

CELOVITA PRENOVA SISTEMA KATEGORIZACIJE

**Eva Štravs Podlogar, generalna direktorica Direktorata
za turizem in internacionalizacijo**

MINISTRSTVO ZA GOSPODARSKI RAZVOJ IN TEHNOLOGIJO

- **Pravne podlage:**
 - Zakon o gostinstvu,
 - Pravilnik o minimalnih tehničnih pogojih in obsegu storitev za opravljanje gostinske dejavnosti,
 - Pravilnik o kategorizaciji nastanitvenih obratov.
- **Obvezna kategorizacija** za hotele, motele, penzione, gostišča, kampe, sobe, apartmaje-počitniška stanovanja, počitniške hiše, prostore pri sobodajalcih in kmetije z nastanitvijo.

Področje je bilo nazadnje posodobljeno leta **2008**, ko je bil **uveden nov, elektronsko podprt sistem kategorizacije, ki temelji na obveznih in izbirnih elementih.**

Veljavnost kategorije: **5 let** (za NO, ki jih oceni ocenjevalec) **oz. do spremembe kategorije** (ob samoocenitvah), **možnost samoocenitve** (do 3 *), možnost pridobitve oznake **Superior**.

Sistem potrebuje prevetritev ...

Sistem, ki je bil leta 2008 moderen in evropsko primerljiv, sedaj pa potrebuje prevetritev.

Razlogi za prenovo:

- očitki s strani gospodarstva o togosti, prenormiranosti, nesmiselnih kriterijih, zastarelosti itd.,**
- ugotovljene systemske pomanjkljivosti,**
- vpeljava sodobnih mednarodnih standardov kakovosti,**
- dvig ugled slovenskega hotelirstva.**

Cilj: vpeljava sistema Hotelstars za hotele

Izvedba študije

I FEEL
SLOVENIA

Na podlagi **javnega razpisa Agencije RS za raziskovalno dejavnost** smo na DTI pridobili (in sofinancirali izvedbo) **štirih ciljno raziskovalnih projektov**:

- **Program celovitega spodbujanja kakovosti v turizmu,**
- **Izdelava modela povezanosti celotne Slovenije s kolesarskimi potmi,**
- **Ekološka hrana v gastronomiji,**
- **Identifikacija, klasifikacija in potenciali razvoja produktov socialnega turizma v Sloveniji s poudarkom na seniorjih.**

V okviru vseh štirih projektov pričakujemo raziskave na trenutno aktualna odprta vprašanja.

Prvi del Programa celovitega spodbujanja kakovosti v turizmu (Turistica), je študija Kategorizacija nastanitvenih obratov.

S to študijo bomo dobili primerjalno analizo kriterijev Hotelstars s slovensko kategorizacijo.

Hotelstars

Hotelstars je nastal leta 2009 in predstavlja **enotne kriterije kategorizacije hotelov v 13 evropskih državah**, gostom pa posledično ponuja informacijo o zagotovljeni kakovosti in ugledu, ki jo lahko pričakujejo. Slovenija je članica Hotreca od leta 2015, vendar svojega kategorizacijskega sistema nismo prilagodili sistemu Hotelstarsa.



Primerjava sistema Hotelstars s slovenskim - **KRITERIJI**

I FEEL
SLOVENIA

Prvi izsledki raziskave (brez testnih ocen), kažejo:

- slovenski sistem je v primerjavi s Hotelstarsom **obsežnejši** (362 kriterijev, HS 261 kriterijev),
- **zahtevnejši** (kar 236 kriterijev je bolj zahtevnih, 31 kriterijev je manj zahtevnih in 88 enako),
- HS zahteva **manj obveznih kriterijev** (npr. površina sob, kopalnic, klimo, št. dvigal na št. sob itd., velikost oken, pregleda pri prhi, delež kopalnic s kadjo, odlagalne površine, v 4* 16 urna recepcija in ne 24-urna, manj obveznih jedi pri zajtrku),
- HS ima manjši obseg storitev za vse kategorije, razen 5*,
- **Bolj zahtevno pri HS:** sprejem pri 5* (portir, parkiranje, shuttle, concierge, osebni pozdrav v sobi), preverjanje kakovosti s skritim gostom (obv. za 4* in 5*), več točk za pridobitev naziva Superior, kopalnice v vsaki sobi (v Slo za 1* ni potrebno imeti kopalnice – 5 takšnih hotelov v Sloveniji), zagotavljanje udobja (možnost izbire vzglavnika, udobje vzmetnice, kopalni plašč, spletne strani, revija za goste v sobi)
- bolj razdelani kriteriji za konferenčno in spa ponudbo (kot dopolnilna ponudba).

Primerjava sistema Hotelstars s slovenskim - **SISTEM**

I FEEL
SLOVENIA

V pristojnosti države odločitve glede:

- trajanja kategorije (pet let, tri leta, ...),**
- samoocenjevanja / ocenjevanja z ocenjevalci,**
- nadzora,**
- druge morebitne specifike.**

Nadaljnji ukrepi

1.korak: izvedba testnih ocen slovenskih hotelov po sistemu Hotelstars s pomočjo švicarskih strokovnjakov, interpretacija posameznih kriterijev, pridobitev odgovorov na odprta vprašanja glede systemske ureditve

2.korak: presoja finančnih vplivov sprejema sistema HS za slovensko gospodarstvo → DOKONČNA ODLOČITEV

3.korak: priprava sprememb Pravilnika o kategorizaciji s kategorizacijskim listom Hotelstarsa za hotele in prilagoditev ocenjevalnih listov za ostale obrate **ALI** posodobitev obstoječega sistema.

Izzivi in smernice razvoja

Izziv: UPRAVLJANJE S SISTEMOM - NOSILEC KATEGORIZACIJE:

Država ali nacionalna združenja (TGZ, ZHS), kot je pogosta praksa v tujini?

Smernica: Glede na razmere v Slo je realna zgolj možnost, da je nosilec MGRT.

Izzivi in smernice razvoja

Izziv: OBVEZNA ALI PROSTOVOLJNA KATEGORIZACIJA?

Smernica: Obvezna za hotele (po sistemu Hotelstars), za ostale NO prostovoljna (kriteriji objavljeni s strani MGRT, a prostovoljni)

ALI

v pristojnosti združenj (kmetije, kampi, penzioni ...).

Opomba: za prostovoljno kategorizacijo je potrebna sprememba Zakona o gostinstvu, zato je možna uvedba v 2. fazi.

Izzivi in smernice razvoja

Izziv: HOTELSTARS VSEBUJE ZGOLJ KRITERIJE ZA HOTELE, KAJ BO Z OSTALIMI NO?

Smernica: Kriteriji bodo ravno tako posodobljeni.

➤ Če bodo (prostovoljni) objavljeni s strani MGRT bodo posodobljeni ob upoštevanju specifik posameznih NO ter pripomb združenj

➤ Če bodo v pristojnosti združenj (neregulirani s strani države), jih bodo združenja oblikovala sama.

Izzivi in smernice razvoja

Izziv: **OCENJEVALCI NO**

Smernica: Trenutno ocenjevalci NO niso definirani v zakonu, zato nimajo urejene pravne podlage za delovanje – na tem področju intenzivno iščemo rešitev – usmeritev je, da (kljub uvedbi Hotelstarsa) ureditev na tem področju ne bo ostrejša, kot je sedanja.

I FEEL
SLOVENIA



Veselimo se sodelovanja z vami!

eva.stravs-podlogar@gov.si