ena a la carte restavracija (prostor), odprta 6 dni v tednu		8 max 16					+	
najmanj ena a la carte restavracija (prostor), odprta 7 dni v tednu		10 max 20						+
meni s tremi hodi oz. a la carte oz. bife		1	+	+	+		ok	ok
ponudba pijač v sobo		2			+		ok	ok
hotelski bar odprt 7 dni v tednu		6						+

Vir: RRR d.o.o., 2012

Glede na to, da je število obveznih elementov v posameznih kategorizacijskih listih dokaj izenačeno, morebiti nekoliko preseneča veliko odstopanje glede opredelitve obveznih elementov v Hotelstars.eu ter v našem kategorizacijskem listu. To razhajanje lahko pojasnimo le s tem, da se pri nas kot obvezni elementi upoštevajo »napačni« elementi. O številnih, za nas spornih, obveznih elementov v Hotelstars.eu je pri nas že tekla debata, ko so bili na zahtevo turističnega gospodarstva uvrščeni med izbirne. Najbolj očitno in zaskrbljujoče je odstopanje v najvišji kategoriji. Pri 1* smo ugotovili razliko le pri 7 elementih, pri 2* pri 10 elementih, pri 3* pri 21 elementih, pri 4* pri 32 elementih ter pri 5* kar pri 43 elementih.

Ker prihaja do največjega odstopanja prav v najvišji kategoriji, smo pripravili še preračun točkovnih vrednosti teh elementov po sistemu Hotelstars.eu. Ugotovimo lahko, da izračun točkovnih vrednosti znaša pri skupaj 124 obveznih elementih kar 35 % delež oziroma teh 43 dodatnih obveznih elementov dá skupaj kar 156 obveznih točk. To hkrati pomeni, da našim hotelom ni potrebno toliko točkovnih vrednosti obveznih elementov kot v Hotelstars.eu. Tako izračunana razlika je kar 43 % oziroma morajo naši hoteli v najvišji kategoriji le za cca 10 % presegati nivo točk, ki je v Hotelstars.eu predvidena za kategorijo 4*?

Izgleda, da so predstave o tem, kaj mora hotel obvezno zagotavljati za doseganje kategorije 5*, pri nas in v Hotelstars.eu diametralno nasprotne. Zato ocenjujemo, da bodo imeli predvsem naši hoteli v najvišji kategoriji velike težave ob morebitnem pristopu Slovenije k Hotelstars.eu. Tudi, če se za to ne bi odločili, bi bilo potrebno čim prej preveriti razvrščanje in točkovanje elementov v našem kategorizacijskem listu.

5. ELEKTRONSKI SISTEM KATEGORIZACIJE

Slovenija je do sedaj edina v EU uvedla možnost izvedbe celotnega postopka kategorizacije s pomočjo elektronskega sistema kategorizacije. Internet oziroma e-poslovanje uporabljajo pri kategorizaciji tudi v drugih državah, vendar ne v obliki elektronskega sistema kategorizacije. Verjetno zato, ker edino Slovenija priznava pri kategorizaciji hotelov obliko t.i. samoocenitve. Na osnovi primerjalne analize smo ugotovili, da v drugih državah uporabljajo internet bodisi za komuniciranje med hotelom in izvajalcem kategorizacije (npr. Madžarska) in za izdelavo testnih kategorizacij (Avstrija, Nemčija). Vendar se stanje v zvezi z e-kategorizacijo tudi drugje hitro spreminja.

Zato smo naredili primerjavo naše testne variante e-kategorizacije, ki se ne obravnava kot veljavna, s testno kategorizacijo hotelov v Nemčiji (Deutsche Hotelklassifizierung, 2012) in Avstriji (WKO Hotellerie, 2012). Pri naši registraciji uporabniškega imena in gesla se zahteva predhoden vnos davčne številke, v primerljivih e-kategorizacijah pa smo brez težav določili uporabniško ime in geslo in izvedli testno kategorizacijo hotela. Vendar smo ob preverjanju delovanja obeh programov ugotovili, da je naša e-kategorizacija kompleksnejša, pa kljub temu hitrejša pri shranjevanju, kar naši e-kategorizaciji pogosto očitajo uporabniki. Vendar nemška in avstrijska e-kategorizacija dejansko omogočata le vnos podatkov oziroma označbo polja pri posameznem vprašanju in potem na koncu po kliku na izračun izračunata doseženi nivo točk oziroma pripiše še kategorijo in nič več.

Že na prvi pogled sta nemški in avstrijski sistem e-kategorizacije identična oziroma smo ugotovili, da je na avstrijskih spletnih straneh nameščena kar nemška varianta. Drugače si ne moremo razlagati obvestila ob preverjanju postopka pošiljanja izpolnjenega vprašalnika avstrijski instituciji za kategorizacijo, da se mora kategoriziran hotel nahajati v Nemčiji. Poleg tega nam program v Nemčiji, kljub preseganju 520 točk, sploh ni priznal kategorije, v Avstriji pa je našemu hotelu, ki je po točkah presegal kategorijo 4*, priznal le kategorijo 1*. Zdi se nam, da je namen obeh programov bolj evidentiranje elementov iz kategorizacijskega lista za potrebe ocenjevalnih komisij, kot pa hotelu dejansko predstaviti, kaj potrebuje za zeleno kategorijo. Iz tega vidika lahko ocenimo delovanje naše e-kategorizacije le bolj prijazno do uporabnika.

Pri tem je potrebno upoštevati tudi dejstvo, da Hotelstars.eu ne vsebuje elementov, ki bi bili vezani na različne letnice gradnje, datum gradbenega oziroma uporabnega dovoljenja, na različno obravnavo hotela v mestu, spomeniške zaščite, deleža hotelskih apartmajev glede na število sob, razmerja zaposleni : sobe ipd. Dejansko gre za dva neprimerljiva sistema e-kategorizacije.

Izpostaviti velja tudi, da je prišlo v obdobju 2009 – 2012, t.j. že po uvedbi e-kategorizacije, do številnih nadgradenj in programskih posodobitev ter dodajanja dodatnih funkcionalnosti. Posledično pa to pomeni tudi spreminjanje pogojev kategorizacije NO v navedenem obdobju, saj so se nameščale dodatne kontrolne funkcije. STO se je za to odločil v dogovoru z MGRT tudi na osnovi analize vseh izvedenih kategorizacij z uporabo e-kategorizacije, saj se je izkazalo, da tudi v najvišjih kategorijah zaradi premajhne pozornosti usposobljenih ocenjevalcev, NO ne zagotavljajo kriterijev za kategorijo.

5.1. Skrbništvo nad elektronskim sistemom kategorizacije

Ob uveljavitvi elektronskega sistema kategorizacije je bilo skrbništvo preneseno iz MGRT na STO (STO, 2009). Ker je bil prenesen le »tehnični del« izvajanja kategorizacije, vse ostale pristojnosti v zvezi s kategorizacijo pa so ostale na MGRT, STO dejansko ni pridobil javnega pooblastila za kategorizacijo. Kljub temu je STO postala osrednja slovenska inštitucija (STO, 2011) za kategorizacijo NO, nanjo se obračajo tako NO kot tudi strokovna javnost in ocenjevalci.

V zadnjih letih je pri nas prišlo do precejšnje poenostavitve poslovanja nastanitvenih obratov, vendar ima večina NO po ukinitvi upravnega postopka pri kategorizaciji in obratovalnih dovoljenj, precej otežen dostop do informacij na enem mestu. V nekoliko boljšem položaju so morebiti člani OZS oziroma TGZ ter kmetje pri opravljanju dopolnilne dejavnosti na kmetijah, vsi ostali NO pa imajo kar precej težav pri pridobivanju ustreznih informacij. Kategorizacija NO je šele zadnja faza ob pričetku poslovanja NO, pri ocenjevanju za kategorijo pa se pogosto izkaže, da niso zagotovljeni niti minimalno zahtevani pogoji za obratovanje v posamezni vrsti NO, kaj šele v predlagani kategoriji. Tudi iz strukture vprašanj, ki prihajajo na STO, je razviden pomemben delež vprašanj, ki nimajo direktne veze s kategorizacijo.

Glede prevzema skrbništva nad e-kategorizacijo s strani STO velja omeniti še naslednjo posebnost v organiziranosti slovenskega turizma. Tri desetletja nazaj se je Slovenija odločila za ustanovitev centra za turistično promocijo pri GZS, ki je prevzel določene pristojnosti takratne TZS. Turistično gospodarstvo pa obravnava STO kot naslednika tega centra za promocijo, od katerega STO ni prevzel le naloge, ampak tudi kadre, ukvarja se z izgradnjo enotnega turističnega portala, z enotnim rezervacijskim sistemom ipd. Kot izhaja iz primerjalne analize med državami, so nacionalne turistične zveze tudi nosilci kategorizacij, nacionalne organizacije za promocijo turizma pa praviloma skrbijo za promocijo le kategoriziranih NO.

5.2 Dileme po uvedbi elektronskega sistema kategorizacije

Elektronski sistem kategorizacije se je izkazal kot učinkovit pripomoček pri kategorizaciji, kljub temu, da je zaradi svoje kompleksnosti dejansko še vedno v fazi izgradnje in posodobitve. Od prvotne ideje o zbiranju in beleženju podatkov o nastanitvenih obratih ter razvrščanje elementov kategorizacijskega lista z izračunom točkovnih vrednosti, je prerasel v sistem, ki ob enotni zasnovi upošteva specifične vse desetih vrst nastanitvenih obratov, ki se pri nas morajo kategorizirati.

Slovenija se je že leta 1997 odločila za skupno kategorizacijo hotelov, motelov, penzionov in gostišč. Vendar, če naš skupen kategorizacijski list za gostišča in penzione, ki je enak kot za hotele, primerjamo s t.i. nemškimi kategorizacijskim listom za »G«, lahko vidimo, da se pri nas upošteva manj specifične ponudbe penzionov in gostišč v primerjavi z Nemčijo. Dejansko se pri nas od vseh gostišč in penzionov zahteva t.i. hotelski karakter, v kolikor pa bi imeli ločene kategorizacijske liste, kar e-kategorizacija omogoča, pa bi lahko v večji meri upoštevali specifičnost posameznih NO. Verjetno bi bilo smiselno enako razmišljati tudi

glede kategorizacije apartmajev, počitniških stanovanj in počitniških hiš, saj pogosto prihaja do konfliktov n.pr. pri dvigalih.

Dosedanja uspešna uporaba e-kategorizacije odpira tudi vprašanje glede obveznosti takšnega načina kategorizacije. V pravilniku o kategorizaciji ni e-kategorizacija niti omenjena, čeprav ne gre samo za razliko v tehniki izpolnjevanja kategorizacijskih listov. Z ročnim izpolnjevanjem kategorizacijskih listov se povečuje verjetnost napak in s tem napačne kategorizacije, hkrati pa vse te kategorizacije niso zajete v adremi kategoriziranih NO. Upoštevaje primerljivi standard iz drugih držav, da se na račun javnih sredstev lahko promovirajo le kategorizirani NO, zahteva od STO dodatna preverjanja, naknadne vnose ročnih kategorizacij v e-kategorizacijo, na drugi strani pa nezadovoljstvo in konfliktna situacije. Tudi to vprašanje bi moralo biti sistemsko rešeno, ne pa, da se gre STO neke vrste »policaja«.

Šele po uvedbi e-kategorizacije (STO, 2012) je bila na portalu uvedena možnost izvedbe testne kategorizacije. Vendar je iz primerjalne analize med državami razvidno, da tudi poznajo sistem predhodne kategorizacije in tudi določeno časovno obdobje do redne kategorizacije. Pri nas pa pravilnik o kategorizaciji določa takojšna kategorizacijo oziroma daje ocenjevalcem 15 dnevni rok za kategorizacijo novega NO. Dejansko pa gre za povzemanje nekdanjega odločanja v upravnem postopku, saj se odločba ne more izdati, dokler niso izpolnjeni vsi pogoji. Predvsem novozgrajeni NO in tisti, ki so se odločili za večje rekonstrukcije, bi potrebovali določeno prehodno obdobje, ki bi se lahko reševalo s t.i. testnimi kategorizacijami. To se je že uveljavilo kot stalna praksa med ocenjevalci, saj s tem nudijo NO nekoliko daljše časovno obdobje za izpolnitev pogojev za kategorizacijo. Zato bi tudi testne kategorizacije morale dobiti bolj konkretiziran status v kategorizaciji.

Medtem ko je elektronski sistem kategorizacije od uvedbe doživel številne spremembe in modifikacije, sam pravilnik o kategorizaciji od jeseni leta 2009 ni doživel nobene spremembe. Zaradi dodajanja novih vsebin in funkcionalnosti elektronski sistem kategorizacije niti ni več skladen s prilogami pravilnika. Ugotovimo, da sedaj obstajajo kar trije različni »nivoji« e-kategorizacije, poleg ročne. Nekateri NO so kategorizacije po predhodno veljavnem pravilniku o kategorizaciji, kjer so bili zaradi spremembe pravilnika izvedene nadgradnje, ki so povzročile brisanje kategorizacijskih listov, nekateri NO so kategorizirani pred uveljavitvijo dodatnih kontrolnih funkcij in zato niti ne zagotavljajo vseh pogojev za kategorijo in NO, ki so bili kategorizirani od letošnje nadgradnje e-kategorizacije. Zato bi veljalo kljub veljavnosti kategorije za nedoločen čas v nižji kategorijah, ob naslednji spremembi pravilnika razmisliti tudi o ponovni kategorizaciji oz. uskladitvi kategorij pri vseh NO.

5.3 Ocenjevalci

Pravilnik o kategorizaciji opredeljuje usposobljene ocenjevalce in ocenjevalce NO, ki lahko izvajajo samoocenjevanje. Pod samoocenitev je bila uvrščena tudi kategorija 3 pri nekaterih vrstah NO, za katero se je po prejšnjem pravilniku zahtevala izdelava dodatnega strokovnega mnenja oziroma ocena ocenjevalca. V e-kategorizaciji imajo usposobljeni ocenjevalci posebno geslo, ki jim omogoča dostop do kategorizacije NO v najvišjih kategorijah. NO, ki se samoocenjujejo, pa imajo omejen dostop do največ kategorije 3.

Iz vidika STO kot skrbnika e-kategorizacije gre bolj za »tehnično« vprašanje razlikovanja med ocenjevalci, ne pa vsebinsko, četudi je STO postala neke vrste skrbnik oziroma koordinator dela usposobljenih ocenjevalcev. Z uvedbo e-kategorizacije pa se je vzpostavil tudi dodaten nadzor nad delom ocenjevalcev. Tako je STO že analizirala vse ocene ocenjevalcev, pripravila skupna izhodišča za delo ocenjevalcev, dodatna pojasnila in navodila ter s tem posredno prispevala tudi k poenotenju njihovega dela. Na STO že potekajo delovni sestanki ocenjevalcev, izmenjava izkušenj, opozarjanje na morebitne napake ter dodatno usposabljanje na področju e-kategorizacije.

E-kategorizacija tako že upošteva določene specifike, ki izhajajo iz specifik dela usposobljenih ocenjevalcev. Verjetno pa bi bilo smiselno v poročilu fiksirati podatke o ocenjevalcu ter mu omogočiti tiskanje poročila šele po tem, ko je program zaznal vnos podatkov pod »Ugotovitve«. Iz prakse nekaterih ocenjevalcev je bilo razvidno, da iz različnih razlogov svojih podatkov niso vnašali v poročila in da v poročilo niso vpisovali ugotovitev, čeprav pravilnik o kategorizaciji to od njih zahteva.

Iz primerjave dosedanjega dela ocenjevalcev je tudi razviden različen pristop in obvladovanje e-poslovanja. Verjetno večini niso poznane najnovejše nadgradnje in s tem povezana uporaba e-kategorizacije, ker se s kategorizacijo praktično ne ukvarjajo več. Vendar STO brez dodatnih pooblastil od ocenjevalcev ne bo mogel zahtevati, da si pridobijo širši nabor znanja in poskrbijo za dvig kompetentnosti pri ocenjevanju. Vsekakor pa se nakazuje potreba po pomladitvi njihovih vrst oziroma vsaj po zapolnitvi števila črtanih ocenjevalcev ter po poglobitvi njihovega osnovnega poznavanja predpisov s področja NO in kategorizacije.

Z NO, ki nastopajo kot ocenjevalci v obliki samoocentve, ima STO stike v obliki e-komunikacije in po telefonu, saj praksa kaže, da kategorizacija ni enkratni dogodek, ampak je to običajno proces, ki zahteva več komuniciranja z NO. Za primerjavo smo iz javnega dostopa do registra kategoriziranih NO povzeli število vseh kategorizacij, opravljenih v tem obdobju, število stikov čez »kategorizacija@slovenia.info« in telefonskih razgovorov. V obravnavanem obdobju je bilo kategoriziranih skupaj 504 NO, t.j. cca petina vseh do sedaj kategoriziranih NO. Evidentiranih je bilo 515 stikov po e-pošti in 390 telefonskih razgovorov.

Čeprav večina ocenjevalcev ni imela potrebe po dodatnem komuniciranju s STO, lahko ugotovimo, da je v obravnavanem obdobju prišlo v povprečju do 1,8 stika med ocenjevalcem in STO na 1 kategorizirani NO. Ker so v izračunu zajeti le podatki o komuniciranju zunanjega sodelavca STO za področje kategorizacije, je bilo dejanskih potreb po dodatnih pojasnilih še občutno več.

6. RAZPRAVA IN ZAKLJUČEK

Ob uvajanju novega sistema kategorizacije je bilo pri nas s strani turističnega gospodarstva veliko odpora do »zaostrovanja« kriterijev. Če zanemarimo naše specifike glede zahtevanih minimalnih površin, lahko na osnovi primerjalne analize ugotovimo, da našim hotelom v najvišji kategoriji ni potrebno zagotavljati številnih elementov, ki se iz vidika kakovosti razumejo kot obvezni v sosednjih državah in so tudi obvezen standard v mednarodnih verigah hotelov. *Verjetno bi bilo smiselno v prihodnosti narediti poleg primerjalne analize*

nacionalnih sistemov kategorizacije tudi analizo standardov nekaterih mednarodnih hotelskih verig, prav tako pa tudi ameriških sistemov kategorizacije, za katere se ocenjuje, da so bolj storitveno naravnani. Vsekakor pa se nakazuje potreba po redefiniranju obveznih standardov kategorizacije naših hotelov v najvišjih kategorijah.

V primerjalno analizo smo iz vidika e-kategorizacije lahko zajeli le dve evropski državi in še to le za hotele, saj drugje še nimajo tako razvitega sistema e-kategorizacije kot je ta pri nas. Glede na prizadevanja po poenotenju hotelskih standardov kategorizacije med hoteli v državah, ki so pristopile k Hotelstars.eu, predvidevamo, da bodo sistem e-kategorizacije, ki sta ga kot prvi uvedli Nemčija in Avstrija, prevzele tudi druge članice Hotelstars.eu. *Zato bi lahko zaključili, da se je Slovenija z vzpostavitvijo e-kategorizacije pravilno odločila in ne le, da sledi mednarodnim trendom, ampak jih zaenkrat prehiteva.*

Dosedanja uporaba e-kategorizacije kaže, da bi veljalo nadaljevati z načrtovano nadgradnjo elektronskega sistema kategorizacije ter z *dodajanjem novih vsebin*. Pri naših severnih sosedih spletna stran ne vsebuje le kategorizacijskih listov in koristnih povezav, ampak tudi *tolmačenje posameznih elementov kategorizacijskega lista, določanje minimalne vsebine hotelskih informacij oz. hotelskega vodnika A-Z ter določitev minimalnih standardov za delovanje »skritega gosta«*. Nekaj od teh vsebin je sicer na spletni strani ministrstva, verjetno pa bi jih bilo smiselno prenesti tudi na e-kategorizacijo in poskrbeti za njihov prevod v angleški jezik, saj se vedno več tujcev odloča za opravljanje nastanitvene dejavnosti.

Kot izhaja iz primerjalne analize, med članicami Hotelstars.eu dejansko ni zaznati večje harmonizacije pri kategorizaciji hotelov, razen med Švico, Nemčijo in Avstrijo. Vendar so tudi med temi tremi določena odstopanja, saj je Švica uveljavila dodatno kategorijo hotelov »lodge«, Nemčija je uvedla drugačen kategorizacijski list »G« za penzione in gostišča, Avstrija pa je edina do sedaj hotelski kategorizacijski list prenesla tudi na apartmaje in počitniška stanovanja. Različna je tudi doba veljavnosti kategorije (5 oziroma 3 leta). Ker so bila predmet obravnave hotelska združenja, drugim vrstam NO nismo posvečali takšne pozornosti, kot bi si morebiti zaslužili. *Kot izhaja iz Direktive EU o storitvah, pa se poenotenje označevanja razvrščanja po kategorijah pričakuje od vseh vrst NO.*

Iz tega vidika se nam zdi naš enoten sistem kategorizacije tistih NO, katerim to nalaga pravilnik o kategorizaciji, kar primeren in skladen z omenjeno direktivo, saj takšno poenotenje druge članice EU še čaka. *Vprašanje pa se postavlja glede tistih vrst NO, ki niso zajeti v obvezno razvrščanje in označevanje kategorij. Pravilnik o kategorizaciji namreč ne zahteva razvrščanja npr. mladinskih hotelov, čeprav obstajajo mednarodni standardi, niti ne napotuje na obvezno uporabo teh mednarodnih standardov. Pri nas je n.pr. trenutno dovolj, da se nekdo razglasi za mladinski hotel, pa je vseeno, ali oddaja sobe, počitniška stanovanja oziroma temu nameni del hotelskih kapacitet.*

Pri pripravi primerjalne analize smo imeli precej težav s primerjanjem posameznih standardov oziroma elementov kategorizacijskega lista za hotel, kljub temu, da so naši hoteli v največji meri vpeti v mednarodne tokove in zaposlujejo profesionalno osebje. Ugotovimo lahko, da že *pravilnik o minimalnih tehničnih zahtevah uporablja nekatere izraze, ki odstopajo od se mednarodnega standarda EN ISO 18513* (npr. hotelski apartma in suita). Zato prihaja pri neposredni primerjavi elementov kategorizacijskega lista med državami do razhajanj v razumevanju, pri določenih razlik v zahtevanem standardu opreme (npr. hotelski apartma mora imeti kuhinjsko nišo) ter posledično do razlik v pričakovanju gostov. *Zato bi veljalo iz*

vidika standarda 18513 preveriti pravilnik o minimalnih tehničnih zahtevah in elemente v kategorizacijskem listu, kar se bo verjetno posledično odrazilo tudi v elektronskem sistemu kategorizacije.

Iz primerjalne analize različnih sistemov kategorizacije hotelov ne izhajajo samo razlike v standardih, ampak tudi razlike v samih pogojih poslovanja. Te razlike sicer niso bile predmet raziskave, vendar smo mimogrede ugotovili, da prostovoljni sistem kategorizacije ne pomeni hkrati tudi bolj sproščenih pogojev za poslovanje hotelov in večje odsotnosti države. Pri nas se pogosto pojavljajo očitki o normativnih ovirah pri podjetniških odločitvah, o preobsežni normativni urejenosti področja nastanitvenih obratov ipd. Če pa bi primerjali le pogoje poslovanja naših hotelov z npr. z nemškimi (IHK Berlin, 2012), bi lahko ugotovili, da so kljub omilitvi pogojev v letu 2005 nemški hoteli glede registracije dejavnosti in pridobitve dovoljenj v podobnem položaju kot je pri nas npr. turizem na kmetiji, vendar ne v smislu »sproščenosti«, kot to kmetijam pogosto očitajo drugi gostinski obrati, ampak v preverjanju pogojev poslovanja. *Iz tega vidika se nam zdi obveznost kategorizacije hotelov in posledično obvezna izpolnitev kategorizacijskega lista s pomočjo e-kategorizacije brez obveznosti obveščanja upravnih organov precej manj zahtevna kot pa pridobivanje koncesije za točenje alkoholnih pijač, priglasitve strežbe hrane v hotelski restavraciji zunanjim gostom ipd., kot se to zahteva n.pr. v Nemčiji.*

V primerjalnih sistemih kategorizacije hotelov smo zasledili, da v večini držav obstajajo nacionalni sezname kategoriziranih hotelov. V nekaterih državah gre bolj za statistično prikazovanje podatkov, v nekaterih državah pa služi za evidenco veljavnosti kategorizacije. Glede na to, da je pri nas kategorizacija v višjih kategorijah omejena na 5 let, *dobiva register kategoriziranih NO drugačno funkcijo kot le zbir statističnih podatkov. Verjetno bi bilo smiselno v register dodati še dodatno funkcionalnost opozarjanja NO na predvideni iztek veljavnosti kategorije.* Npr. v sosednji Madžarski je podatek o datumu veljavnosti kategorije razviden iz označevalne table, nekatere države imajo sezname z raznobarnimi datumi, pri nas pa bi lahko program npr. 6 mesecem pred potekom veljavnosti kategorizacije avtomatično opozoril NO na potek veljavnosti kategorije, po poteku veljavnosti pa NO avtomatično črtal iz registra kategoriziranih NO.

Iz primerjave sistemov kategorizacije po državah lahko ugotovimo, da le Švica z naslednjim letom pri počitniških stanovanjih uvaja sistem samodeklaracije oz. samoocenitve, ki je pri nas dopustna v kategorijah od 1 do 3. Vendar je švicarska turistična zveza zavezana, da bo po sistemu naključne izbire šest mesecev po opravljeni samoocenitvi preverila pravilnost kategorizacije pri najmanj 25 % NO. To pa pomeni, da bodo morali vzpostaviti register kategoriziranih NO in bodo NO zavezani o kategorizaciji obveščati STV. *Iz tega vidika bi veljalo tudi pri nas uvesti obvezno e-kategorizacijo, oziroma za vse tiste NO, ki se bodo tudi v bodoče samoocenili »na roke«, predpisati zavezo, da o takšni kategorizaciji takoj obvestijo STO in mu pošljejo izpolnjeno dokumentacijo.* Že sedaj se je namreč uveljavila praksa, da NO, ki nimajo dostopa do interneta, izpolnjeno dokumentacijo pošljejo na STO, ki označene podatke na poslani dokumentaciji prenese v aplikacijo e-kategorizacijo.

Verjetno pa bi bilo tudi pri nas smiselno uvesti obvezno preverjanje določenega odstotka samoocnitev v določenem roku po izvedeni kategorizaciji. E-kategorizacija in register kategoriziranih NO nudita vse potrebne podatke. V primeru prevzema švicarskega modela bi potrebno register kategoriziranih NO nadgraditi le z nekakšnim sistemom žrebanja in avtomatskega obveščanja ocenjevalcev. Ker pa bi postal na ta način STO oz. ministrstvo tudi

dejanski koordinator dela ocenjevalcev, *bi veljalo preučiti tudi sedanji sistem podjetniškega odnosa ocenjevalcev do kategorizacije.*

Iz nekaterih sistemov kategorizacije hotelov, kljub temu, da gre za prostovoljno kategorizacijo, izhaja *zaveza nacionalne turistične organizacije, da skrbi za promocijo samo takšnih NO, ki so dejansko kategorizirani.* Takšna pravila bi veljalo uvesti tudi pri poslovanju STO, vendar bi bilo potrebno pri nas uvesti še dodatno kontrolo glede vrste in kategorije. Praksa trženja naših NO namreč kaže, da se tržijo pod zvezdicami številni NO, ki sploh niso kategorizirani, da so nekateri NO sicer kategorizirani, vendar se tržijo pod drugo vrsto NO, za katero se običajno zahtevajo ostrejši pogoji oziroma »formalno« *kategorizirajo le nekaj nastanitvenih enot, tržijo pa več in tudi ne-kategorizirane. Zato bi bilo smiselno v morebitno revizijo sistema kategorizacije vključiti tudi predstavnike organizacij za varstvo potrošnikov, kot to prakticirajo že v nekaterih državah.*

Uvedba elektronskega sistema kategorizacije je hkrati tudi pokazala, da *e-poslovanje zahteva stalno nadgradnjo in prilagajanje, saj so se razmere v e-poslovanju v zadnjih treh letih zelo spremenile.* Zato ne gre več samo za vprašanje, ali so standardi, ki so predpisani za kategorizacijo posamezne vrste NO, dovolj moderni in mednarodno primerljivi, ampak tudi ali ni morebiti programsko okolje, v katerem je bil postavljen elektronski sistem kategorizacije, že nekoliko zastarelo. Zato je potrebno e-kategorizacijo stalno nadgrajevati in prilagajati razvoju programske opreme, hkrati pa mora ta *omogočiti uporabo e-kategorizacije tudi tistim uporabnikom, ki uporabljajo na svojih računalnikih že nekoliko zastarelo programsko opremo.*

7. VIRI

1. BFW, Bundesverband Freier Immobilien und Wohnungsunternehmen. 2009. Citirani spletni naslov oktober 2012: http://www.bfw-bund.de/fileadmin/user_upload/Dokumente/hotelimmobilien/AK_Hotelimmobilien.pdf
2. CroHoteliers. 2010. Nužnost harmonizacije hotelske kategorizacije u srednjoj i istočnoj Europi. Citirani spletni naslov oktober 2012: <http://www.crohoteliers.com/tag/hr-turizam/>
3. Decreto del Presidente della Regione 29 aprile 2010, n. 82/Pres. LR 2/2002, art. 178. Modifiche all'allegato A della LR 2/2002 recante i requisiti minimi qualitativi per la classificazione delle strutture ricettive alberghiere. Bollettino ufficiale della Regione autonoma Friuli Venezia Giulia, št. 19, str. 12. 12.5.2010
4. Deutsche Hotelklassifizierung. 2012. Login. Citirani spletni naslov oktober 2012: <http://hokla.benchmark.eu/main.php>
5. DTV Deutscher Tourismusverband. 2009. Klassifizierung von Ferienhäusern/-wohnungen - gültig ab dem 1. Januar 2010. Citirani spletni naslov oktober 2012: http://www.deuschertourismusverband.de/fileadmin/Mediendatenbank/PDFs/Ferienwohnungen_Ferienhaeuser_Kriterien.pdf
6. ECC-Net. 2009. Classification of hotel establishments within the EU. Citirani spletni naslov oktober 2012: http://www.konsument.gov.pl/files/raporty/CLASS_OF_HOTEL_EST_W_EU.pdf
7. EN ISO 18513. 2003. Tourism services — Hotels and other types of tourism accommodation — Terminology. Citirani spletni naslov oktober 2012: [http://www.camping.rs/sr/pdf/ISO_18513_2003\(E_F\).pdf](http://www.camping.rs/sr/pdf/ISO_18513_2003(E_F).pdf)
8. FEDERALBERGHI. 2012. l'ospitalità italiana. Citirani spletni naslov oktober 2012: <http://www.federalberghi.it/home.asp>
9. Federalberghi. 2012. Riflessioni e proposte di Federalberghi per le politiche del turismo. Citirani spletni naslov oktober 2012: <http://www.federalberghi.it/pubblicazioni/turismo%20lavora%20per%20italia%20-%20web.pdf>
10. FEDERALBERGHI. 2010. SESTO RAPPORTO SUL SISTEMA ALBERGHIERO – 2010. Citirani spletni naslov oktober 2012: <http://www.federalberghi.it/pubblicazioni/rapporto%20sul%20sistema%20alberghiero%202010.pdf>
11. G-Klassifizierung. 2010. Deutsche Klassifizierung für Gästehäuser, Gasthöfe und Pensionen. Citirani spletni naslov oktober 2012: <http://www.g-klassifizierung.de/fileadmin/pdf/G-Klassifizierung2011-2015.pdf>

12. Gribi A. 2012. Der grosse Hotellerie-Vergleich: Schweiz/Österreich (Teil 1). Hotelier 9/12, str. 46. Citirani spletni naslov oktober 2012: http://www.hotelleriesuisse.ch/files/pdf3/2012_Der_grosse_Hotellerie-Vergleich_Schweiz-Oesterreich_Was_ist_anders_in_Oesterreich_Hotelier.pdf
13. Hilton. 2010. Global Operating Manual Hilton Hotels & Suites Brand Standards 2010. Citirani spletni naslov oktober 2012: <http://ehotelconcepts.usiti.com/Hampton%20Inn%20&%20Suites%20-%20SeaTac/Construction%20&%20Design%20Standards/Hilton%20Global%20Operating%20Manual%202010.pdf>
14. Horwath HTL. 2010. Analiza poslovanja hotelijerstva u Hrvatskoj s prijedlozima mjera za unapređenje stanja sektora – Konačni izvještaj. Citirani spletni naslov oktober 2012: http://www2.hgk.hr/komora/hrv/zupkom/split/hgkcms/images/Analiza_hotelijerstvo_finavno.pdf
15. Hotelstars.eu. Citirani spletni naslov, oktober 2012: <http://www.hotelstars.eu/en/>
16. Hotelstars.eu. 2012. The members of the hotelstars union. Citirani spletni naslov oktober 2012: <http://www.hotelstars.eu/en/index.php?open=Members>
17. Hotelstars.eu. 2012. Blog. Citirani spletni naslov oktober 2012: <http://blog.hotelstars.eu/2012/10/15/malta-new-hotelstars-union-member/>
18. Hotelleriesuisse. 2011. Kriterienkatalog 2011-2015. Citirana spletna naslova oktober 2012: <http://www.hotelleriesuisse.ch/files/pdf1/Kriterien-Normen.pdf> , <http://www.hotelleriesuisse.ch/de/pub/services/klassifikation.htm>
19. Hotelleriesuisse. 2011. Erläuterungen zum Kriterienkatalog. Citirani spletni naslov oktober 2012: http://www.hotelleriesuisse.ch/files/pdf1/Erluterungen_zum_Kriterienkatalog.pdf
20. Hotelsterne.de. 2010. Kriterienkatalog 2010-2014. Citirani spletni naslov oktober 2012: http://www.hotelsterne.de/userfiles/Files/downloads/de/Deutsche_Hotelklassifizierung_2010-2014.pdf
21. HOTREC, 2012. Publications & Positions. Citirani spletni naslov oktober 2012: <http://www.hotrec.eu/publications-positions.aspx>
22. HOTREC, 2009. 21 HOTREC Prinzipien für die Erstellung / Überarbeitung von nationalen / regionalen Hotelklassifizierungssystemen in Europa. Citirani spletnih naslov oktober 2012: http://www.hotelsterne.at/uploads/media/21_HOTREC_Prinzipien.pdf
23. IHA Hotelverband Deutschland. 2012. Aktuelles Urteil. Citirani spletni naslov oktober 2012: http://www.hotellerie.de/media/docs/pm_12_05_verwendung_nicht_klassifizierter_hotelsterne_wettbewerbswidrig.pdf

24. IHK Berlin. 2012. Gründung und Führung eines Beherbergungsbetriebes. Citirani spletni naslov oktober 2012: http://www.ihk-berlin.de/linkableblob/819196/18./data/Merkblatt_Beherbergung-data.pdf;jsessionid=C7C254130C0A2D5865498781767E3AD4.rep122
25. IHK Berlin. 2012. Betrieb einer Gaststätte. Citirani spletni naslov oktober 2012: http://www.ihk-berlin.de/linkableblob/1649076/14./data/Info_Gastrogruendung-data.pdf
26. Juen C. Die Schweizer Hotelklassifikation, 2010, Jahrbuch der Schweizer Hotellerie 2010, str. 51. Citirani spletni naslov oktober 2012: http://www.hotelleriesuisse.ch/files/pdf1/Jahrbuch_der_Schweizer_Hotellerie_2010.pdf
27. Ministarstvo. 2010. Analiza turističke godine 2010. Citirani spletni naslov oktober 2012: <http://www.mint.hr/UserDocsImages/110530-analiza-2010-w.pdf>
28. Ministarstvo. 2012. Propisi iz turizma. Citirani spletni naslov oktober 2012: <http://www.mint.hr/default.aspx?id=356>
29. Ministrstvo. 2009. Primerjalna analiza sistemov kategorizacije nastanitvenih obratov v Sloveniji, Nemčiji, Švici in na Hrvaškem – hoteli. Citirani spletni naslov oktober 2012: http://www.mg.gov.si/fileadmin/mg.gov.si/pageuploads/razpisi/JN/DT/Primerjalna_analiza_kategorizacije-7.4.09.pdf
30. Ministrstvo. 2010. Tolmačenje elementov kategorizacijskega lista (priloge Pravilnika o kategorizaciji nastanitvenih obratov). Citirani naslov oktober 2012: http://www.mgrt.gov.si/si/delovna_podrocja/turizem_in_internacionalizacija/turizem/kategorizacija_nastanitvenih_obratov/
31. Pravilnik, 1997. Pravilnik o merili in načinu kategorizacije nastanitvenih obratov in marin, Uradni list Republike Slovenije, številke: 28/97, 51/98, 46/05, 92/06 in 109/07. Citirani spletni naslov oktober 2012: http://zakonodaja.gov.si/rpsi/r00/predpis_PRAV3310.html
32. Pravilnik, 2008. Pravilnik o kategorizaciji nastanitvenih obratov. Uradni list Republike Slovenije, številke: 62/2008, 80/2008-popravek, 115/2008 in 72/2009. Citirani spletni naslov oktober 2012: http://zakonodaja.gov.si/rpsi/r02/predpis_PRAV8742.html
33. Pravilnik, 1975. Pravilnik o kategorizaciji nastanitvenih gostinskih obratov. Uradni list SRS, št. 11/75, stran 575
34. Register. 2012. Register aplikacije e-kategorizacija: Javni dostop. Citirani spletni naslov oktober 2012: <http://www.slovenia.info/RegisterNO/login/SearchPublic.aspx?ReturnUrl=%2fregisterNO%2fDefault.aspx>
35. Rumbak R. 2010. Težave v prilagajanju gostinskih nastanitvenih obratov zahtevam novega sistema kategorizacije. Zbornik Prva mednarodna strokovna konferenca

- »Trendi in izzivi v živilstvu, prehrani, gostinstvu in turizmu, 26. in 27. oktober 2010«, str. 634. BIC Ljubljana, 2010.
36. Slovenska Turistična Organizacija. 2009. Kategorizacija nastanitvenih obratov. Citirani spletni naslov oktober 2012: http://www.slovenia.info/?ps_kategorizacija=0&lng=1
37. Slovenska Turistična Organizacija. 2009. Kategorizacija@slovenia.info. Citirani spletni naslov oktober 2012: <https://webmail.slovenia.info/OWA/auth/logon.aspx?replaceCurrent=1&url=https%3a%2f%2fwebmail.slovenia.info%2fOWA%2f>
38. Slovenska Turistična Organizacija. 2012. Sistem elektronske kategorizacije nastanitvenih obratov. Citirani spletni naslov oktober 2012: <http://www.slovenia.info/kategorizacija/>
39. STV-FST. 2012. Richtlinie für die Stichprobenkontrolle 2013 – 2017. Citirani internetni naslov oktober 2012: http://www.swisstourfed.ch/files/fewo/2013-2017/allgemein/1317_fewo_gz_richtlinien_stichprobenkontrolle_de.pdf
40. STV-FST. 2012. Ferienwohnungen. Citirani internetni naslov oktober 2012: http://www.swisstourfed.ch/index.cfm?parents_id=1089
41. SURS. 2012. Nastanitvena statistika, letni podatki – vsi objekti. Citirani spletni naslov oktober 2012: http://pxweb.stat.si/pxweb/Database/Ekonomsko/21_gostinstvo_turizem/02_21645_nastanitev_letno/02_21645_nastanitev_letno.asp)
42. WKO. 2011. Erläuterungen zur Anwendung des Kriterienkataloges zur Österreichischen Hotelklassifizierung. Citirani spletni naslov oktober 2012: http://www.hotelsterne.at/uploads/media/Erlaeuterungen_zum_Kriterienkatalog.pdf
43. WKO. 2012. Kriterienkatalog 2012-2012 Appartementshäuser&Ferienwohnungen. Citirani spletni naslov oktober 2012: http://www.hotelsterne.at/uploads/media/Kriterienkatalog_zur_oesterreichischen_Appartementklassifizierung_2012_-_2014.pdf
44. WKO Hotellerie. 2012. Login. Citirani spletni naslov oktober 2012: <http://wko.benchmark.eu/main.php>