

KATEGORIZACIJA NASTANITVENIH OBRATOV

IZR. PROF. DR. MAJA URAN MARAVIČ,
UP FTŠ TURISTICA

ŠTUDIJA

- JE DEL CRP PROGRAM SPODBUJANJA KAKOVOSTI V TURIZMU.
- TA VSEBUJE 9 SKLOPOV, KATEGORIZACIJA JE EN OD SKLOPOV.
- NAROČNIKA STA MGRT IN ARRS.
- PROJEKT TRAJA 2 LETI.
- PRVI SKLOP BO KONČAN 15.6.2016.

SKLOP KATEGORIZACIJA VSEBUJE:

- PREGLED OSNOVNIH POJMOV
- DOSEDANJI RAZVOJ SISTEMA KATEGORIZACIJE V SLOVENIJI
- SISTEMI KATEGORIZACIJE PO SVETU IN V EU
- OSNOVNE INFORMACIJE O HOTELSTARS SISTEMU
- PRIMERJALNA ANALIZA SKS IN HS
- RAZISKAVA MNENJ DELEŽNIKOV O DOSEDANJEM IN O PRIHODNJEM RAZVOJU SISTEMA KATEGORIZACIJE V SLOVENIJI

PRIMERJAVA SKS IN HS

- PRIMERJALI SMO 270 KRITERIJEV HS IN KRITERIJE V SKS
- ZA VSAK KRITERIJ HS SMO POISKALI EKVIVALENT V SKS
- OPREDELILI SMO, ALI JE HS KRITERIJ ENAK, ZAHTEVNEJŠI ALI BLAŽJI OD KRITERIJA V SKS
- ZAJELI SMO VSE KATEGORIJE HOTELOV

SKUPINA	SKS	HS	V	N	E	N/A	D
1. SKUPNE ZNAČILNOSTI	18	4	16	0	2	0	0
2. OPREMLJENOST RECEPCIJE	5	3	5	0	0	0	0
3. INFORMACIJE, CENIKI, ...	10	14	3	3	4	0	4
4. NEGOTOVINSKA PLAČILA	2	1	0	0	0	2	0
5. HRAMBA VREDNOSTNIH PREDMETOV	4	4	4	0	0	0	1
6. SOBA IN KOPALNICA	26	7	26	0	0	0	1
7. SKUPNI PROSTORI ZA GOSTE	5	3	2	0	3	0	1
8. PRIJAZNO ZA INVALIDE	6	5	6	0	0	0	1
9. PARKIRANJE	5	4	4	0	1	0	1
10. DRUGO - KOMUNIKACIJSKE POTI	14	7	11	2	1	0	1
11 A. UREJENOST IN OPREMLJENOST SOBE	70	65	40	5	21	1	17
11 B. UREJENOST IN OPREMLJENOST KOPALNICE	58	35	33	9	16	0	5
11 C. ZVOČNA IZOLACIJA	6	2	0	0	6	0	0
12. OGREVANJE IN KLIMATIZACIJA	9	4	9	0	0	0	0
13. ZABAVNA ELEKTRONIKA	11	9	8	1	2	0	2
14. TELEKOMUNIKACIJE	13	10	10	0	3	0	2
15. PERILO, POSODA, ...	14	10	8	2	4	0	2
16 A. STORITVE SPREJEM	15	15	6	5	4	0	0
16 B. DRUGE STORITVE	22	36	5	2	15	0	20
16 C. ZAJTRK	13	5	11	0	1	1	0
16 D. STREŽBA JEDI	26	8	21	1	4	0	0
16 E. STREŽBA PIJAČ	10	10	8	1	1	0	2
SKUPAJ	362	261	236	31	88	4	60

POVZETEK PRIMERJALNE ANALIZE

- CELOTEN SKS KATEGORIZACIJSKI LIST SMO RAZDELILI NA 22 SKUPIN KRITERIJEV.
- ČE POGLEDAMO VSEH 22 SKUPIN VIDIMO, DA JE PO POSAMEZNI SKUPINI VEČ KRITERIJEV V HS KOT V SKS LE V 2 SKUPINAH (DRUGE STORITVE IN INFORMACIJE), ALI V 9 %.
- V TEH DVEH SKUPINAH GRE PREDVSEM ZA IZBIRNE ELEMENTE DOPOLNILNE PONUDBE, KI JIH HS DODATNO VREDNOTI.

POVZETEK PRIMERJALNE ANALIZE

- ČE POGLEDAMO SKUPNO ŠTEVILO KRITERIJEV, UGOTOVIMO, DA JE OD 362 KRITERIJEV IZ SKS 236 VIŠJIH ALI 88 ENAKIH KOT V HS, ALI 89 %, OZIROMA V 65 % VIŠJIH.
- IZ TEGA LAHKO ZAKLJUČIMO, DA JE SKS V 89 % KRITERIJEV ZAHTEVNEJŠI ALI ENAK, OZIROMA V 65 % KRITERIJEV ZAHTEVNEJŠI KOT HS.

PRIMERJAVA ŠTEVILA TOČK

	SKS		HS	SKS SUPERIOR	HS SUPERIOR	SKS GARNI	HS GARNI
	obvezni	skupaj	skupaj	skupaj	skupaj		
1*	52	67	90		170	65	70
2*	75	102	170		260	100	150
3*	103	142	260		400	139	240
4*	168	230	400	321	600	218	380
5*	265	362	600	488	700	/	/

PRIMERJAVA ZAJTRK V HOTELU 5* SKS IN HS

SKS		HS	
Bifejski zajtrk s strežbo napitkov		Bifejski zajtrk s strežbo ali jedilnik za zajtrk	
topli napitki (kava, čaj, mleko in čokolada), dve različni vrsti sladila	6	en topli napitka (po izbiri čaj ali kava)	1
1 vrsta: medu in marmelada, maslo in margarina	4	izbira med kruhom/sendvičem, maslom, marmelado, klobaso in sirom	1
3 vrste: soka, jogurta, toplih jedi, pripravljenih jajc, svežega sadja ali sadne solate	15	1 sadni sok	1
4 vrste: kruha, peciva, hladnih jedi, žitaric	16	jajčne jedi	1
sadna solata	1	sadna solata/sadje	1
bio kotichek	3	žitarice	1
Skupaj potrebnih elementov	44		6

UGOTOVITVE

- SKS JE BIL ZAPLETEN, OKOREN, NE POSODOBLJEN, NEPRIJAZEN DO PODJETIJ IN GOSTOV, BIROKRATSKI, PREDVSEM PA ZAHTEVNEJŠI OD HS.
- SPLOŠNI VTIS KAŽE, DA HS ZAHTEVA PRECEJ MANJ OBVEZNIH KRITERIJEV, ŠE POSEBEJ TISTIH, KI JIH JE NA OBSTOJEČIH NASTANITVENIH OBRATIH TEŽKO SPREMENITI.
- HS PREDVIDEVA ZELO MALO KRITERIJEV, KI JIH V SKS NE POZNAMO, OZIROMA, ČE JIH, VEČINO TEH KRITERIJEV ŽE ZADOVOLJUJEMO ZARADI DOBRIH PRAKS
- V SKS SO ZAPLETLI POSAMEZNE KRITERIJE IZ NEZNANIH RAZLOGOV
- HS IMA MANJŠI OBSEG STORITEV KOT SKS ZA VSE KATEGORIJE, RAZEN 5*, KJER SO PODOBNE, KAR POMENI MANJŠI STROŠKI DELOVNE SILE. PREDVSEM JE MANJ PREDPISANIH UR OBRATOVANJA V GOSTINSKIH PREHRAMBNIH ODDELKIH.

UGOTOVITVE

- NEKAJ ELEMENTOV, KI SO V HS OBVEZNI ZA 5*, SO V SKS IZBIRNI, NA PRIMER CONCIERGE. RES DA PREDSTAVLJAJO DODATNA DELOVNA MESTA, A SO V MEDNARODNEM PROSTORU ŽE DOLGO UVELJAVLJENA. KAR NEKAJ JIH JE MOGOČE RESITI Z DRUGACNO SISTEMATIZACIJO DELOVNIH MEST V HOTELIH, NPR. RECEPTOR 1, RECEPTOR 2- CONCIERGE,
- SISTEMA STA SI PODOBNA, V SMISLU OBVEZNIH IN IZBIRNIH KRITERIJEV, SAJ OBA IZHAJATA IZ NEMŠKEGA KATEGORIZACIJSKEGA SISTEMA. HS ZAHTEVA VEČ TOČK (PROPORCIONALNO) ZA PRIDOBITEV NAZIVA SUPERIOR.
- HS ZAHTEVA KOPALNICE V VSAKI SOBI, KAR NE VELJA V SKS, KJER V 1* NI POTREBNO IMETI KOPALNICE. TAKSNIH HOTELOV JE V SLOVENIJI 5.
- VSI KRITERIJI DOPOLNILNE HOTELSKE PONUDBE V HS SO IZBIRNI. HKRATI PA IMA HS PRECEJ BOLJ RAZDELANO IN OVREDNOTENO KONFERENČNO IN SPA PONUDBO, KAR JE ZA TRENUTNE OPREMNE ZNACILNOSTI NASIH HOTELOV ZAGOTOVO PREDNOST (MOZNOST PRIDOBITVE VEČJEGA ŠTEVILA TOČK).
- KRITERIJI OPREMLJENOSTI SOB IN KOPALNIC SO PRIMERLJIVI ZA VSE KATEGORIJE, MALCE IZSTOPA HS LE PRI 3 OBVEZNIH VTICNICAH V SOBI.
- HS JE PRIJAZEN DO PODJETIJ (NE ZAHTEVA NE MOGOČE, KAR ŽE NIMAJO) IN PRIJAZEN DO GOSTA, SAJ BOLJ NASLAVLJA DEJANSKE POTREBE GOSTA DANES (INTERNET, UDOBJE V SOBI, SPLETNE INFORMACIJE, ...).

RAZISKAVA MNENJ DELEŽNIKOV

- MAJ 2016.
- ZAJETI NASTANITVENI OBRATI, JAVNE ORGANIZACIJE, OCENJEVALCI.
- ANKETO JE ODPRLO 424 ANKETIRANCEV, VRNJENO JE 151 ALI 36 % VPRAŠALNIKOV, DELNO PA 46 %.
- ZASTAVLJENO JE 27 VPRAŠANJ (95 SPREMENLJIVK).
- PODATKI OBDELANI Z DESKRIPTIVNO STATISTIKO.

VRSTA SISTEMA

VRSTA SISTEMA KATEGORIZACIJE	FREKVENCA	VELJAVNI
obvezni (vsi nastanitveni obrati se morajo kategorizirati)	120	62%
kombinacija obeh (za nižje kategorije prostovoljni, za višje obvezni)	34	18%
prostovoljni (nastanitveni obrati se kategorizirajo, če to želijo)	21	11%
kombinacija obeh (za hotele obvezni, za ostale ne)	14	7%
drugo	5	3%
SKUPAJ	194	100%

OBLIKOVALEC SISTEMA

ORGANIZACIJA	FREKVENCA	VELJAVNI
MGRT, Direktorat za turizem in internacionalizacijo	83	47%
Turistično gostinska zbornica Slovenije - TGZ	48	27%
Združenje hotelirjev Slovenije - ZHS	21	12%
drugo	20	11%
Obrtna zbornica Slovenije - OZS	5	3%
Skupaj	177	100%

SKRBNIK SISTEMA

ORGANIZACIJA	FREKVENCA	VELJAVNI
MGRT, Direktorat za turizem in internacionalizacijo	83	47%
Turistično gostinska zbornica Slovenije - TGZ	54	31%
Združenje hotelirjev Slovenije - ZHS	18	10%
drugo	17	10%
Obrtna zbornica Slovenije - OZS	5	3%
Skupaj	177	100%

FINANCIRANJE SISTEMA KATEGORIZACIJE

ORGANIZACIJA	FREKVENCA	VELJAVNI
MGRT, Direktorat za turizem in internacionalizacijo	101	60%
Turistično gostinska zbornica - TGZ	29	17%
drugo	20	12%
nastanitveni obrati sami	10	6%
Obrtna zbornica Slovenije - OZS	5	3%
Združenje hotelirjev Slovenije - ZHS	4	2%
Skupaj	169	100%

OCENJEVALCI NASTANITVENIH OBRATOV

KDO NAJ BO OCENJEVALEC?	FREKVENCA	VELJAVNI
certificirani nacionalni ocenjevalec	60	34%
samocenitev (lastna ocena hotel)	30	17%
certificirani nacionalni in tuji ocenjevalec skupaj	25	14%
komisija certificiranih ocenjevalcev	23	13%
drugo	16	9%
ugledni predstavniki stroke in podjetij	14	8%
certificirani tuji ocenjevalec	6	3%
Skupaj	174	100%

MNENJE O OBSTOJEČEM SISTEMU KATEGORIZACIJE

	Sploh se ne strinjam	Se ne strinjam	Niti niti	Se strinjam	Povsem se strinjam	Skupaj
Obstoječi sistemom kategorizacije nastanitvenih obratov je dober.	10 %	16 %	32 %	38 %	4 %	100 %
Delo ocenjevalcev kategorije NO je strokovno in učinkovito.	5 %	10%	39%	40%	6%	100 %
Ocenjevalci za kategorizacijo nastanitvenih obratov so iz gospodarstva.	5%	18%	45%	26%	6%	100 %
Vse hotele ocenjujejo za kategorizacijo usposobljeni ocenjevalci (brez samoocenjevanja v kategorijah manj kot 4*).	5%	11%	31%	36%	17%	100 %
Ocenjevalec ne bi smel biti zaposlen v nastanitvenem obratu/ podjetju, ki ga ocenjuje.	5%	7%	9%	24%	55%	100 %
Ustreznost kategorije posameznega nastanitvenega obrata po oceni ocenjevalca nadzira še tržna inšpekcija.	19%	19%	19%	29%	14%	100 %
Za vse hotele v posameznih kategorijah veljajo enaka merila (brez izjem za gradnjo npr. pred letom 1999).	12%	19%	17%	30%	22%	100 %
Obstoječi sistem ima primeren obseg obveznih elementov.	8%	17%	33%	35%	6%	100 %
Obstoječi sistem ima primeren obseg izbirnih elementov.	8%	14%	37%	36%	5%	100 %

SPREMEMBE SISTEMA KATEGORIZACIJE

VRSTA SPREMEMBE	FREKVENCA	VELJAVNI
da, za vpeljavo Hotelstars sistema	55	36%
da, za posodobitev z vpeljavo novih elementov Hotelstars v obstoječi sistem	36	23%
da, za bistveno posodobitev obstoječega sistema	33	21%
ne	18	12%
drugo	12	8%
Skupaj	154	100%

ELEMENTI KATEGORIZACIJSKEGA LISTA

	SISTEM	DA	NE	MOGOČE	SKUPAJ
predpisano kvadrato sob	SKS	50 %	24 %	29 %	100 %
predpisano kvadrato kopalnic	SKS	38%	38 %	26 %	100 %
obvezno klimatizacijo sob in javnih prostorov	SKS	38%	40 %	24 %	100 %
veliko število jedi na zajtrku	SKS	24%	47 %	31 %	100 %
določeno minimalno število ur izvajanja posameznih storitev	SKS	24%	50 %	27 %	100 %
veliko število obveznih elementov	SKS	25%	47 %	29 %	100 %
veliko število izbirnih elementov	HS	45 %	26 %	29 %	100 %
kopalnico v vsaki sobi	HS	65 %	22 %	14%	100 %
spletno stran nastanitvenega obrata	HS	64 %	20 %	16%	100 %

PREDLOG PREOBLIKOVANJA SISTEMA KATEGORIZACIJE

- OBVEZNOST SISTEMA
- OBVEZNOST SISTEMA PO VRSTAH OBRATOV
- KATEGORIJA NO KOT PODLAGA ZA DAJATVE
- OBLIKOVALEC SISTEMA KATEGORIZACIJE
- SKRBNIK SISTEMA KATEGORIZACIJE
- POGOSTOST SPREMINJANJA SISTEMA KATEGORIZACIJE
- VELJAVNOST KATEGORIJE NASTANITVENEGA OBRATA
- OCENJEVALCI
- USPOSABLJANJE OCENJEVALCEV
- NADZOR OCENJEVALCEV
- KRITJE STROŠKOV OCENJEVANJA NASTANITVENEGA OBRATA
- FINANCIRANJE SISTEMA KATEGORIZACIJE
- POENOSTAVITEV SISTEMA KATEGORIZACIJE
- POSODOBITEV OBSTOJEČEGA SISTEMA
- VPELJAVA SISTEMA HOTELSTARS

VPELJAVA SISTEMA HOTELSTARS

- IZVESTI TESTNO KATEGORIZACIJO VZORČNEGA ŠTEVILA HOTELOV PO SISTEMU HOTELSTARS,
- OBLIKOVATI NOV PRAVILNIK O KATEGORIZACIJI NASTANITVENIH OBRATOV,
- PRIDOBITI SOGLASJA DELEŽNIKOV,
- UKINITI PRAVILNIK O MINIMALNIH TEHNIČNIH POGOJIH IN OBSEGU STORITEV ALI GA USKLADITI S PRAVILNIKOM O KATEGORIZACIJI,
- PRILAGODITI KATEGORIZACIJSKE LISTE ZA DRUGE NASTANITVENE OBRATE HOTELSTARS SISTEMU,
- NAPISATI PROCEDURE IN POSTOPKE IZVAJANJA KATEGORIZACIJE,
- NAPISATI TOLMAČENJA KRITERIJEV V KATEGORIZACIJSKEM LISTU,
- PREOBLIKOVATI ALI OPUSTITI ELEKTRONSKI SISTEM KATEGORIZACIJE,
- DOLOČITI SKRBNIKA SISTEMA KATEGORIZACIJE,
- SPREJETI PRAVILNIK IN ZAČETI IZVAJATI NOV SISTEM.

RAZPRAVA