



# **kategorizacija nastanitvenih obratov**

Maja Uran Maravić





---

KATEGORIZACIJA  
NASTANITVENIH  
O B R A T O V



---

# KATEGORIZACIJA NASTANITVENIH OBRATOV

Maja Uran Maravić



KOPER  
2 0 1 6

---

Znanstvena monografija  
*Maja Uran Maravić* ▪ *Kategorizacija nastanitvenih obratov*

*Recenzenta* ▪ dr. Gordana Ivankovič, dr. Metod Šuligoj  
*Lektoriranje* ▪ Davorin Dukič  
*Oblikovanje, prelom in priprava za izdajo* ▪ dr. Jonatan Vinkler  
*Fotografija na platnici* ▪ Designed by Freepik.com

*Izdala in založila* ▪ Založba Univerze na Primorskem, Titov trg 4, SI-6000 Koper,  
Koper 2016

*Glavni urednik* ▪ dr. Jonatan Vinkler  
*Vodja založbe* ▪ Alen Ježovnik

ISBN 978-961-6984-30-0 (<http://www.hippocampus.si/ISBN/978-961-6984-30-0.pdf>)  
ISBN 978-961-6984-31-7 (<http://www.hippocampus.si/ISBN/978-961-6984-31-7/index.html>)

© 2016 Založba Univerze na Primorskem/University of Primorska Press

Projekt *Program celovitega spodbujanja kakovosti v turizmu* (V5-1511 (B)) sofinancirata Ministrstvo  
za gospodarski razvoj RS in Agencija za raziskovalno dejavnost RS v obdobju 1. oktobra  
2015–31. oktobra 2017.



---

CIP - Kataložni zapis o publikaciji  
Narodna in univerzitetna knjižnica, Ljubljana

640.4:005.6(0.034.2)  
640.4:006.83(0.034.2)

URAN Maravić, Maja, 1971-

Kategorizacija nastanitvenih obratov [Elektronski vir] : [znanstvena monografija] / Maja Uran Maravić. - El.  
knjiga. - Koper : Založba Univerze na Primorskem, 2016

Način dostopa (URL): <http://www.hippocampus.si/isbn/978-961-6984-30-0.pdf>

Način dostopa (URL): <http://www.hippocampus.si/isbn/978-961-6984-31-7/index.html>. - O avtorici: str. 139-140

ISBN 978-961-6984-30-0 (pdf)  
ISBN 978-961-6984-31-7 (html)  
285686784

---

---

# Vsebina

SLIKE IN TABELE	9
UVOD	11
KATEGORIZACIJA NASTANITVENIH OBRATOV	15
<i>Osnovne opredelitve pojmov</i>	15
<i>Vrste sistemov kategorizacije</i>	18
<i>Dosedanje raziskave sistemov kategorizacije</i>	20
<i>Pomen kategorizacije</i>	28
<i>Dileme sistemov kategorizacije</i>	31
KATEGORIZACIJA NASTANITVENIH OBRATOV V SLOVENIJI	35
<i>Zgodovinski razvoj sistem kategorizacije v Sloveniji</i>	35
<i>Pravilnik o kategorizaciji nastanitvenih obratov</i>	38
<i>Dileme slovenskega sistema kategorizacije</i>	40
KATEGORIZACIJA NASTANITVENIH OBRATOV V TUJINI	43
SISTEM HOTELSTARS	53
POVZETEK RAZISKAVE MED HOTELIRJI V LETU 2014	61
PRIMERJALNA ANALIZA KRITERIJEV HOTELSTARS S SLOVENSKO KATEGORIZACIJO	65
RAZISKAVA MNENJ KLJUČNIH DELEŽNIKOV	115
<i>Metodologija raziskave</i>	115
<i>Raziskovalna vprašanja</i>	116

## KATEGORIZACIJA NASTANITVENIH OBRATOV

<i>Način zbiranja podatkov in vzorčenje</i>	117
<i>Oblikovanje vprašalnika</i>	117
<i>Način analize podatkov</i>	117
<b>REZULTATI RAZISKAVE</b>	<b>119</b>
<i>Sociodemografske značilnosti anketirancev</i>	119
<i>Mnenje o sistemu kategorizacije</i>	121
<b>PREDLOG PREOBLIKOVANJA SISTEMA KATEGORIZACIJE</b>	<b>133</b>
<b>ZAKLJUČEK</b>	<b>137</b>
<b>VIRI IN LITERATURA</b>	<b>139</b>
<b>O AVTORICI</b>	<b>143</b>
<b>IMENSKO KAZALO</b>	<b>145</b>



---

# Slike in tabele

1 ▪ Države članice HOTREC	53
2 ▪ Države članice Unije Hotelstars maja 2016	55
3 ▪ Zasnova raziskave	116
<hr/>	
1 ▪ Pregled raziskav o sistemih kategorizacije	20
2 ▪ Koristi uradnih sistemov kategorizacije	30
3 ▪ Izzivi uradnih sistemov kategorizacije	33
4 ▪ Primerjava sistemov kategorizacije v različnih državah sveta	44
5 ▪ Vrste sistemov kategorizacije v državah EU	46
6 ▪ Kategorizacija po vrstah nastanitvenih obratov v EU	49
7 ▪ Povzetek kriterijev Hotelstars	56
8 ▪ Skupne značilnosti	66
9 ▪ Opremljenost recepcije	68
10 ▪ Informacije, ceniki in druge storitve za gosta	69
11 ▪ Negotovinska plačila	71
12 ▪ Soba in kopalnica	72
13 ▪ Skupni prostori	76
14 ▪ Prijazno za invalide in parkiranje	77
15 ▪ Komunikacijske poti	78
16 ▪ Urejenost in opremljenost sobe	80
17 ▪ Urejenost in opremljenost sobe – postelja	88
18 ▪ Urejenost in opremljenost kopalnice	90
19 ▪ Urejenost in opremljenost kopalnice, drugi del	92
20 ▪ Zvočna izolacija	97

21 ▪ Ogrevanje in klimatizacija	97
22 ▪ Zabavna elektronika	99
23 ▪ Telekomunikacija	100
24 ▪ Perilo, posoda, steklo in ostali pribor	101
25 ▪ Storitve – sprejem	102
26 ▪ Druge storitve	104
27 ▪ Storitve – zajtrk	107
28 ▪ Storitve – strežba jedi	108
29 ▪ Storitve – strežba pijač	110
30 ▪ Primerjava SKS in HS po številu kriterijev	111
31 ▪ Primerjava SKS in HS po številu točk	112
32 ▪ Primerjava zajtrka v hotelu s 5 * po sistemu SKS in HS	112
33 ▪ Vzorec raziskave	119
34 ▪ Opisne spremenljivke sociodemografskih značilnosti anketirancev	119
35 ▪ Vrsta sistema kategorizacije	121
36 ▪ Sistem kategorizacije po vrstah obratov	122
37 ▪ Namen sistema kategorizacije	122
38 ▪ Organizacija, ki oblikuje sistem kategorizacije	123
39 ▪ Organizacija, ki naj skrbi za sistem kategorizacije	124
40 ▪ Ocenjevalci nastanitvenih obratov	124
41 ▪ Način obiska ocenjevanja	125
42 ▪ Kritje stroškov ocenjevanja	125
43 ▪ Financiranje sistema kategorizacije	126
44 ▪ Mnenje o obstoječem sistemu kategorizacije	126
45 ▪ Spremembe sistema kategorizacije	128
46 ▪ Pogostost spremembe sistema kategorizacije	128
47 ▪ Veljavnost pridobljene kategorije	129
48 ▪ Pogoji za spremembe sistema kategorizacije	129
49 ▪ Spremembe pravilnika o minimalnih tehničnih pogojih	130
50 ▪ Elementi kategorizacijskega lista	131

---

# Uvod

Pričujoča monografija je nastala kot del ciljnega raziskovalnega programa – CRP *Program celovitega spodbujanja kakovosti v turizmu*, ki ga v letih 2015–2017 financirata Agencija za raziskovalno dejavnost Republike Slovenije in Ministrstvo za gospodarski razvoj in tehnologijo. Program celovitega spodbujanja kakovosti je glavni strateški dokument razvoja kakovosti v turizmu v Sloveniji. Tak dokument opredeljuje aktivnosti, namenjene povečanju kakovosti turističnih proizvodov in storitev na ravni turističnih ponudnikov in destinacij ter na državni ravni.

Turistična destinacija ali organizacija lahko na trgu konkurira s cenovnimi ali ne-cenovnimi viri oz. glede na vire z izbrano poslovno strategijo. Pravimo, da imamo dve generični poslovni strategiji:

- strategijo stroškovne učinkovitosti (kjer je vir konkurenčne prednosti nižja cena),
- strategijo diferenciacije (kjer je vir konkurenčnosti necena oz. vse vrste kakovosti).

Iz tega izhaja, da če ne konkuriramo z nižjo ceno, lahko konkuriramo samo z različnimi vrstami kakovosti. Kakovost v turizmu lahko delimo na:

- kakovost ponudbe (primarne in sekundarne) ali tehnična kakovost,
- kakovost izvajanja storitev ali funkcionalna kakovost,
- kakovost ponudnika (ugled organizacije in/ali destinacije) ali prestižna kakovost.

Lahko sklenemo, da je kakovost v vseh svoji pojavnih oblikah edina dolgoročno uspešna (razvojna in/ali poslovna) strategija.

Zakaj potrebujemo državno spodbujanje kakovosti v turizmu? Razlogov je več. Največji razlog je prepoznana kakovost v očeh ciljnega porabnika. Slovenske turistične destinacije in organizacije so premajhne, da bi lahko na ciljnih trgih dosegale želeno prepoznavnost. Če ni prepoznavnosti, da smo kakovostna destinacija ali organizacija, se zmanjša sprejemljivost za porabnika, ponudniki dosegajo nižje povprečne cene storitev, dosegajo nižje prihodke, imajo manj sredstev za promocijo in razvoj ...

V hotelirstvu je kakovost izražena s kategorijo (številom zvezdic) in/ali članstvom v hotelskih verigah, v prehranbnem gostinstvu z uvrstitvijo v gastronomske vodnike, kot sta

Michelin ali Gault Millau, v primarni turistični ponudbi (naravne danosti, kulturna dediščina) z uvrstitvijo na seznam UNESCO ali vsaj med nacionalne parke ali nacionalno pomembne kulturne spomenike. Takšna kakovost je mednarodnim turistom znana in vedo, kaj lahko pričakujejo. Več kot ima teh elementov turistična destinacija, večja bosta povpraševanje in dosežena povprečna cena turističnih proizvodov ter storitev. V Sloveniji teh mednarodno prepoznanih elementov kakovosti v večini ni, verjetno jih še nekaj časa ne bo, zato je še bolj potrebno oblikovati nacionalne iniciative kakovosti ter delovati v smeri internacionalizacije slovenskega turizma.

V glavnih razvojnih dokumentih slovenskega turizma je bilo izpostavljeno, da je edina pot slovenskega turizma v višanju kakovosti, saj lahko le tako dosegamo višje cene.

Torej je odgovor na vprašanje, zakaj potrebujemo državno spodbujanje kakovosti v turizmu, ta, da mora država nekje urejati področje (normative kot npr. pri kategorizaciji), drugje postavljati standarde za skupne tržne znamke (brande) in kot tretje lahko nagraduje kakovostne ponudnike ter s tem osvešča druge o pomenu in o načinih zagotavljanja kakovosti v turizmu.

Kot večkrat rečeno, Slovenija kot turistična destinacija je majhna, ponudniki preveč fragmentirani, da bi lahko individualno, uspešno in dolgoročno nastopali na mednarodnem turističnem trgu. V tej razvojni fazi slovenskega turizma so zelo potrebne nacionalne tržne znamke oz. garancija države za kakovost v določenih segmentih (pri turističnih proizvodih in storitvah). Kjer stanje to dopušča, je potrebna postopna internacionalizacija, npr. prehod iz nacionalnega sistema kategorizacije hotelov na mednarodnega – Hotelstars, ker to dviga prestižno kakovost slovenskih hotelov, saj prevzemajo standarde (med drugimi) nemških, avstrijskih in švicarskih hotelov.

Avtorji s UP FTŠ Turistice so bili iniciatorji, oblikovalci in izvajalci velike večine nacionalnih programov ter projektov na področju kakovosti, inovativnosti in uvedbe mednarodnih standardov poslovanja. Veliko je bilo postorjenega in smiselno je, da se z dosedanjimi programi nadaljuje v njihovi naravni evolutivni smeri. Prav tako je smiselno nekatere programe uvesti na novo, saj to zahtevata tehnološki napredek in načini poslovanja v turizmu.

Glavni cilj ciljnega raziskovalnega projekta je oblikovanje krovne strateškega dokumenta za celovito spodbujanje kakovosti v turizmu, ki bo analiziral stanje na področju kakovosti v turizmu v zadnjih 10 letih, preučil primere dobrih praks v tujini in podal programe, s katerimi bo lahko država s finančnimi in nefinančnimi orodji spodbujala turistične destinacije in organizacije k dvigu kakovosti. Dokument bo razdeljen na naslednje delovne svežnje:

- kategorizacija nastanitvenih obratov,
- klasifikacija gostinskih prehrambnih obratov,
- merjenje povpraševanja (segmentiranje) in zadovoljstva turistov na nacionalni in destinacijskih ravneh,
- program mednarodne primerljivosti in dostopnosti informacij v turizmu,
- znak kakovosti destinacij in znak kakovosti slovenskega turizma,
- standardi za tematske turistične proizvode,
- inovativnost v turizmu,

- razvoj funkcionalne kakovosti: razvoj posameznih dimenzij kakovosti turističnih proizvodov in storitev, kot so urejenost, varnost, avtentičnost, dizajn, strokovnost ...,
- IKT-rešitve za dvig kakovosti.

V vsakem delovnem svežnju bomo analizirali stanje na predmetnem področju, poiškali primere dobrih praks, po potrebi izvedli raziskavo med deležniki in predlagali programe za nadaljnji razvoj področja.

Pričujoča znanstvena monografija se ukvarja s področjem kategorizacije nastanitvenih obratov.

V Sloveniji se kategorizacija nastanitvenih obratov izvaja na podlagi Zakona o gostinstvu/Zgos-UPB2/ (Ur. l. RS št. 93/2007) oz. Pravilnika o kategorizaciji nastanitvenih obratov ter prilog – kategorizacijskih listov za posamezne vrste nastanitvev. Zadnja sprememba omenjenega pravilnika je bila v letu 2009, objavljena je v Uradnem listu RS št. 72/2009. Pristojnosti izvajanja kategorizacije ima Ministrstvo za gospodarski razvoj in tehnologijo Republike Slovenije preko posebej za ta namen usposobljenih ocenjevalcev nastanitvenih obratov.

Od 1. 1. 2009 je sistem prenovljen in omogoča, da se nastanitveni obrati do kategorije treh zvezdic ocenijo s pomočjo samoocelitve, medtem ko se za kategorije štirih in petih zvezdic ter kategorije superior oz. jabolka zahteva ocena usposobljenega ocenjevalca. Vse skupaj nadzira tržna inšpekcija.

Po navedbah Ministrstva za gospodarski razvoj in tehnologijo Republike Slovenije je bil cilj posodobitve sistema kategorizacije zagotoviti porabnikom turističnih storitev čim več informacij o vrsti, obsegu in kakovosti turistične ponudbe v kategoriziranem nastanitvenem obratu oz. zadovoljiti njihova pričakovanja glede kakovosti storitev (<http://www.mgrt.gov.si>).

Obveznost kategorizacije in označitve nastanitvenih obratov z zvezdicami oz. jabolki (za kmetije z nastanitvijo) se nanaša na naslednje skupine nastanitvenih obratov:

- hoteli, moteli, penzioni in gostišča,
- kampi,
- apartmaji – počitniška stanovanja in počitniške hiše,
- sobe,
- kmetije z nastanitvijo in
- marine.

Za prenočišča, planinske kočje, mladinske, počitniške, delavske in druge domove ter za mladinske hotele (IYHF) kategorizacija ni obvezna. Če izpolnjujejo pogoje za posamezno vrsto nastanitvenega obrata, ki se obvezno kategorizira, se lahko kategorizirajo v tej vrsti nastanitvenih obratov. Vsi kategorizirani nastanitveni obrati morajo imeti na zunanji strani objekta ali v prostoru za sprejemanje gostov na vidnem mestu tablo z označbo kategorije, prav tako pa morajo biti označeni z ustrezno vrsto in kategorijo tudi v cenikih ter v drugih trženjskih in promocijskih komunikacijah.

Trenutna situacija v slovenskem hotelirstvu je zelo kompleksna. Ena od želja večine deležnikov je ta, da se hotelirstvo internacionalizira v smislu večje uporabe mednarodnih praks poslovanja, vključno z mednarodnimi standardi kakovosti za nastanitvene obrate.

Slednje je mogoče realizirati z vključitvijo v mednarodne hotelske verige ali s prevzemom standardov Hotelstars.

Kaj je sistem Hotelstars? Tri velike evropske turistične države (Nemčija, Švica in Avstrija) so se dogovorile, da pristopijo k poenotenju sistemov kategorizacije hotelov, ker so bila takratna izhodišča za razvrščanje hotelov v kategorije preveč različna. Med temi državami obstajajo močne turistične migracije, saj predstavljajo na primer v Avstriji in Švici prav nemški gostje največji delež tujih gostov. Zato so te države kot osnovo za medsebojno poenotenje označevanja hotelov z zvezdicami vzele tedanji nemški sistem kategorizacije, ki so ga nekoliko modificirale. V letu 2009 se je sedem držav zavezalo k uporabi skoraj enakih kriterijev kategorizacije hotelov in tako so ustanovili Unijo Hotelstars pod okriljem združenja HOTREC. V letu 2011 so se uniji pridružili tri baltske države in Luksemburg, v letu 2012 se je sistemu pridružila prva sredozemska država Malta, v letu 2013 pa še Belgija, Danska in Grčija.

Avtorica je na 2. letni konferenci Združenja hotelirjev Slovenije leta 2014 vodila razpravo o smiselnosti pridružitve Slovenije temu sistemu. Kot posledica te iniciative se je v letu Slovenija 2015 včlanila v HOTREC in posledično tudi v Hotelstars.

Med vsemi deležniki še vedno ni volje za implementacijo sistema Hotelstars, saj je veliko neznank, kaj to prinaša za posamezen hotel, kaj za ostale nastanitvene obrate, kakšen način ocenjevanja izbrati (samooценitev ali ocenitev), kako prilagoditi standarde ostalih nastanitvenih obratov, kdo naj izvaja kategorizacijo ... Nekaj teh neznank bomo rešili tudi s pričujočo študijo.

Skladno s pravkar predstavljenimi izhodišči bo ta znanstvena monografija, ki predstavlja prvo fazo/sveženj projekta, skušala odgovoriti na naslednja vprašanja:

- kaj je kategorizacija nastanitvenih obratov,
- kakšno je stanje kategorizacije v Sloveniji in v tujini,
- kaj so o kategorizaciji menili hotelirji v letu 2014,
- kaj o njej danes ključni deležniki,
- kakšna je vloga pravilnika o minimalnih tehničnih pogojih,
- kdo je lahko nosilec izvajanja kategorizacije,
- katere so ključne ugotovitve raziskave UNWTO o kategorizaciji,
- kaj je sistem Hotelstars in katere prednosti za slovenski turizem bi lahko prinesel,
- kakšna je razlika med standardi Hotelstars 2015–20 in standardi iz Pravilnika o kategorizaciji 2009,
- kako smiselno preoblikovati Pravilnik o kategorizaciji,
- kako preoblikovati kategorizacijske liste za druge nastanitvene obrate.

---

# Kategorizacija nastanitvenih obratov

To poglavje je namenjeno predstavitvi osnovnih pojmov in predstavitvi različnih sistemov kategorizacije. UNWTO (2015, 7) pravi, da se sistemi za kategorizacijo/klasifikacijo pogosto uporabljajo v nastanitvenem sektorju kot sredstvo za indikacijo standardov kakovosti, ki bodo na voljo na posameznih obratih. Sredstvo služi tako gostom kot posrednikom storitev. Zlasti je to pomembno v sektorju, kjer se proizvod (tj. nastanitev) kupi/rezervira brez tega, da gost/posrednik vidi ali testira proizvod. Poleg tega sistemi kategorizacije po mnenju UNWTO zagotavljajo uporabne trženjske platforme za individualne hotele in destinacije, da lažje promovirajo kakovost svoje ponudbe. Kakorkoli že, postavljanje ali spreminjanje sistema kategorizacije za nastanitvene obrate je zapleten podvig zaradi raznolikosti vrst nastanitvenih obratov in kulturnega, okoljskega ter ekonomskega konteksta, v katerih deluje sistem.

## Osnovne opredelitve pojmov

Gledano zgodovinsko so se sistemi klasifikacije hotelov razvili zato, da bi zagotovili varne in zanesljive gostinske storitve za popotnike v časih, ko je bilo teh obratov malo.

Z veliko rastjo turističnega prometa v zadnjih desetletjih se je fokus z zaščite porabnikov (sedaj so običajno zaščiteni z zakonodajo) premaknil na informacije za porabnike. Bolj kot nacionalni in lokalni sistemi klasifikacije postajajo glavni vzvodi konkurenčnosti na turističnem trgu standardi kakovosti (UNWTO, 2015).

Z globalizacijo turizma se je pojavila tudi ideja po poenotenem sistemu, ki bi se lahko apliciral po vsem svetu v dobrobit gostov in potovalnih agentov, ki posredujejo informacije. Ali je to želeno in izvedljivo, ostaja odprto vprašanje (Šuligoj, 2009). Klasifikacija hotelov je njihovo rangiranje. Običajno se za to uporablja nomenklatura, kot so zvezdice (diamanti), kjer je ena zvezdica oznaka za osnovne zmogljivosti in standarde udobja ter 5 zvezdic oznaka za luksusne zmogljivosti in storitve. Namen sistema je, da se bodoče goste informira v naprej, kaj lahko pričakujejo, zato da se zmanjša razkorak med pričakovano in zaznano storitvijo.

Termini razvrstitev (angl. *grading*), ocenitev (angl. *rating*), klasifikacija (angl. *classification*), kategorizacija in ocenitev z zvezdicami (angl. *star rating*) se nanašajo na isti kon-

cept, tj. razvrstitev hotelov po njihovih zmogljivostih, standardih, opremljenosti in storitvah (UNWTO, 2015).

Ocenjevanje hotelov (angl. *rating*) se torej lahko opiše kot klasifikacija hotelov glede na njihovo oceno in rang. Pogosto se ustvarja zmeda glede točnega poimenovanja ocenjevanja hotelov. V Sloveniji se običajno uporablja termin kategorizacija.

Callan (1989) je poskušal identificirati razlike med klasifikacijo in ocenjevanjem hotelov. Po njegovem klasifikacija vsebuje oceno otipljivih elementov storitvenega spleta, medtem ko je ocenjevanje (angl. *rating*) bolj ocena neotipljivih elementov.

Callan (1994, str. 11) podaja naslednje opredelitve:

- registracija: vpis v seznam ali registracija podjetij/ustanov, za kar se lahko zahteva ali ne izpolnjevanje minimalnih standardov. Večina držav zahteva izpolnjevanje minimalnih zahtev zdravstvenih, požarnih in varnostnih zakonov;
- klasifikacija: razvrščanje po posameznih vrstah nastanitvev glede na kriterije zmogljivosti oz. opremljenosti. Ker hoteli zagotavljajo velik spekter zmogljivosti, so običajno razvrščeni v večje število kategorij (pet in več). Drugi nastanitveni obrati, ki imajo manjši obseg zmogljivosti in storitev, pa imajo manj kategorij (dve ali tri);
- razvrstitev (angl. *grading*): običajno se uporablja kot splošni termin, včasih pomeni klasifikacijo, bolj pa se uporablja kot razvrščanje po kakovosti, saj vsebuje še subjektivno oceno kakovosti tistih zmogljivosti in storitev, ki so objektivno ocenjene pri klasifikaciji.

V nadaljevanju bomo skladno s slovensko zakonodajo in terminologijo za sistem klasifikacije hotelov uporabljali termin *kategorizacija hotelov* (ali drugih nastanitvenih obratov).

Verbinc (1982, 340) pojem kategorizacija (fr. *categorisation* iz gr. *categoria*) pojasnjuje kot razvrstitev, razporeditev, ureditev po kategorijah ali uvrstitev po kategorijah.

Galičič (2014, 429) v *Leksikonu gostinstva in turizma* kategorizacijo opredeljuje kot sistem ugotovljenih standardnih meril za ocenjevanje kakovosti nastanitve, prehrane in storitev v gostinskih nastanitvenih obratih. Označuje se s primernimi simboli (zvezdice ali drugo). Cilj kategorizacije je, da se gost v naprej spozna s kakovostjo nastanitve, ker sama cena lahko ali pa ne izkazuje realno kakovost.

Kategorizacija nastanitvenih objektov prikazuje predpisan in objavljen sistem, v sklopu katerega so bili nastanitveni obrati iste vrste (npr.: hoteli, moteli, gostišča ipd.) dogovorno razporejeni v razrede, kategorije ali stopnje, uvedene s strani vlade, branžnih organizacij ali drugega zasebnega organa v skladu z njihovimi skupnimi fizičnimi karakteristikami in značilnostmi storitev (Šuligoj, 2009, 50; UNWTO & IH & RA, 2004, 10)

Cerović (2003, 140) pravi, da je kategorizacija ugotavljanje nivoja kakovosti najznačilnejših elementov ponudbe za posamezne vrste gostinskih nastanitvenih obratov. Ugotavlja se na osnovi predpisanih standardov. Cerović (2003) meni, da je namen kategorizacije omogočiti kupcu spoznavanje kakovosti proizvodov, primerjavo z drugimi podobnimi proizvodi na trgu in končno oceno, ali cena ustreza kakovosti. Na koncu povzame opredelitev iz hrvaškega pravilnika o kategorizaciji, ki pravi, da je naloga kategorizacije razvrščanje gostinskih obratov iste vrste v določeno število skupin glede na nivoje, ki so predpisani s standardi.



Burkart in Medlik (v Šuligoj, 2009) ugotavljata, da je kategorizacija ločevanje nastanitvenih obratov v kategorije glede na objektivne in subjektivne elemente ponudbe.

Sistem kategorizacije nastanitvev je model kriterijev, v katerega sta sintetizirana nivo udobja in obseg storitev, ki se nanašata na določeno kategorijo nastanitvenega obrata (Forris, 2014).

Zanimivo je tudi, da ameriške knjige in učbeniki s področja gostinstva ne izpostavljajo kategorizacije kot takšne, pa tudi pojem klasifikacija nastanitvev gre bolj v smeri razvrščanja obratov po, na primer, lokaciji, vsebini ponudbe, ciljnih trgih, času obratovanja in podobno. Izjema sta Stutts in Wortman (2006), ki navajata, da sta v ZDA v uporabi dva sistema kategorizacije, in sicer Mobil Travel Guide, ki uporablja zvezdični sistem, ter American Automobile Associations (AAA), ki za oznako kakovosti uporablja diamante. Oba sistema sta prostovoljna, za njihovo oceno stojita podjetja in ne katere koli vrste akreditirana organizacija ali država.

Cooper idr. (2005) v svojem mednarodnem učbeniku o turizmu temi kategorizacije nastanitvev namenjajo precej več prostora kot povprečni ameriški učbeniki o hotelirstvu. Cooper idr. (2005, 403) kategorizacijo opredeljujejo kot razporeditev hotelov po kategorijah glede na vrsto objekta, opremo in udobja.

V Sloveniji termin kategorizacija nastanitvenih obratov opredeljujemo v Zakonu o gostinstvu (Ur. l. št. 93/2007) ter Pravilniku o kategorizaciji (Ur. l. št. 63/2008) in Pravilniku o minimalnih tehničnih pogojih in minimalnem obsegu storitev za opravljanje gostinske dejavnosti (Ur. l. št. 21/2014).

Zakon o gostinstvu (ZGos-UPB2), ki je bil sprejet v letu 2007, v treh členih opredeljuje zahteve po kategorizaciji, in sicer:

- »9. člen: Za opravljanje gostinske dejavnosti morajo biti izpolnjeni:
    1. minimalni tehnični pogoji, ki se nanašajo na:
      - poslovne prostore, opremo in naprave v gostinskih obratih, pri sobodajalcih in na kmetijah;
      - pogoje glede zunanjih površin gostinskega obrata (funkcionalno zemljišče in druge zunanje površine);
      - pogoje za opravljanje gostinske dejavnosti zunaj gostinskega obrata;
    2. pogoji glede minimalnih storitev v posameznih vrstah gostinskih obratov, pri sobodajalcih in na kmetijah;
    3. pogoji, ki se nanašajo na merila in način kategorizacije nastanitvenih gostinskih obratov, prostorov za goste pri sobodajalcih, ter na kmetijah z nastanitvijo in marin;
    4. pogoji glede zagotavljanja varnosti živil ter varnosti in zdravja pri delu.
  - 10. člen: Minimalne tehnične pogoje iz 1. točke prejšnjega člena in pogoje glede minimalnih storitev v posameznih vrstah gostinskih obratov, pri sobodajalcih in na kmetijah iz 2. točke prejšnjega člena predpiše minister, pristojen za gostinstvo, v soglasju z ministrom, pristojnim za kmetijstvo.
- Merila in način kategorizacije nastanitvenih gostinskih obratov, prostorov za goste pri sobodajalcih in na kmetijah z nastanitvijo in marin iz 3. točke prejšnjega člena predpiše minister, pristojen za gostinstvo.

Pogoje glede zagotavljanja varnosti živil ter varnosti in zdravja pri delu določajo predpisi, ki urejajo področje varnosti živil ter varnosti in zdravja pri delu.

- 11. člen: Vsi gostinski obrati se glede na svojo ponudbo razvrščajo v vrste, gostinski obrati, v katerih se gostom nudi nastanitev, pa se po vrsti in kakovosti ponudbe razvrščajo tudi v kategorije. V kategorije se razvrstijo tudi prostori za goste pri sobodajalcih in na kmetijah z nastanitvijo.

Pravna oseba, samostojni podjetnik posameznik ali fizična oseba iz drugega odstavka 2. člena tega zakona, ki želi opravljati gostinsko dejavnost, mora predhodno izpolniti vse pogoje, določene s tem zakonom in drugimi predpisi, za ustrezno vrsto in kategorijo gostinskega obrata ali prostorov za goste pri sobodajalcih in na kmetijah.

Gostinski obrati, sobodajalci in kmetje morajo poslovati le s tisto vrsto oz. oznako kategorije, za katero izpolnjujejo vse predpisane pogoje.

Zbornice lahko opravijo razvrstitev restavracij in gostiln na osnovi meril za ocenjevanje kakovosti storitev.«

Na podlagi 10. člena Zakona o gostinstvu je minister, pristojen za gostinstvo (minister za gospodarstvo), oblikoval še dva pravilnika – Pravilnik o minimalnih tehničnih pogojih in o minimalnem obsegu storitev (Ur. l. št. 21/2014) in Pravilnik o kategorizaciji nastanitvenih obratov (Ur. l. št. 63/2008). Slednja podrobneje razčlenjujeta postopek kategorizacije in minimalne zahteve za nastanitvene obrate, kar bomo podrobneje predstavili kasneje.

## Vrste sistemov kategorizacije

V vsaki državi zaradi kulturnih, ekonomskih ali nacionalnih tradicij obstaja specifičen sistem kategorizacije, kar dejansko onemogoča implementacijo poenotenga sistema kategorizacije za cel svet (The European Consumer Centres' Network – ECC-net, 2009). Temu pritrjujejo tudi Cooper et al. (2005). Minazzi (2010) opozarja, da se v takšni kompleksni situaciji dogaja to, da ima določen hotel v isti državi, npr. Ritz Carlton, po enem sistemu kategorizacije 5 zvezdic, po drugem z istimi opremljenimi značilnostmi pa le 4 zvezdice.

Šuligoj (2009) povzema študijo UNWTO iz leta 1989 in pravi, da imamo dve vrsti sistemov kategorizacije:

- formalne (državne), ki so pod okriljem nacionalnih turističnih administracij (vlad) in so lahko zakonsko obvezni ali pa tudi ne, in
- prostovoljne (komercialne, zasebne), za katere skrbijo podjetja ali prostovoljne zveze in so navadno enostavnejši od državnih.

Glavne razlike med sistemi kategorizacije so v (Šuligoj, 2009, 51; WTO in IH & RA, 2004):

- grafičnih simbolih (zvezdice, diamanti ali drugi simboli),
- (ne)obveznosti kategorizacije nastanitvenih objektov v povezavi s pravno urejenostjo področja;
- namenu kategorizacije (višanje kakovosti, prilagoditev obdavčitve ipd.);
- podobnosti, primerljivosti in povezavah z drugimi sistemi, organi, ki so vpleteni v kategorizacijo (država, nacionalne turistične organizacije, privatni izvedenci);

- ravni (nacionalna, regionalna/lokalna ali zgolj privatna oz. kombinacije teh);
- kontroli in verifikaciji (državni, lokalni, branžni ali neodvisni inšpektorji) in
- časovni veljavnosti kategorije (od enega do pet let).

Callan (1994) pravi, da nekatera hotelska podjetja nasprotujejo obveznim sistemom kategorizacije, s pojasnilom, da so le-ti preveč togi in birokratski. Res je tudi, da si gosti želijo zaščito, ki jo zagotavlja državni obvezni sistem. Sistemi kategorizacije se delijo na tiste, ki vsebujejo samo objektivne kriterije, in tiste, ki imajo tako objektivne kot subjektivne kriterije. UNWTO (2015) navaja sisteme glede na 5 različnih pristopov, ki jih podrobneje pojasnjujemo spodaj. Znotraj vsakega pristopa je sistem kategorizacije lahko obvezen ali prostovoljen na različne načine (UNWTO, 2015, 10).

Tradicionalni sistemi kategorizacije so sestavljeni iz obveznih objektivnih kriterijev, včasih v kombinaciji z izbirnimi kriteriji. Izpolnjevanje kriterijev preverjajo ocenjevalci ali inšpektorji. Nadzor izpolnjevanja kriterijev na terenu izvajajo kvalificirani ocenjevalci. Nemčija, Indija in tudi Slovenija so med državami, ki uporabljajo tradicionalni sistem (UNWTO, 2015, 10).

Sistemi kategorizacije z ISO-certificiranimi inšpektorji: francoski sistem kategorizacije je sestavljen samo iz obveznih kriterijev in je v tem smislu zelo podoben tradicionalnemu sistemu. Nadzori so izvedeni s strani akreditiranih neodvisnih inšpektorjev (angl. *accredited third party inspection bodies*). Druge države Francijo počasi dohitevajo zaradi višjih kvalifikacij, ki jih potrebujejo inšpektorji/revizorji, saj se zahteva, da certificiran organ izvede trening inšpektorjev (UNWTO, 2015, 10).

Sistem kategorizacije, ki vključuje zagotavljanje kakovosti: ta sistem je sestavljen iz dveh elementov – objektivnih kriterijev in evalvacije kakovostnega izvajanja nekaterih od teh kriterijev. Ni nujno, da je hotel nagrajen za količino ponudbe, bolj za kakovost ponujenih storitev. Kontrola se izvaja s pomočjo svetovalcev (ocenjevalcev), ki svetujejo hotelirjem, kako izboljšati svojo ponudbo. Škotska, Irska in Avstralija so med državami, ki vključujejo element kakovosti v svoj sistem kategorizacije (UNWTO, 2015, 11).

Sistemi kategorizacije, ki vključujejo ocene gostov: glavni poudarek teh sistemov je vključitev ocene gostov poleg obveznih elementov. Vse kriterije v hotelih nadzirajo inšpektorji. Tak sistem že dalj časa pozna Norveška, Abu Dabi je oceno gostov v svoj sistem vključil nedavno (UNWTO, 2015, 11).

Sistem kategorizacije, ki temelji na zaupanju: tak sistem na primer uporabljajo na Slovaškem in je sestavljen iz kriterijev, katerih izpolnjevanje hotelirji ovrednotijo sami, brez kakršne koli kontrole in nadzora (UNWTO, 2015, 11).

The European Consumer Center network, ECC-net (2009), razvršča evropske države na tri kategorije, glede na to, kakšen sistem kategorizacije hotelov so sprejele:

- skupina držav, ki nima sistema kategorizacije – nordijske države. V teh državah se nasprotovanje sistemu kategorizacije opravičuje z razlogom, da je svoboda izbire na trgu v neskladju s katero koli obliko intervencije ali kontrole;
- druge države, ki nimajo formalnega sistema kategorizacije, a imajo prostovoljnega. V Angliji sta dve avtomobilski združenji (Automobile Association in Royal Automobile Club) vpeljali zvezdični sistem kategorizacije. V nekaterih državah hotelirji preko

svojih profesionalnih združenj in zbornic oblikujejo in vzdržujejo sistem kategorizacije hotelov (Švica, Nemčija);

- države, ki imajo formalni sistem kategorizacije (Italija, Irska, Nizozemska, Slovenija ...). Za najkompleksnejšega velja francoski sistem.

ECC-net (2009) navaja, da je preko 30 sistemov kategorizacije, med katerimi so najpogostejši:

- evropski sistem – sistem zvezdic,
- sistem črk,
- sistem »kron«,
- sistem nivojev.

Temu pritrjuje tudi UNWTO in IH & RA (2004), saj pravi, da se za komuniciranje nivoja kakovosti, ki jo hotel dosega, uporabljajo različni simboli: zvezdice, krone, diamanti, sončki ali črke. Poudarjajo pa tudi, da so v večini držav zvezdice vsesplošno priznan simbol za kakovost hotelov, če ne tudi drugih nastanitev.

## Dosedanje raziskave sistemov kategorizacije

Naj že na začetku poudarimo, da ni večjega števila znanstvenih del, ki bi obravnavala to tematiko, vsaj ne z vidika mednarodne primerjave med sistemi ali kriterijev v kategorizacijskih listih. Prav tako ta ožja tematika ni objavljena v prvorazrednih znanstvenih časopisih, kot sta *Annals of Tourism Research* ali *Tourism Management*.

Tabela 1: Pregled raziskav o sistemih kategorizacije.

REFERENCA	LETO	VSEBINA RAZISKAVE	GLAVNE UGOTOVITVE	METODA ZBIRANJA PODATKOV	METODA ANALIZE PODATKOV	DRŽAVA
Callan	1995	Študija je bila narejena z namenom, da se ugotovi, kateri so hotelski atributi, po katerih se porabniki odločajo za hotel. Je del večje študije, ki ugotavlja, ali so ti hotelski atributi vključeni tudi v kategorizacijske liste.	V ugotovitvah se ne posveča osnovnemu namenu članka, temveč temu, katere vrste porabnikov uporablja katero vrsto sistemov kategorizacije.	Anketni vprašalnik.	Deskriptivna statistika.	VB.

## KATEGORIZACIJA NASTANITVENIH OBRATOV

REFERENCA	LETO	VSEBINA RAZISKAVE	GLAVNE UGOTOVITVE	METODA ZBIRANJA PODATKOV	METODA ANALIZE PODATKOV	DRŽAVA
Ingram	1996	Članek preučuje nekatere vidike in dileme razvoja sistema kategorizacije za določene vrste obratov v VB. Poudarek daje splošni problematiki ocenjevanja kakovosti, sistemskemu okviru za razvoj sistema kategorizacije in mnenju ponudnikov nastanitvev.	Da je kakovost storitev kompleksna, da sistemski okvir v VB zajema premalo število ponudnikov in da obstaja velika mera nezadovoljstva med deležniki.	Ni podatka.	Ni podatka	VB.
Callan, Lefebvre	1997	Članek preučuje kategorizacijo počitniških hišic v VB (angl. travel lodge). Podaja zgodovinski pregled razvoja te vrste nastanitvev, primerja različne komercialne sisteme kategorizacije za to vrsto nastanitvev.	Identifikacija metode kritičnega incidenta kot dobre metode za to raziskavo. Identifikacija skupnih atributov hišic po posameznih sistemih kategorizacije, identifikacija glavnih atributov za gosta.	Tehnika kritičnega incidenta; intervjuji s porabniki so se izvedli kmalu po prijavi v hišico. Intervjuvali so tudi managerje.	Kvalitativna analiza.	VB.
Lopez-Fernandes in Serrano Bedia	2004	Članek govori o tem, ali so zvezdice dober indikator kakovosti v hotelu.	Ugotovili so, da obstajajo razlike med pričakovano in zaznano kakovostjo v različnih kategorijah hotelov. Prav tako so ugotovili, da so pričakovanja gostov v višjih kategorijah višja, kar po njihovem mnenju kaže na to, so je ocena kakovosti bolj vezana na kakovost izvedene storitve kot na kategorijo hotela.	Osebni intervjuji za oceno kakovosti hotela. Merški inštrument je aplikacija SERVQUAL-a, merili so pričakovanja in zaznano kakovost.	Faktorska analiza, ANOVA.	Španija.

## KATEGORIZACIJA NASTANITVENIH OBRATOV

REFERENCA	LETO	VSEBINA RAZISKAVE	GLAVNE UGOTOVITVE	METODA ZBIRANJA PODATKOV	METODA ANALIZE PODATKOV	DRŽAVA
Briggs, Sutherland in Drummond	2007	Splošni cilj raziskave je raziskati nivo kakovosti storitev v različno velikih hotelih.  Posredno vezano, saj je eno od raziskovalnih vprašanj posvečeno temu, kakšni so sistemi kategorizacije – ali so usmerjeni k željam porabnikov ali so usmerjeni na ponudnike.	V delu, ki se nanaša na sisteme kategorizacije, ugotavljajo, da so sistemi preveč orientirani na otipljive elemente in da je moč zaslediti, da imajo hoteli visoke ocene kakovosti, a kljub temu nudijo slabe storitve. Predlagajo, da sistemi zajemajo tako otipljive in neotipljive elemente.	Pregled literature, anketni vprašalnik, dodatno intervjuji, analiza komentarjev na spletnih portalih.	Deskriptivna statistika in ANOVA.	Škotska.
Cser in Ohuchi	2008	Tudi oni poudarjajo, da veliko različnih sistemov povzroča škodo in zmedo pri porabnikih. Sami so preučevali tudi azijske sisteme, da bi poudarili razliko med njimi in evropskimi. Preučevali so strukturo kategorizacijskega lista in same kriterije.	Rezultati razkrivajo, da je stopnja primerljivosti kriterijev s švicarskimi za nemške, madžarske in kitajske 50 % in 30 % za japonske. Podobni so kriteriji, ki se nanašajo na sobo, kopalnico, recepcijo, preddverje in skupne prostore. Kot vzrok za to pripisujejo vpliv lokalnega okolja, kot to velja za celotno turistično ponudbo.	Razvoj lastne nove metodologije za primerjavo kriterijev v kategorizacijskih listih.	Parna primerjava.	Švica, Nemčija, Madžarska, Kitajska in Japonska.
Narangajavana in Hu	2008	Ta študija preučuje odnos med sistemom kategorizacije, izboljšavami kakovosti storitve in uspešnostjo poslovanja hotela. Predstavi jo nekaj sistemov. Poudarijo razlike med sistemi.	Identificirali so 4 dimenzije izboljšav kakovosti: izvajanje storitev, zaposleni, zmogljivosti za goste in okolica, prestiž. Ugotovitev je, da te štiri dimenzije niso signifikantno povezane z nivojem zvezdic.	Mnenjska raziskava, kjer je sodelovalo 306 hotelskih managerjev.	Deskriptivna statistika, eksplorativna faktor-ska analiza, t-test, ANOVA, kanonična korelacija.	Tajska.

## KATEGORIZACIJA NASTANITVENIH OBRATOV

REFERENCA	LETO	VSEBINA RAZISKAVE	GLAVNE UGOTOVITVE	METODA ZBIRANJA PODATKOV	METODA ANALIZE PODATKOV	DRŽAVA
Suligoj	2009	Avtor prikazuje raznolikost v sistemih kategorizacije v svetovnem merilu in vzroke za to. Po natančnejši opredelitvi slovenskega sistema, ki je formalističen (a veliko manj, kot je bil pred sprejemom novega pravilnika o kategorizaciji leta 2008), so primerjalno prikazane še razlike med nacionalnimi sistemi Avstrije, Nemčije, Velike Britanije, Irske in Italije.	Ugotovljene so bistvene organizacijske in konceptualne razlike, ki se kažejo skozi avtorstvo in skrbništvo nad sistemom, obvezno članstvo, kontrolo in financiranje. Različnost med sistemi pomeni različnost hotelskih proizvodov, kar po avtorjevem mnenju v tem obdobju zagovarjajo tudi organizacije, kot so UNWTO, IH & RA in HOTREC. V zaključku je izpostavljeno, (a) da kopiranje sistemov kategorizacij med državami ni primerno in koristno, (b) da je različnost sistemov dobrodošla in (c) da brez razvite, tudi t. i. funkcionalne, kakovosti ni pričakovati kakovostnih hotelskih proizvodov.	Analiza dostopnih dokumentov. Študija primerov.	Primerjalna analiza študij primerov po izbranih kriterijih.	Slovenija, Avstrija, Nemčija, Velike Britanija, Irska in Italija.
Minazzi	2010	Primerjava sistemov kategorizacije po izbranih kriterijih primerjalne analize. Primerja se sistem, ne kriteriji v kategorizacijskem listu. Izpostavlja razlike, vzpon in pomen e-WOM, povezuje s teorijo kakovosti.	Primerjava kaže, da je situacija zelo heterogena. Tudi v posamezni opazovani državi prihaja do razlik med regijami. Meni, da bo razvoj evropskega skupnega sistema mogoč, ko se bo določilo minimum standardov v vsaki državi. Dokler tega poenotenja ne bo, bodo hotelske znamke in ocene hotelov s spletnih portalov bolj upoštevane kot uradna kategorija.	Pregled literature. Študija primera.	Primerjalna analiza po kriterijih: prisotnost sistema, nivo kategorizacije, kdo upravlja s sistemom, vrste kriterijev, vrsta kontrole.	Italija, Francija, Nemčija, Španija, VB, ZDA, Kanada.

## KATEGORIZACIJA NASTANITVENIH OBRATOV

REFERENCA	LETO	VSEBINA RAZISKAVE	GLAVNE UGOTOVITVE	METODA ZBIRANJA PODATKOV	METODA ANALIZE PODATKOV	DRŽAVA
Guilet in Law	2010	<p>Posredno pomembna, saj raziskuje le oznako kategorije na spletnih straneh elektronskih distribucijskih kanalov in kako se ta razlikuje od dejansko dodeljene.</p> <p>Na kratko predstavlja nekaj sistemov (VB, ZDA in Kitajska). Poudarijo problem neenakosti kriterijev po različnih sistemih in zmedo, ki jo to povzroča.</p>	<p>Samo 60 % hotelov so našli na enem od 6 elektronskih distribucijskih kanalov in samo 24 % od njih je imelo konsistentno kategorijo. Če so zajeli več kanalov, se konsistentnost še zmanjšuje.</p>	<p>Eksplorativna metoda – zbiranje podatkov s spletnih strani.</p>	<p>Deskriptivna statistika, t-test.</p>	<p>Hong Kong.</p>
Stringam, Gerdes in Vanleeuwen	2010	<p>Študija išče povezave med ocenami na spletu, ugotovi odnos med splošno oceno in oceno za specifična štiripodročja: storitev v hotelu, stanje hotela, čistoča sobe in udobje sobe.</p> <p>Posredno se dotikajo področja sistemov kategorizacije. Poudarjajo razlike med sistemi, da npr. v ZDA kategorizacijo vodijo komercialne organizacije, da sistemi kategorizacije natančno opisujejo, katere kriterije je potrebno izpolniti, da pridobiš določeno kategorijo. Pravijo tudi, da se je primarna vloga sistemov kategorizacije spremenila s pojavom portalom za spletne ocene gostov.</p>	<p>Navajajo trditve hotelirjev, da so na spletnih straneh predvsem slabe ocene. Njihova študija dokazuje nasprotno, saj 74,51 % analiziranih komentarjev gostov, kaže, da gosti priporočajo hotel, za katerega so napisali komentar. Ker so preučevali razlike med posameznimi kriteriji, so v rezultatih to tudi prikazali, a ni pomembno za to analizo.</p>	<p>Analiza spletnih strani s pomočjo spletnega pajka (angl. web spider). V 10 dneh so pridobljeni podatki o 10.537 hotelih kakor tudi 60.648 komentarjev porabnikov.</p>	<p>Korelacije, ANOVA, regresija, kontingenčna tabela.</p>	<p>ZDA.</p>



KATEGORIZACIJA NASTANITVENIH OBRATOV

REFERENCA	LETO	VSEBINA RAZISKAVE	GLAVNE UGOTOVITVE	METODA ZBIRANJA PODATKOV	METODA ANALIZE PODATKOV	DRŽAVA
Lupu in Nica	2010	Članek predstavlja temeljne značilnosti sistemov kategorizacije. Postavljajo si vprašanje, katero smer razvoja ubrati za svojo državo.	Ugotavljajo, da bi Hotelstars bila primerna smer, a da obstaja kar nekaj ovir.	Pregled literature in študija primerov.	/	Romunija, Španija, EU-Hotelstars.
Abrate, Capriello in Fraquelli	2011	Članek preučuje razmerje med oznako kakovosti (zvezdico) in ceno. Posredna informacija o sistemih kakovosti. Zaradi povezave s ceno ta članek pripomore k pojasnitvi pomena znakov kakovosti.	Dokazali so, da imajo oznake pozitiven vpliv na ceno (jo dvigujejo), vendar so za razliko od ostalih študij pojasnili, na kakšen način. Menijo tudi, da bi na podlagi rezultatov njihove študije posodobili sistem kategorizacije, saj trenuten izbor hotelskih atributov glede na mnenje porabnikov ne opravičuje višjih cen v višjih kategorijah.	Različni za posamezne spremembne spremenljivke.	Modeli enačb.	Torino, Italija.
Serrat	2011	Članek je posvečen pravnim vidikom kakovosti v hotelirstvu. Avtor pravi, da so na eni strani tehnični standardi (npr. v sistemih kategorizacije) kot obljube, kaj bo gost dobil, in na drugi strani storitev, ki jo gost dejansko dobi. Poudarja raznolikost sistemov, a je le posredno vezan na sisteme, ki jih vidi kot elemente pogodbe.	Članek ponuja priporočila, kako zagotavljati kakovost, izhajajoča iz zakonskih obveznosti. Drugi del pa je posvečen kompenzacijam zaradi slabe kakovosti storitev in temu, kako jih pravično opredeliti.	Pregled literature. Študije primerov.	/	EU

## KATEGORIZACIJA NASTANITVENIH OBRATOV

REFERENCA	LETO	VSEBINA RAZISKAVE	GLAVNE UGOTOVITVE	METODA ZBIRANJA PODATKOV	METODA ANALIZE PODATKOV	DRŽAVA
Nunez-Serrano, Turrión in Velázquez	2014	Članek je posvečen oblikovanju liste objektivnih kriterijev kakovosti oz. indeksu hotelske kakovosti kot alternativnemu načinu ugotavljanju kakovosti hotela, ki je baziran na povpraševanju in ugotavljanju, ali so hotelske zvezdice dober indikator kakovosti. Poleg tega ugotavljajo neenotnost sistemov.	Po oblikovanem indeksu kakovosti, so ugotovili, da so na splošno zvezdice razumno dober indikator kakovosti, kljub nekaterim odstopanjem, ki se pojavijo pri določenih kategorijah hotelov.	MCA. V metodološkem smislu želijo uporabiti isti princip utežnih elementov kot Hotelstars.	MCA.	Španija.
Torres, Adler in Behnke	2014	Študija raziskuje, kako hotelski managerji pridobijo povratno informacijo od gostov (spletni portali), strokovnjakov in notranjih virov za izboljšanje kakovosti. Študija je posredno vezana na sisteme kategorizacije, saj avtorji vidijo ocenjevalce za kategorizacijo in skrite goste kot strokovnjake, ki posredujejo povratno informacijo, na osnovi katere lahko izboljšajo kakovost.	Rezultat kaže, da managerji porabljajo različno količino časa za pridobivanje povratnih informacij. Tudi zanesljivost vseh informacij ni enaka. Ugotovili so, da je močna povezava med rezultati raziskave zadovoljstva in spletnih ocen kakor tudi med spletnimi ocenami in ocenami strokovnjakov.	Kombinacija kvantitativnega vprašalnika in intervjuja.	Za kvantitativni del uporabljene regresija, korelacija, multipla regresija, ANOVA.	ZDA.
Kosar, Kosar in Mašič	2015	Podajo opredelitev sistemov kategorizacije. Prikažejo sistem Hotelstars, sistem v ZDA in VB.	Samo predstavijo skupine kriterijev. Ne primerjajo med sabo.	Študija primerov. Primere povzemajo s spletnih strani.	/	Unija Hotelstars v EU, ZDA, VB.

## KATEGORIZACIJA NASTANITVENIH OBRATOV

REFERENCA	LETO	VSEBINA RAZISKAVE	GLAVNE UGOTOVITVE	METODA ZBIRANJA PODATKOV	METODA ANALIZE PODATKOV	DRŽAVA
Tefera in Govender	2015	<p>Članek skozi pregled literature želi konceptualizirati razmerje med sistemom kategorizacije, kakovostjo storitve, zadovoljstvom gosta in lojalnostjo. Opredelitve in razvrščanje sistemov povzemajo po UNWTO. Izpostavljajo problematiko različnosti sistemov in jo poudarjajo z več drugimi avtorji, ki navajajo isto. Predstavljajo pomen sistemov in ta sistem povezujejo z elektronskimi sistemi ustne promocije – e-WOM. Poudarjajo komplementarnost. Pravijo tudi, da ni veliko študij primerjave sistemov med seboj.</p>	<p>Postavlja samo hipoteze za teoretični koncept brez empirične preverbe.</p>	/	/	/
Hensens	2015	<p>Namen članka je poglobiti se v prihodnost sistemov kategorizacije. Pregleduje učinek družabnih omrežij, tehnologij, ki omogočajo integracijo podatkov o gostih, na delovanje hotelov in uradnih organizacij za kategorizacijo.</p>	<p>Članek predvideva polno integracijo tradicionalnih sistemov kategorizacije in spletnih portalov za ocene gostov (op. a.: kot se je to že zgodilo v Avstraliji). Še radikalneje napoveduje, da tradicionalni sistemi ne bodo obstali, če se ne bodo integrirali.</p>	<p>Pregled obstoječih trendov, praks in tehnoloških možnosti.</p>	/	/

REFERENCA	LETO	VSEBINA RAZISKAVE	GLAVNE UGOTOVITVE	METODA ZBIRANJA PODATKOV	METODA ANALIZE PODATKOV	DRŽAVA
Talias	2016	Ta članek analizira vrnitev sistema kategorizacije v Izraelu. Po 20 letih je država uvedla prostovoljni sistem po vzoru Hotelstars. Pravijo, da se druge študije fokusirajo na sposobnost sistema kategorizacije, da reflektira kakovost hotelskega proizvoda ali korelacijo med rastjo prihodkov in kategorijo ali korelacijo med zadovoljstvom gostov in kategorijo ali podobnosti in razlike med sistemi. Njih zanima razlika med prostovoljnim in obveznim sistemom, med tem, ali ga upravlja zasebna ali javna organizacija, in implikacijami tega.	Avtorji ugotavljajo, da je poskus ponovne vzpostavitve sistema kategorizacije na letel na neodobravanje izraelskega hotelskega združenja in ostalih deležnikov, da je kljub velikim naporom in stroškom malo hotelov registriranih. Študija ima praktične implikacije glede načina vzpostavitve prostovoljnih regulatornih režimov. Ti naj se vzpostavljajo z močnimi spodbudami ali z velikim soglasjem deležnikov, saj so drugače po mnenju avtorjev obsojeni na propad.	Študija primera.	/	Izrael.

Kot individualni avtor se je s to temo v devetdesetih letih prejšnjega stoletja ukvarjal Callan (1994, 1995), ki se je predvsem osredotočal na sistem v Veliki Britaniji. Zasedili smo še študijo Minazzijeve (2010), ki skozi študijo primerov preučuje sisteme kategorizacije v petih evropskih državah (Italija, Francija, Nemčija, Španija, VB) ter v ZDA in Kanadi. Minazzi je preučevala, ali v državi obstaja uradni sistem kategorizacije, na katerem nivoju, ali je zaseben ali javen, katera organizacija ga vodi, katere vrste kriterijev imajo v kategorizacijskih listih, ali so sistemi orientirani na porabnika in kako se izvaja kontrola. Še malo več držav je v svoji študiji zajela Foris (2014), vendar je svoje podatke večinoma povzemala po študiji ECC-neta iz leta 2009.

Edina znanstvena mednarodna študija, ki zajema več držav in vsebinsko primerja tudi kriterije, je študija Cser in Ohuchi iz leta 2008. V Sloveniji so primerjalne študije izdelali in jih objavili v znanstvenih delih Šuligoj (2009), Rumbak (2009) in Cvikel (2008, 2009).

## Pomen kategorizacije

Cooper idr. (2005, 403) pravijo, da so sistemi kategorizacije nastanitev uporabni za različne namene. Ti so:

- standardizacija: vzpostavitev sistema poenotene kakovosti storitev in proizvodov, ki pomaga ustvariti urejen sistem distribucije za vse deležnike v procesu,

- trženje: za svetovanje turistom o obsegu storitev in vrsti nastanitve znotraj destinacije kot sredstvo promocije destinacije in zdrave konkurence na trgu,
- zaščita porabnikov: nastanitev zagotavlja minimalne standarde za nastanitev, opremo in storitve za posamezno kategorijo,
- ustvarjanje prihodkov: od prodaje licenc, vodnikov itd.
- kontrola: zagotavljanje sistema kontrole kakovosti znotraj turističnega gospodarstva,
- spodbujanje investicij: spodbude za investitorje, če zvišajo kakovost opreme in storitev.

UNWTO in IH & RA (2004) izpostavljata koristi za potovalne agencije in tour operatorje, hotelirje, vlado in porabnike. Podobna stališča glede koristi sistemov kategorizacije imata tudi Cerović (2003) in Galičić (2014). Pravijo, da sistem kategorizacije služi potovalnim agencijam, saj omogoča lažjo predstavitev nivoja kakovosti v nastanitvenem obratu potencialnim gostom. Pojavlja se tudi, da imajo tour operaterji lastne sisteme kategorizacije nastanitvev (First Choice, Thomson Holidays, Airtours, Thomas Cook, Expedia.com, Booking.com).

Hotelirji, predvsem mednarodne hotelske verige, za svoje znamčenje dejansko oblikujejo in uporabljajo lastne sisteme kategorizacije, kajti pri zahtevah pri posamezni znamki hotelske verige gre za sistem in skupino standardov, ki posamezni nastanitveni obrat razvršča v določen razred/kategorijo kakovosti, podobno kot to počne sistem kategorizacije. Jamnik (v Ertl, 2016) je delal primerjavo standardov za 4-zvezdčni hotel po nacionalni kategorizaciji in po standardih mednarodne hotelske verige. Ugotavlja, da je nacionalni sistem precej obsežen in v primerjavi z mednarodnim sistemom vključuje višje število kriterijev, vendar vsebinsko standardi verige namenjajo več pozornosti zadovoljstvu gosta in njegovemu udobju ter zahtevajo več na področjih dizajna. Res je tudi ugotovil, da so si opremne značilnosti v sobah in kopalnicah v obeh sistemih podobne.

Državni upravi v različnih državah sistem kategorizacije služi za kontrolo kakovosti kakor tudi kot podlaga za odreditev tarif, članarin, taks in različnim oblikam fiskalnih dajatev. V študiji UNWTO in IHRA (2004) so kot države, kjer odredjajo dajatve na podlagi kategorizacije, navedene naslednje: Egipt, Grčija, Irak, Libanon, Slovaška, Oman in Združeni arabski emirati.

Na koncu vsi avtorji poudarjajo, da je pomen sistemov kategorizacije v tem, da z opredelitvijo različnih standardov lažje primerjamo hotele v različnih destinacijah. UNWTO (2015) je najboljše povzel glavne koristi za porabnike, ponudnike nastanitvev, potovalne agencije in organizacije, ki implementirajo sisteme kategorizacij.

Tabela 2: Koristi uradnih sistemov kategorizacije.

PORABNIKI	PONUDBNIKI NASTANITEV	POTOVALNE AGENCIJE	ORGANIZACIJE, KI IMPLEMENTIRAJO
-	pozicioniranje malih in neodvisnih hotelov	pozicioniranje na spletu	pozicioniranje destinacije
izboljšana kakovost storitev	fokus na kakovost destinacije, posledično povečana njena atraktivnost	-	povečana kakovost turizma
indikator pričakovanj	indikator pričakovanj	indikator pričakovanj	konsisten način evalvacije
informacija o standardih	-	informacija o standardih	-
nevtralni informator	-	nevtralni informator standardov	-
-	kredibilnost ponudbe	kredibilni informator	-
bolje informirani tour operatorji in potovalni agenti	trženjska platforma	-	trženjska platforma
zagotovilo	-	zagotovilo	-
-	povečano zadovoljstvo gostov	-	povečano zadovoljstvo gostov
transparentnost proizvoda	transparentnost proizvoda	transparentnost proizvoda	transparentnost proizvoda
predvidljivost	predvidljivost	predvidljivost	predvidljivost
-	-	-	privlači investicije
-	opravičuje cene	opravičuje cene	-
-	omogoča višanje cen in marž	-	-
-	motivira zaposlene	-	-
-	služi notranji kontroli in strateškemu načrtovanju vzdrževanja	izboljša mreženje	poenostavlja nadzor
-	poenostavlja naročila		poenostavlja razpisne procedure

Vir: povzeto po UNWTO (2015,16).

UNWTO (2015) pravi, da je korist sistema kategorizacije poleg tega, da posreduje primerljivo informacijo z enostavnimi simboli in da služi kot utemeljitev za cene, ta, da zagotavlja orodje benchmark, ki pomaga prioritizirati investicije.

UNWTO (2015) povzema pet glavnih koristi:

- I. Blaži skrbi o kakovosti storitev za goste, ki prvič obiskujejo določeno nastanitev. Za razliko od trgovine gosti ne morejo poskusiti proizvodov pred nakupom. Sistem kategorizacije nudi gostu indikatorje, kaj naj pričakuje.

2. Zagotavlja skupni okvir za vse posrednike, kot so tour operaterji in potovalne agencije, ki ga lahko uporabijo v svojem nakupnem procesu in pogajanjih, pri pripravi katalogov in prilagoditvi paketov gostu.
3. Zagotavlja referenčno točko za spletne platforme za ocene gostov na način, da spletnim ocenam primeren kontekst (ocena hotela z 1 zvezdico je zasnovana na drugih pričakovanjih kot ocena 5-zvezdičnega hotela). To zmanjšuje razkorak med pričakovanji gostov in dejansko zaznanimi storitvami.
4. Služi kot orodje za trženje in promocijo. S tem, ko hoteli prikazujejo svoje zvezdice, dejansko promovirajo svoje specifične značilnosti in dodatne storitve znotraj okvira sistema kategorizacije. Zaradi tega vlade pogosto spreminjajo sistem kategorizacije, da bi zvišale kakovost celotne turistične ponudbe države.
5. Hotelirski stroki zagotavlja skladen okvir za konsistentno evalvacijo različnih vrst nastanitvev.

## Dileme sistemov kategorizacije

Sistemi kategorizacije imajo, ne glede na to, da se vsi opredeljujejo kot koristni, svoje pomanjkljivosti in izzive. Po Cooperju idr. (2005) se te pomanjkljivosti nanašajo na subjektivnost pri ocenjevanju številnih otipljivih in neotipljivih elementov hotelske storitve. Zato se mnogi sistemi kategorizacije osredotočajo predvsem na otipljive in merljive elemente, kot so na primer velikost sobe, oprema, dostopnost določenih storitev ... Temu, da sistemi ne zajemajo vseh elementov kakovosti, pritrjuje tudi Cerović (2003).

Cooper idr. (2005) med izzivi sistema kategorizacije navajajo še naslednje:

- politični pritiski pri oblikovanju kriterijev kategorizacije,
- stroški kategorizacije,
- pritožbe turističnega gospodarstva čez toge in birokratske kriterije,
- usmerjevanje k standardizaciji in uniformiranosti ponudnikov namesto k spodbujanju individualne odličnosti.

V študiji UNWTO in IHRA (2004, 4) pravijo, da je komisija UNWTO za kakovost v povezavi s kategorizacijskimi sistemi podala zaključke, da:

- sistemom kategorizacije nasprotuje del turističnega gospodarstva, z razlago, da predvsem v državah, kjer obstajajo formalni sistemi, ki jih nadzira država, takšni sistemi onemogočajo svobodno delovanje na trgu,
- sistemi imajo še vedno pomembno vlogo za porabnike, v smislu indikatorjev kakovosti,
- zaradi pomanjkanja mednarodne harmonizacije in odgovornosti povzročajo zmedo med porabniki,
- so, predvsem v državah v razvoju, pravna podlaga za zagotavljanje tistega nivoja storitev, ki so jih gosti navajeni v emitivnih državah.

Sirše, Mihalič in Uran že leta 2006 zasledijo naslednje trende razvoja in uporabe standardov kakovosti v razvitih državah:

- Postopno se opušča sistem zakonske regulative, ki predpisuje obvezno kategorizacijo kot sistem porabnikove zaščite, ne omogoča in tudi ne spodbuja pa ponudnika za višjo kakovost.
- Opušča se sistem minimalnih standardov opremljenosti in storitev, ki sloni le na materialnih značilnostih.
- Opuščajo se upravni postopki, ki so zapleteni, strokovno nepodprti in v izvedbi tudi neenotni.
- Uvaja se sistem optimalnih in tudi maksimalnih standardov kakovosti, ki zagotavljajo tehnološki razvoj in večjo prepoznavnost različnih vrst nastanitvenih obratov, pospešujejo dvig kakovosti na področju gostoljubnosti, nege in skrbi za gosta, udobje nastanitve ter tržno naravnost nastanitvenih obratov.
- Spodbuja se sistem organiziranosti v obliki branžnih druženj, katerih osnovna naloga mora biti pospeševanje uvajanja standardov kakovosti za dvig kakovosti nastanitve in gostinskih oz. turističnih storitev.
- Uvaja se preglednejše, racionalnejše in poenoteno izvajanje kategorizacije v eni pooblaščenih organizaciji, v kateri se konfrontirajo in so zastopani interesi vseh zainteresiranih za kakovostno turistično ponudbo in turistične storitve.
- Zagotavlja se enovita in obsežnejša informiranost tako izvajalcev kot porabnikov turističnih storitev o kakovostni prepoznavnosti preko skupne spletne strani in drugih pisnih oblik informiranja.
- Preko centralnega registra se zagotavlja enovita preglednost vseh ponudnikov, ki so pristopili v sistem kakovostnega označevanja nastanitve in tržne naravnosti.
- Uvaja se sistem standardov kakovosti, ki so mednarodno usklajeni in zagotavljajo možnost stalnega dograjevanja in razvijanja novih standardov, ki odražajo potrošnikova pričakovanja glede na vedno nove izkušnje in potrebe.
- Opušča se sistem »političnega« konsenza in uvaja sistem strokovnih argumentov.
- Sistem standardov kakovosti motivira in pospešuje razvoj kakovosti tudi na drugih področjih, ki predstavljajo oz. zaokrožujejo turistično ponudbo v integralne turistične proizvode.
- Skozi podporo in preko spodbujanja usposabljanja v okviru strokovnih asociacij (združenj, grozdov) se razvija višje in novo znanje, ki ga na nivoju posameznega podjetnika oz. obrata ni mogoče razvijati niti izvajati.

UNWTO tudi v svoji študiji iz leta 2015 povzema glavne izzive za porabnike, ponudnike nastanitve, potovalne agencije in organizacije, ki implementirajo.



Tabela 3: Izzivi uradnih sistemov kategorizacije.

PORABNIKI	PONUDBNIKI NASTANITEV	POTOVALNE AGENCIJE	ORGANIZACIJE, KI IMPLEMENTIRAJO
množičnost sistemov kategorizacije in njihove implementacije	-	množičnost sistemov kategorizacije in njihove implementacije	-
-	dviguje pričakovanja gostov	dviguje pričakovanja gostov	dviguje pričakovanja gostov
zavajujoča samocenitev kategorije hotelov	zavajujoča samocenitev kategorije hotelov	-	-
-	ujemanje cene s kategorijo	-	-
-	dviguje pričakovanja porabnikov in vpliv na kriterije	-	posodabljanje kriterijev z realnimi pričakovanji gostov
-	-	nedoslednost pri interpretaciji	ohranjanje sistema razumljivega in pomembnega za gosta
višje cene zaradi stroškov kategorizacije	stroški kategorizacije	-	finančna vzdržnost
rast uporabe spletnih portalov za ocene gostov in spletnih potovalnih agencij	zahteva po integraciji/vmesnikih s spletnimi potovalnimi agencijami	pomanjkanje vmesnikov s spletnimi potovalnimi agencijami	zahteva po integraciji/vmesnikih s spletnimi potovalnimi agencijami
-	-	-	pogostost ocene sistema
pomanjkanje določenih elementov kakovosti storitev	-	-	opredelitev in ocena subjektivnih elementov
-	-	-	zagotavljanje sistema za različne oblike nastanitve

Vir: povzeto po UNWTO (2015, 17).

Na podlagi študij UNWTO in navedenih trendov lahko zaključimo, da večina dilem in izzivov v zadnjih petnajstih letih ni bila rešena. Če povzamemo, je glavna dilema vezana na poenoten sistem kategorizacije, ki bi veljal za veliko število držav, saj je različnih sistemov preveč. Najbližje temu je sistem Hotelstars, o katerem bomo razpravljali v posebnem poglavju. Drugi izziv je, kako integrirati spletne ocene gostov v sistem kategorizacije oz. ali je kategorizacija ob spletnih ocena sploh potrebna.

Ta izziv so nagovorili tudi na UNWTO, saj so leta 2014 objavili študijo o sistemih kategorizacije in spletnih portalih za ocene gostov. Izhajajo iz dejstva, da so spletni portali za ocene gostov in sistemi kategorizacije komplementarni. Ocene gostov na spletnih portalih se bolj osredotočajo na neotipljive (subjektivne) elemente storitev, medtem ko so, kot že večkrat poudarjeno, sistemi kategorizacije osredotočeni na objektivne in predvsem merljive elemente kakovosti ponudbe. Ocena obeh »polov« kakovosti, tehnične in funkcionalne komponente daje zagotovo celovitejšo sliko o kakovosti kot pa samo ena komponenta.

Dejstvo je, da se danes večina poizvedb o nakupu turističnih proizvodov in samih nakupov opravi na spletu. UNWTO (2014) navaja, da pri rezervaciji hotela na spletu porab-

nik povprečno obišče 14 različnih s potovanjem povezanih strani, s tremi obiski na stran in devetimi iskanji, povezanimi s potovanjem na spletnem iskalniku. Uradno kategorijo hotela porabnik običajno uporabi kot filter v procesu rezervacije, medtem ko so spletne ocene gostov hotela običajno pomoč pri končni izbiri med manjšo količino primernih hotelov.

Po mnenju UNWTO (2014) večina porabnikov in hotelirjev podpira idejo o večji integraciji sistemov kategorizacije in spletnih portalov za ocene gostov. Navajajo, da so takšen poskus že naredili v Abu Dabiju kakor tudi švicarsko in nemško združenje hotelirjev. Rezultati kažejo velik konsenz v prepričanju, da je integracija dobra ideja, pod pogojem, da se zanjo uporabi primerna metodologije.

V Sloveniji je večna dilema, ali imeti obvezen ali prostovoljen sistem, saj del turističnega gospodarstva sistem kategorizacije vidi kot element prisile. Hkrati isti del ne razume pomena zagotavljanja kakovosti storitev v nastanitvenih obratih in posledic za uspešnost poslovanja.

---

# Kategorizacija nastanitvenih obratov v Sloveniji

Ta točka je namenjena predstavitvi sistema kategorizacije v Sloveniji. Predstavili bomo zgodovinski razvoj sistema kategorizacije v Sloveniji, glavne značilnosti veljavnega Pravilnika o kategorizaciji, postopek kategorizacije in glavne dileme dosedanjega razvoja.

## Zgodovinski razvoj sistem kategorizacije v Sloveniji

Zgodovinsko gledano sta v razvoju sistema kategorizacije v Sloveniji dva mejnika oz. dve večji spremembi sistema, in sicer v letu 1997 in leta 2008.

Rudi Rumbak, usposobljen ocenjevalec in eden od oblikovalcev sistema kategorizacije leta 2008, v svoji primerjalni študiji sistemov kategorizacije gleda na zgodovinski razvoj sistema kategorizacije na naslednji način (Rumbak, 2012, 3):

»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) oz. takratno označevanje kategorij motelov, kampov, penzionov in sob z rimskimi številkami, pri turističnih kmetijah pa uvedla jabolka. Z novim pravilnikom leta 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 sistem kategorizacije iz leta 2008. Pripravljen je bil tudi novi program usposabljanja ocenjevalcev, ocenjevalci 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 služil za osnovo priprave kategorizacijskega lista Hotelstars.eu, ki ga postopoma uvajajo pri kategorizaciji hotelov v 12 evropskih državah.«

Kategorizacija nastanitvenih obratov v Sloveniji je danes določena z Zakonom o gostinstvu (Uradni list RS, št. 93/2007) oz. področneje z dvema pravilnikoma – s Pravilnikom o kategorizaciji nastanitvenih obratov (Uradni list RS, št. 62/2008 ter kasnejše dopolnitve št. 80/2008-popravek, št. 115/2008 in št. 72/2009) ter Pravilnikom o minimalnih tehničnih pogojih in obsegu storitev za opravljanje gostinske dejavnosti (Uradni list RS, št. 21/2014). Ministrstvo za gospodarstvo in tehnološki razvoj – MGRT na svoji spletni strani navaja še dva pravilnika, ki sta vezana na sobodajalce in turistične kmetije, vendar ju ne bomo posebej izpostavljali.

Veljavni Pravilnik o kategorizaciji nastanitvenih obratov je bil pripravljen leta 2008 in je stopil v veljavo s I. I. 2009, z možnostjo, da se nastanitveni obrati v enem letu prilagodijo novim zahtevam. V praksi se je dogajalo, da veliko hotelov po novem sistemu še ni bilo kategorizirano do sredine leta 2010.

MGRT (<http://www.mgrt.gov.si>) je ob uvedbi novega sistema v letu 2008 na svoji spletni strani zapisalo, da uvaja nov sistem z namenom zagotavljanja čim višje ravni kakovosti storitev. Po njihovem mnenju nov sistem kategorizacije upošteva vse evropske zahteve na področju standardov opremljenosti ter storitev in je povsem primerljiv s sistemi kategorizacije v drugih razvitih turističnih državah oz. državah, od koder prihaja v Slovenijo večina tujih gostov.

Kot eno od temeljnih značilnosti je poudarjalo MGRT večjo fleksibilnost sistema, saj v skladu z željami turističnega gospodarstva vključuje tako obvezne kot izbirne elemente (točkovni seštevek mora zadostiti zahtevam za doseganje določene kategorije).

Tudi Rumbak (2012) kot soavtor navaja, da je 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 glavne prednosti tudi v mednarodnem smislu obstoječega sistema Rumbak navaja elektronski sistem kategorizacije in poenotenost kategorizacijskih listov za vse vrste nastanitvenih obratov.

Pravilnik, predvsem njegove priloge – kategorizacijski listi – so se po sprejetju še trikrat spreminjali. Po mnenju Rumbaka (2012, s4)

»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 oz. ima npr. v hotelskem apartmaju ločen WC, ker gre za novejšo gradnjo.«

Gregor Jamnik, predsednik Združenja hotelirjev Slovenije, v reviji *Gost* (Ertl, 2016) pojasnjuje, da raziskava mnenj o kategorizaciji med slovenskimi hotelirji iz leta 2014 kaže, da si slovenski hotelirji želijo mednarodnih standardov. Po njegovih besedah to govori v prid potrebi spremembi pravilnika o kategorizaciji. Jamnik (v Ertl, 2016) pravi:

»Gre za strateško vprašanje, ali želimo v slovenski turizem vpeljati mednarodne hotelske standarde kakovosti. Trenutek za kaj takšnega nikoli ni pravi. Dejstvo je, da si lahko mednarodne franšize ali upravljavske pogodbe s svetovnimi verigami privoščijo le malo slovenskih hotelov, zato je uvedba sistema Hotelstars še posebej pomembna za ugled slovenskega hotelirstva, predvsem za vse tiste hotele, ki se v verige ne nameravajo vključevati. Sistem Hotelstars je v veliko tehničnih elementih, kot je velikost sob, blažji kot slovenski kategorizacijski sistem, je pa lahko dražji za izvajanje, saj se zahteva veliko storitev, ki zahtevajo večje število delovnih mest. Bolj kot vsebina problematičen postopek sedanje kategorizacije. Moti možnost samoocenitve nastanitvenih obratov, ki imajo manj kot štiri zvezdice, pa tudi nadzor, ki se opravlja samo enkrat v petih letih. Če se že primerjamo s standardi v mednarodnih verigah – tam poteka nadzor enkrat do dvakrat na leto. Velikokrat, predvsem v hotelih višje kategorije, se zgodi, da je med nadzorom nacionalne kategorizacije zagotovljen ves nabor storitev, po koncu nadzora pa hotelirji, predvsem zaradi nižanja stroškov, določene storitve opustijo. Če bi želeli oceniti na primer ustrežljivost zaposlenih, odzivnost, poznavanje storitev, kakšnokoli izvajanje storitev, bi morali ocenjevalci kategorizacije to oceno izvajati kot skriti gosti, kar pa v našem sistemu kategorizacije ni mogoče. Kot drugo možnost Jamnik omenja najem raznih podjetij oz. agencij, ki ocenjujejo kakovosti storitev s pomočjo skritega gosta. Vendar težko verjamem v objektivnost, celovitost in neodvisnost takšnih poročil. Lahko bi podjetje ponavljalo skritega gosta, dokler ne bi dobilo zelene ocene.«

Helena Cvikl, usposobljena ocenjevalka, soavtorica sistema iz 2008 in direktorica Višje strokovne šole za gostinstvo in turizem Maribor, meni, da obveznega sistema ne bi potrebovali, če bi bili naši lastniki in management turističnih podjetij ozaveščeni in zavezani h kakovosti (Ertl, 2016). Razlika je, po njenem mnenju, če nekaj delaš zaradi regulative ali zato, ker veš, da boš z višjimi standardi dosegal višje cene in posledično uspešneje posloval. Mnenja je tudi, da bi bil nivo kakovosti brez obveznega sistema samo nižji.

Cvikl, Rumbak, Šuligoj in Uran Maravič, vsi usposobljeni ocenjevalci in poznavalci kakovosti v turizmu, v svojih različnih delih poudarjajo (Uran, 2003, 2006, 2008; Rumbak, 2009, 2012; Šuligoj, 2009; Cvikl, 2000), da s kategorizacijo in podeljevanjem zvezdic zagotavljamo tehnično kakovost v nastanitvenih obratih, medtem ko je funkcionalna kakovost (način izvajanja storitev kot npr. prijaznost, urejenost osebja) v rokah podjetja.

Večkrat se je na strokovnih konferencah razpravljalo o sistemu kategorizacije. Vselej je bila med kritikami obstoječega sistema tudi opazka, da je slovenski kategorizacijski sistem preveč tehnično naravnani, manjka mu mehkih elementov. Temu pritrjuje tudi Cvikl (Ertl, 2016):

»Sistem kategorizacije, ki smo ga postavljali pred osmimi leti, je sicer vseboval nekaj mehkih elementov, a se gospodarstvo z njimi ni strinjalo, saj naj bi temeljili na subjektivni presoji ocenjevalcev. Ker je težko postaviti oprijemljiva merila, na podlagi

katerih bi lahko neko pohištvo označili za luksuzno ali preprogo za prvorazredno, smo bili veliko mehkih elementov prisiljeni črtati.«

Kljub temu da ima slovenski kategorizacijski list podlago v nemškem in mu je v veliki meri podoben, ima Slovenija eno posebnost – elektronski sistem kategorizacije, katere razvoj opisuje Rumbak (2012, 3):

»Slovenija je med prvimi pri kategorizaciji vseh nastanitvenih obratov uvedla elektronski sistem kategorizacije (v nadaljevanju e-kategorizacija). Nosilec projekta, takratno Ministrstvo za gospodarstvo (MGRT), je skrbništvo nad upravljanjem elektronskega sistema kategorizacije prenesel na Slovensko turistično organizacijo (STO), ki je s tem pridobila nove naloge tudi na področju svetovanja nastanitvenim obratom, nudenju strokovne in vsebinske pomoči pri izvedbi samoocenitev ter usposobljenim ocenjevalcem, skrb za posodabljanje elektronskega sistema kategorizacije ter vodenja ti. registra kategoriziranih nastanitvenih obratov– adreme, kjer se beležijo kategorizirani nastanitveni obrati. 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 ekategorizacija 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.«

Do spremembe leta 2008 sta neobvezni del kategorizacije nastanitvenega obrata predstavljala znak kakovosti in znak specializacije. Znak kakovosti je temeljil na kakovostnih materialnih in nematerialnih prvinah obveznih elementov opremljenosti ter storitev in na širšem izboru ter višji kakovosti dodatnih opremljenih elementov in storitev. Znak specializacije je predstavljal povezovanje posameznih dodatnih elementov in storitev v tržno prepoznavno ter na določene ciljne skupine naravnano ponudbo (specializacija).

Ob tem naj samo dodamo, da bi bilo o uvedbi tega ponovno vredno razmisliti, saj takšnem sistem pozna tudi Švica, ki velja za sinonim kakovosti v svetu. Trenutno so standardi specializacije v Sloveniji prepuščeni strokovnim interesnim združenjem. Obstajajo za pohodniške, kolesarske in kongresne nastanitve.

## Pravilnik o kategorizaciji nastanitvenih obratov

To poglavje je namenjeno predstavitvi temeljnih značilnosti Pravilnika o kategorizaciji nastanitvenih obratov (Ur. l. št. 62/2008). Pravilnik opisuje postopke kategorizacije. Vsak, ki kategorizira, bodisi ponudnik nastanitvenih zmogljivosti ali usposobljeni ocenjevalec, mora ob Pravilniku upoštevati še:

- priloge Pravilnika – kategorizacijske liste za različne vrste nastanitvenih obratov (MGRT, 2008a),
- navodila za izpolnjevanje kategorizacijskih listov (MGRT, 2008c),
- tolmačenje elementov kategorizacijskega lista (MGRT, 2010).

Nastanitveni obrat, ki se kategorizira, mora predhodno pridobiti obratovalno dovoljenje oz. izpolniti splošne in posebne pogoje za opravljanje gostinske dejavnosti, ki jih predpisuje Zakon o gostinstvu (Uradni list RS, št. 93/2007). Podlaga za ugotavljanje pogojev v

gostinskih obratih je tudi uporabno dovoljenje. *V skladu z zakonom in sprejetim pravilnikom je kategorizacija nastanitvenih obratov v Sloveniji obvezna za vse nastanitvene obrate (MGRT, 2008a).*

Gostinski nastanitveni obrati, ki se morajo kategorizirati, so naslednji (MGRT, 2008a):

- hoteli (kategorizirajo se z 1–5 \*),
- moteli, penzioni in gostišča (1–4 \*),
- kampi (1–5 \*);
- sobe, apartmaji – počitniška stanovanja in počitniške hiše (1–4 \*),
- kmetije z nastanitvijo (1–4 jabolka),
- marine (morajo izpolnjevati minimalne tehnične pogoje in nuditi minimalne storitve, ki so predpisane s pravilnikom).

Hotelom, ki presegajo minimalne kriterije za kategorijo štirih ali petih zvezdic, se podeli ocena »superior«, če za to oceno izpolnjujejo pogoje iz priloge Pravilnika o kategorizaciji (kategorizacijski list).

Skladno s Pravilnikom o kategorizaciji iz leta 2008 (in dopolnitvami do 2009) je moral nastanitveni obrat, ki se kategorizira, predhodno izpolnjevati vse splošne in posebne pogoje, predpisane s Pravilnikom o minimalnih tehničnih pogojih in o minimalnem obsegu storitev za opravljanje gostinske dejavnosti (Uradni list RS, št. 88/00, 114/04 in 52/08) (MGRT, 2008b). Ta pravilnik je bil spremenjen v letu 2013 (Uradni list RS, št. 21/2014). Problem je nastal, ker ta pravilnika nista usklajena, saj so pri posameznih kriterijih standardi v Pravilniku o minimalnih tehničnih pogojih višji kot pa v Pravilniku o kategorizaciji (Cvikl v Ertl, 2016). Zadnja verzija Pravilnika o kategorizaciji ne zahteva eksplicitno upoštevanja Pravilnika o minimalnih tehničnih pogojih iz leta 2014 (MGRT, 2014).

Nastanitveni obrat, ki se kategorizira, mora izpolnjevati standarde opremljenosti in storitev, določene v prilogi Pravilnika. Ti standardi so ovrednoteni (točkovani) in določajo minimalno skupno zahtevano število točk (seštevek točkovnih vrednosti obveznih in izbirnih elementov) za posamezno vrsto in kategorijo nastanitvenega obrata (MGRT, 2008a). Pri (samo)oceni si ocenjevalec pomaga z dvema dokumentoma, ki ju je MGRT pripravil v sodelovanju z ocenjevalci, in sicer z Navodili za izpolnjevanje kategorizacijskega lista in s Tolmačenjem elementov v kategorizacijskem listu.

Osnovni dokumenti kategorizacije, ki jih mora imeti in hraniti nastanitveni obrat, so:

- evidenčni list,
- kategorizacijski list,
- poročilo o (samo)ocnitvi.

Skladnost temeljnih dokumentov in dejanskega stanja nastanitvenega obrata preverja Tržna inšpekcija RS. V Pravilniku niso omenjene kazni za nastanitveni obrat, če ne izpolnjuje predpisanih kriterijev ali se ni pravilno ocenil. Od leta 2009 so zaradi domnevno neprimerne ocenjevanja štirje ocenjevalci izgubili licenco.

Glede na želeno kategorijo Pravilnik predvideva možnost samoocnitve, ki jo pripravi gostinec oz. kmet in sobodajalec, ki opravlja gostinsko dejavnost, ali ocenitve ocenjevalca z licenco v primeru, ko se zahteva kategorija 4 zvezdic in več oz. 4 jabolka.

Pravilnik razlaga, da postopek kategorizacije v primeru samoocenitve poteka tako, da izvajalec dejavnosti izpolni evidenčni list in kategorizacijski list za določeno vrsto in kategorijo nastanitvenega obrata ter izpolni poročilo o samoocenitvi. Postopek kategorizacije je končan, ko izvajalec dejavnosti podpiše poročilo o samoocenitvi, v katerem določi kategorijo nastanitvenega obrata ter pridobi označevalno tablo (MGRT, 2008a).

Postopek kategorizacije v primeru ocenitve s strani ocenjevalca poteka tako, da izvajalec dejavnosti izpolni evidenčni list, ocenjevalcu pa posreduje zahtevek za izvedbo ocenitve. Ocenjevalec na temelju opravljenega ogleda izpolni kategorizacijski list za določeno vrsto in kategorijo nastanitvenega obrata. Postopek kategorizacije je končan, ko ocenjevalec na osnovi izvedene ocenitve izdela in podpiše poročilo o ocenitvi, v katerem določi kategorijo nastanitvenega obrata (rok za izročitev pisnega poročila o ocenjevanju je 15 dni od opravljenega ocenitve), ter izvajalec dejavnosti pridobi označevalno tablo (MGRT, 2008a).

Kategorija nastanitvenega obrata, pri kateri je obvezna ocena ocenjevalca, velja pet let. Kategorizacija nastanitvenega obrata, pri kateri zadostuje samoocenitev, velja do spremembe kategorije.

Postopek kategorizacije je podrobneje pojasnjen v Navodilih za izpolnjevanje kategorizacijskih listov. Ocenjevalec ali samocenjevalec pridobi v tem dokumentu naslednje informacije (MGRT, 2008c):

- temeljne značilnosti sistema kategorizacije,
- postopek izpolnjevanja kategorizacijskega lista,
- razvrščanje elementov v kategorizacijskem listu,
- tolmačenje skupnih elementov kategorizacijskih listov,
- tolmačenje elementov iz posameznih kategorizacijskih listov,
- pojasnila za ročno izpolnjevanje posameznih kategorizacijskih listov,
- praktični prikaz izpolnjevanja kategorizacijskih listov.

Nastanitveni obrat mora biti označen na vidnem mestu s kategorizacijsko tablico oz. ustreznimi simboli (zvezdicami oz. jabolki), ki so predpisani za posamezne vrste obrata.

Pravilnik o kategorizaciji predpisuje tudi ocenjevalce oz. pogoje, kako postati usposobljeni ocenjevalec za kategorizacijo nastanitvenih obratov. Trenutno je v Sloveniji 11 usposobljenih ocenjevalcev, ki so navedeni v registru ocenjevalcev.

## Dileme slovenskega sistema kategorizacije

Postopek za izdajo odločbe o izpolnjevanju pogojev za določeno kategorijo nastanitvenega obrata je do leta 2007 vodila, v skladu z 11. členom takratne verzije Zakona o gostinstvu, pristojna enota upravne enote. Odprava postopka za izdajo odločbe s strani upravnih enot je privedla do problema. Teja Grapulin v svojem članku v *Financab* podrobno opisuje nastalo situacijo (Grapulin, 2014):

»Hotele in druge nastanitvene objekte, ki imajo štiri ali pet zvezdic, ocenjujejo za to pooblaščen ocenjevalci. A težava je v tem, da se je po petih letih, odkar imamo takšno ureditev, izkazalo, da so pooblastila tem ocenjevalcem pravzaprav nezakonita - za njih namreč nimajo podlage v zakonih. Na pristojnem ministrstvu v zvezi s pooblastili pravijo, da tako pač je in ne nameravajo ukrepati.



In kje je težava z ocenjevalci? Trenutno imamo registriranih 11 ocenjevalcev, pooblastilo jim podeli gospodarski minister na podlagi pravilnika. A pravilnik po ustavi ni zadostna podlaga za prenašanje javnih pooblastil, torej so pooblastila ocenjevalcem brez pravne podlage. Nezakonitost je po petih letih veljavnosti pravilnika opazilo ljubljansko upravno sodišče, ki je v sodbi ugotovilo, da pravzaprav nimamo zakonske podlage za pooblaščenje ocenjevalcev.

Z ugotovitvijo upravnega sodišča se strinja pravnik Rajko Pirnat: V zakonu o gostinstvu ni nikakršne podlage, da bi se upravna naloga (določitev kategorizacije nastanitvenega obrata) prenesla kot javno pooblastilo na določene osebe (ocenjevalce). Skladno s 121. členom ustave je mogoče javno pooblastilo prenesti le z zakonom ali na podlagi zakona, kar pomeni, da mora zakon vsaj določiti, kaj je predmet zadevnega javnega pooblastila, kakšne pogoje mora izpolnjevati pooblaščenca oseba in po kakšnem postopku se lahko pooblastilo podeli. Tega ne more urediti sam minister s svojim pravilnikom... Tega stališča upravnega sodišča sicer ni mogoče prezreti, vendar je dejstvo, da pravilnik o kategorizaciji nastanitvenih obratov še vedno velja, saj ga nihče ni razveljavil. To tudi pomeni, da veljajo vse izvedene kategorizacije nastanitvenih objektov, opravljene na podlagi tega pravilnika. Torej ni potrebe, da bi popravljali stanje, pojasnjujejo na gospodarskem ministrstvu ter zatrjujejo, da bodo pri načrtovani spremembi pravilnika skrbno proučili tudi omenjeno sodbo.«

Ob vseh padcih in vzponih slovenskega sistema kategorizacije je potrebno poudariti, da je bil sistem v letu 2009 moderen, evropsko primerljiv in v določenih elementih v mednarodnem merilu tudi inovativen. Slovenski hotelirji so mu večkrat očitali togost (predvsem zaradi obveznih kvadratur sob in kopalnic ter podobnih elementov tehnične kakovosti), prenormiranost, subjektivnost ocenjevalcev, neenakost presoje pri različnih ocenjevalcih, prepogoste kontrole, nesmiselne kriterije (pregrada pri kadi), zastarelost kriterijev, preveliko količino kriterijev in podobno. Več o stališčih hotelirjev bomo spregovorili v poglavju, kjer povzemamo raziskavo iz leta 2014.

Omejitve so sledile predvsem krovnemu strateškemu cilju iz državnih strategij razvoja turizma – splošnemu dvigu kakovosti v turizmu.

Na tem mestu se je potrebno obrniti v bodoči razvoj sistema kategorizacije, vse izgovorjene in napisane dileme v zadnjih petih letih pa bomo preverjali z raziskavo mnenj glavnih deležnikov v turizmu.



---

# Kategorizacija nastanitvenih obratov v tujini

V tem delu predstavljamo pregled sistemov kategorizacije v tujini. Bolj kot znanstvenike je tema zanimala organizacije, ki se ukvarjajo s turizmom ali zaščito porabnikov. Za najreferenčnejše imamo študije UNWTO in IH &R A (2004), UNWTO (2014), UNWTO (2015) in ECC-net (2009).

Problem vseh teh študij je, da se sistemi kategorizacije stalno spreminjajo in da so njihovi rezultati zelo hitro zastareli. Morda najbolj posodobljeno informacijo o hotelski kategorizaciji je mogoče dobiti na spletni strani HOTREC (<http://www.hotrec.eu>), krovnemu evropskemu združenju za hotele, restavracije in bare, pod zavihkom »hotel stars in Europe«.

V nadaljevanju povzemamo študijo UNWTO iz leta 2015. Primerjali so 6 različnih svetovnih držav in nekaj evropskih. Vsi sistemi razen ameriškega kot simbol za označevanje uporabljajo zvezdice (od 1 do 5).

Pri tem bi še želeli dodati, da 7-zvezdični hotel ne obstaja, saj noben sistem kategorizacije ne pozna sedme zvezdice. Pri uporabi tega termina (npr. v primeru hotela Burj Al Arab v Dubaju) gre za povsem marketinško oznako.

Tabela 4: Primerjava sistemov kategorizacije v različnih državah sveta.

	AVSTRALIJA	NEMČIJA	INDIJA	PORTUGALSKA	JUŽNA AFIKA	ZDA
<b>ORGANIZACIJA, KI IMPLEMENTIRA</b>	AA Tourism za Australian Auto Club.	Pod pokroviteljstvom HOTREC je bila v letu 2008 ustanovljena HotelStars Union s sedmimi državami. Trenutno je sistem implementiran v 13 državah, v treh je v fazi implementacije. Sistem je implementiran pod okriljem nacionalnih hotelskih združenj.	Prostovoljni sistem, ki ga implementira Hotel and Restaurant Approval and Classification Committee pod okriljem Ministry of Tourism and Hotel Associations.	Nacionalna turistična organizacija (National Tourist Board).	Tourism Grading Council of South Africa (TGCSA).	American Automobile Association (AAA)  Ker je v ZDA več sistemov, je izbran AAA kot tisti, ki je najbolj znan in z največjo pokritostjo. Letno ocenijo 33.000 obratov v ZDA, Kanadi, Mehiki in na Karibih.
<b>NOMENKLATURA</b>	Ena do pet zvezdic.	Ena do pet zvezdic plus oznaka superior, kar pomeni, da je malo zmanjkalo za višjo kategorijo. Oznaka Garni pomeni, da hotel ponuja samo zajtrk.	Ena do pet zvezdic plus pet zvezdic deluxe.	Ena do pet zvezdic.	Ena do pet zvezdic.	En do pet diamantov.
<b>ISO/NEODVISEN ORGANIZACIJSKI NADZOR KAKOVOSTI</b>	TQUAL – avstralski sistem za nadzor kakovosti.	Skriti gost v višjih kategorijah.	Ne.	Ne.	Ne.	Ne.

## KATEGORIZACIJA NASTANITVENIH OBRATOV V TUJINI

	AVSTRALIJA	NEMČIJA	INDIJA	PORTUGALSKA	JUŽNA AFRIKA	ZDA
<b>KRITERIJI IN IMPLEMENTACIJA</b>	<p>Kriteriji so bili posodobljeni leta 2013 in obsegajo 216 kriterijev na štirih ključnih področjih: oprema, storitve, kakovost in stanje.</p> <p>Vsako področje je uteženo zato, da reflektira pomen za gosta, npr. soba ima 25-% delež, rekreacijske zmogljivosti 12,5 %.</p> <p>V sistem sta vključena kriterija čistoča in nivo kakovosti.</p>	<p>270 kriterijev.</p> <p>Zadnja posodobitev je bila leta 2015.</p> <p>Nekateri elementi so obvezni.</p> <p>Merjenje je zasnovano na prisotnosti posameznih elementov.</p>	<p>144 kriterijev.</p> <p>Samocena, ki ji sledi prijava organu nadzora, ki potem izvede nadzor.</p> <p>Ta je sestavljen iz predstavnikov ministrstva in združenj.</p> <p>Merjenje je zasnovano na prisotnosti posameznih elementov.</p>	<p>139 kriterijev.</p> <p>Samocena, ki ji sledi nadzor s strani nacionalne turistične organizacije.</p> <p>Merjenje je zasnovano na prisotnosti posameznih elementov.</p>	<p>947 kriterijev.</p> <p>Samocena, ki ji sledi nadzor s strani TGCSA.</p> <p>Nivo kakovosti elementov je vključen v sistem.</p>	<p>199 kriterijev so posodobili 2013. Ocenjuje se pristopne pogoje ter kasneje za število diamantov.</p> <p>Treji del se nanaša na hotele s 4 in 5 diamanti.</p> <p>Nivo kakovosti elementov je vključen v sistem.</p>
<b>POGOSTOST NADZOROV KATERA TRI PODROČJA IMAJO NAJVEČ KRITERIJEV</b>	Pogosto.	3 leta.	5 let.	4 leta.	Letno.	Pogosto.
<b>POSEBNOSTI</b>	<p>Sistem omogoča različne tipe nastanitvev z noraž enega obrata. Poznajo večinsko, deljeno in raznovrstno razvrščanje.</p> <p>Pri večinskem gre na primer za razvrstitev večine sob v eno kategorijo.</p> <p>Od leta 2015 se poleg zvezdic objavlja tudi spletna ocena gostov.</p>	<p>Tradicionalni sistem, ki je zasnovan na prisotnosti posameznih elementov.</p>	<p>Tradicionalni sistem, ki je zasnovan na prisotnosti posameznih elementov.</p> <p>Od hotelov se zahteva, da sodelujejo na izobraževanjih za zaposlene, ki jih organizira ministrstvo.</p> <p>Kategorizirajo tudi dediščinske hotele v tri kategorije.</p>	<p>Tradicionalni sistem, ki je zasnovan na prisotnosti posameznih elementov.</p>	<p>Hoteli, ki si želijo 5 diamantov, so večkrat nenapovedano obiskani z namenom ocene storitev.</p>	

Vir: povzeto po UNWTO (2015, 12, 13).

\* Namerno smo pustili originalne nazive organizacij za lažje dostop do dodatnih informacij.

Po mnenju UNWTO (2015) je avstralski sistem najbolj sofisticiran. Temu lahko pri-  
trdimo s trditvijo, da je zagotovo napreden, saj vključuje tudi spletne ocene gostov. Zgolj iz

te analize se težko naredi drug povzetek kot ta, da so sistemi raznoliki, da z njimi upravljajo različne organizacije, da imajo različne organe nadzora, različen način ocenjevanja, različno število kriterijev in različne poudarke, kar smo navedli že v poglavju o vrstah sistemov.

Več zaključkov in posploševanj lahko naredimo na podlagi analize ECC iz leta 2009, kjer so analizirani sistemi kategorizacije v Evropski uniji. Rumbak (2012, 4) pravi,

»da je leta 2009 Mreža evropskih potrošniških centrov (ECC-Net, 2009) zaradi številnih pritožb porabnikov 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.«

V Tabeli 5 bomo najprej predstavili, kakšne vrste sistemov kategorizacije imajo posamezne države in katera je organizacija, ki skrbi za sistem kategorizacije.

Tabela 5: Vrste sistemov kategorizacije v državah EU.

DRŽAVA	VRSTA SISTEMA KATEGORIZACIJE	ODGOVORNA ORGANIZACIJA*
AVSTRIJA	Prostovoljni nacionalni sistem (opcijsko).	Hotelstars sistem, ki ga administrira Austrian Professional Hotel Association.
BELGIJA	Obvezni uradni regionalni sistem.	Flamski del: Tourisme Vlaanderen. Walloon del: General Commissary of Tourism. Brusel: French Community Commission, Commissary for Tourism.
BOLGARIJA	Obvezni uradni nacionalni sistem.	State Agency for Tourism pod okriljem Ministry of Economy.
CIPER	Obvezni uradni nacionalni sistem.	National Tourism Organization of Cyprus.
ČESKA	Prostovoljni nacionalni sistem (opcijsko).	Sistem Hotelstars, ki ga administrira National Association of Hotels and Restaurants of Czech Republic.
DANSKA	Obvezni nacionalni sistem dobrih praks za člane Horesta.	National Association of Hotels, Restaurants and Tourism Activities (hotel mora imeti minimalno število postelj 40).
ESTONIJA	Obvezni nacionalni sistem, prostovoljni nacionalni sistem (opcijsko).	Lokalne javne organizacije. Sistem Hotelstars od leta 2011.
FINSKA	Nima sistema kategorizacije.	Spletne strani in povratne informacije od turistov (ni objektivnih kriterijev).
FRANCIJA	Prostovoljni nacionalni sistem (opcijsko) od junija 2009, pred tem je bil obvezni nacionalni sistem.	Zakonski okvir sistema kategorizacije je razviden v Code of Tourism Classification, izvaja ga Atout France – France Tourism Development Agency.
GRČIJA	Obvezni uradni nacionalni sistem.	National Organization of Tourism.
HRVAŠKA	Obvezni uradni nacionalni sistem.	Ministry of Tourism.
IRSKA	Obvezni uradni nacionalni sistem.	Failte Ireland.

## KATEGORIZACIJA NASTANITVENIH OBRATOV V TUJINI

DRŽAVA	VRSTA SISTEMA KATEGORIZACIJE	ODGOVORNA ORGANIZACIJA*
ITALIJA	Obvezni uradni regionalni sistem.	Regionalne agencije.
LATVIJA	Prostovoljni nacionalni sistem (opcijsko).	LLC – Hotel and Restaurant Centre.
LITVA	Obvezni uradni nacionalni sistem.	Classification Commission of Accommodation Services znotraj The State Department of Tourism v sklopu Ministry of Economy
LUKSEMBURG	Prostovoljni nacionalni sistem (opcijsko).	Benelux Hotel Classification System znotraj Ministry of Tourism.
MALTA	Obvezni uradni nacionalni sistem.	The Authority for Tourism of Malta.
MADŽARSKA	Obvezni nacionalni sistem. Prostovoljni nacionalni sistem (opcijsko).	Obvezni sistem je vodila madžarska Office of Licensing of Activities and Professions. Sistem Hotelstars vodi Hotel Association of Hungary od leta 2010.
NEMČIJA	Prostovoljni nacionalni sistem (opcijsko).	Sistem Hotelstars vodi Deutsche Hotel-und Gaststättenverband – DEHOGA.
NIZOZEMSKA	Prostovoljni nacionalni sistem (opcijsko).	Sistem Hotelstars vodi zbornica Dutch Hotel and Catering Associated Companies.
POLJSKA	Obvezni uradni nacionalni sistem.	Ministry of Sport and Tourism.
PORTUGALSKA	Obvezni uradni nacionalni sistem.	Tourism of Portugal (nacionalna turistična organizacija) pod pokroviteljstvom Ministry of Economy, Innovation, and Development.
ROMUNIJA	Obvezni uradni nacionalni sistem.	Ministry of Economy s pomočjo National Authority for Tourism.
SLOVAŠKA	Obvezni uradni nacionalni sistem.	Ministry of Economy.
SLOVENIJA	Obvezni uradni nacionalni sistem.	Slovenska turistična organizacija, od 2016 Direktorat za turizem in internacionalizacijo.
ŠPANIJA	Obvezni uradni regionalni sistem.	Regijske oblasti.
ŠVEDSKA	Prostovoljni nacionalni sistem (opcijsko).	Sistem Hotelstars vodi komisija za kategorizacijo Swedish Hotel and Restaurant Association (SHR).
VELIKA BRITANIJA	Prostovoljni nacionalni sistem (opcijsko).	Nacionalna turistična organizacija (Quality in Tourism), AA Hotel Services.

Vir: povzeto in prirejeno po Foris (2014) in ECC-net (2009).

\* Nazive organizacij puščamo v angleškem originalu zaradi lažjega pridobivanja dodatnih informacij.

Iz Tabele 5 je razvidno, da je od 28 držav članic EU sistem prisoten v 27, samo Finska nima sistema kategorizacije.

Analiza kaže, da je *obvezni sistem kategorizacije prisoten v 17 državah ali v 60 % držav*, ostale države imajo prostovoljni sistem. V večini držav je sistem kategorizacije opredeljen

na državni ravni, izjema so Belgija, Španija in Italija, kjer so sistemi urejeni na regionalnih ravneh (vsaka regija ima svoj sistem).

Če pogledamo, kdo *skrbi za sistem kategorizacije*, vidimo, da so to *največkrat strokovna nacionalna združenja hotelirjev*, saj le-ta vodijo sistem v 10 od 27 držav ali v 37 %. V 22 % se kot skrbniki pojavljajo ministrstva, v 17 % nacionalne turistične organizacije, v 14 % direktorati in v 10 % regijske organizacije. V EU ima v letu 2016 13 držav implementiran sistem Hotelstars in v 3 državah je v procesu implementacije. Hotelstars v večini držav vodijo profesionalne organizacije, izjema so Belgija, Malta in Luksemburg, kjer ga vodijo državne organizacije. Poznajo tudi obvezen sistem (npr. Litva) ali prostovoljen (npr. Švedska, Švica).

Primerjava nosilcev kategorizacije nastanitvenih obratov v Sloveniji s sistemi kategorizacije v drugih konkurenčnih deželah je otežena. V drugih državah sta pospeševanje in uvažanje kakovosti v nastanitveno dejavnost na povsem drugačnih vsebinskih in organizacijskih osnovah. Tej temi posvečamo posebno pozornost, saj se je v preteklosti ocenjevalcem kot izvajalcem očitano veliko nestrokovnosti.

V številnih evropskih državah delujejo samostojna strokovna združenja tako po vrstah gostinske dejavnosti (hoteli, apartmaji, kampi, ponudniki B & B, mladinski domovi, idr.) kot tudi po teritorialnem principu (lokalna, regionalna ali deželna združenja, ki so povezana v nacionalne zveze združenj). V teh državah se različne zveze branžnih združenj povezujejo tudi v zvezo zvez, ki se na nacionalnem nivoju neposredno (npr. Nemčija) ali pa preko zbornice, kjer se združenja povezujejo tudi v zbornico (npr. Avstrija), vključujejo v razprave na parlamentarnem ali vladnem nivoju za statusna, strateško razvojna, davčna, zakonodajna in druga področja (Sirše, Mihalič, Uran, 2006).

Pri teh strokovnih združenjih je osnovna dejavnost usmerjena v strokovni in tehnološki razvoj, usposabljanje in skupno oblikovanje blagovne oz. tržne prepoznavnosti. Na tej osnovi je tudi zasnovan sistem kakovostnih standardov, ki je enovit in stopnjevan od minimalnih tehnoloških standardov do standardov kakovosti in tržno usmerjene specializacije.

Iz tega izhaja tudi organizacija izvajanja (skrbništva) kategorizacije znotraj posameznih strokovnih zvez – branžnih združenj. Izvaja se le na dveh nivojih – regionalnem in nacionalnem, pri čemer regionalni nivo nastopa kot območje regije ali določene vrste nastanitvenega obrata (branže). Praviloma je kategorizacija prostovoljna, vendar je običajno obvezna za člane določenega strokovnega združenja.

Zaradi izredno visoke strokovne usposobljenosti in oblik pospeševanja tehnološkega, kakovostnega in tržnega razvoja si posamezni obrati skorajda ne morejo zagotoviti lastnega razvoja brez te strokovne podpore oz. združenje ne more zagotavljati razvoja brez ustreznih medsebojnih navez (članstva). Tudi sicer je običajno, da člani združenja uživajo določene olajšave pri koriščenju storitev združenja. Za nečlane uveljavljajo višje cene storitev in tudi stroške izvajanja kategorizacije.

V primerjavi s tako organiziranimi državami Slovenija nima ustrezne strokovne organiziranosti nosilcev gostinske dejavnosti, z izjemo zbornične (TGZ, OZS), ki pa združuje celotno gospodarstvo in je gostinstvo organizirano le kot eno od številnih združenj oz. sekcij znotraj zbornice, kar ni mogoče enačiti s strokovnimi združenji v drugih državah, ki so praviloma prostovoljna in izvenzbornična. Kljub temu, da imamo Združenje hotelirjev Slovenije, le-to organizacijsko in finančno še ne zmore prevzeti skrbništva nad sistemom kategorizacije, kakor tudi ne druga interesna združenja.



Zanima nas tudi, kateri nastanitveni obrati so zajeti v kategorizacijo in kakšne simbole za doseženo kategorijo uporabljajo.

Tabela 6: Kategorizacija po vrstah nastanitvenih obratov v EU.

DRŽAVA	VRSTA NASTANITVENEGA OBRATA	SIMBOLI
Avstrija	Hoteli, gostišča, penzioni, garni hoteli (bed and breakfast (B & B)) in stanovanja/apartmaji.	Hoteli: 1–5 zvezdic.
Belgija	Hoteli, sobe, rekreacijske površine, počitniški kompleksi in moteli.	Hoteli: 1–5 zvezdic.
Bolgarija	Hoteli, moteli, počitniški kompleksi, družinski hoteli, bungalovi in kampi, hiše za najem, sobe, počitniške hiše in hiše.	Hoteli: 1–5 zvezdic. Moteli: 1–3 zvezdice. Počitniški kompleksi: 3–5 zvezdic. Družinski hoteli: 1–3 zvezdice. Bungalovi in kampi: 1–2 zvezdici. Hiše za najem: 1–3 zvezdice. Sobe, počitniške hiše in hiše: 1–3 zvezdice.
Ciper	Hoteli, hotelski apartmaji, turistična naselja, turistične vile, kampi, tradicionalne hiše, turistični apartmaji.	Hoteli: 1–5 zvezdic. Hotelski apartmaji, turistična naselja. Turistične vile: deluxe, kategorija A, B, in C. Kamp: kategorija A in B. Ostali brez oznak.
Češka	Hoteli, moteli, penzioni, kampi, kočice, sobe in kabine na ladjah.	Hoteli: 1 zvezdica: turistična kategorija. 2 zvezdice: ekonomska kategorija. 3 zvezdice: standardna kategorija. 4 zvezdice: prvi razred. 5 zvezdic: luksuzna kategorija.
Danska	Hoteli, hostli.	1–5 zvezdic.
Estonija	Hoteli, moteli, gostišča, hostli, turistična naselja in kampi, apartmaji, B & B.	Hoteli: 1–5 zvezdic. Moteli: 1–3 zvezdice.
Finska	Hoteli.	Ni kategorizacije.
Francija	Hoteli, kampi, hostli, sobe, počitniška naselja, turistična rezidenčna naselja, hotelska naselja in rezidenčni zabavišni parki.	Do leta 2012 sta bila dva sistema: (1) Hoteli, klasificirani po zakonski podlagi do julija 2009: (a) Turistični hoteli: 1–4 zvezdice kot luksuz. (b) Hotelska naselja: 0 zvezdic. (c) Turistične rezidence: 1–4 zvezdice. (2) Hoteli, klasificirani po juliju 2009: 1–5 zvezdic.
Nemčija	Hoteli G-klasifikacija: gostišča, taverne, gostilne, penzioni.	Hoteli: 1 zvezdica: turistična kategorija. 2 zvezdice: ekonomska kategorija. 3 zvezdice: standardna kategorija. 4 zvezdice: prvi razred. 5 zvezdic: luksuzna kategorija.

KATEGORIZACIJA NASTANITVENIH OBRATOV

DRŽAVA	VRSTA NASTANITVENEGA OBRATA	SIMBOLI
Grčija	Glavni objekti: hoteli, moteli, opremljena stanovanja, mešani tipi hotelov in kampi. Sekundarni objekti: sobe za najem, stanovanja in opremljene hiše.	Hoteli, opremljena stanovanja, hiše za najem: 1–5 zvezdic. Kampi: kategorija A, B, in C.
Irsko	Hoteli, gostišča, hostli za počitnice, hostli za mlade, počitniški kampi, kampi, počitniške hiše in stanovanja.	Hoteli: 1–5 zvezdic. Gostišča: 1–4 zvezdice. Obstajajo tudi hoteli in gostišča, ki niso kategorizirani s simboli U, N in R.
Italija	Tri velike skupine: (1) gostinski obrati: hoteli in rezidence. (2) negostinski obrati: B & B, hostli, zasebne hiše in planinski domovi. (3) zunaji obrati: turistična naselja in kampi.  Te skupine se lahko razlikujejo po regijah.	Hoteli: dve vrsti sistema kategorizacije po regijah (20 regij): (1) Velika večina regij uporablja sistem s 6 kategorijami: od 1 do 5 zvezdic deluxe, zasnovan na minimalnem številu za vsako kategorijo. (2) Deset regij uporablja sistem 5 kategorij: od 1 do 4 zvezdice deluxe, ki je zasnovan na obveznih kriterijih.
Latvija	Hoteli, gostišča in moteli. Druge kategorije: kampi, mladinski hostli.	Hoteli: 1–5 zvezdic. Gostišča, moteli: I.–IV. kategorije. Kampi, mladinski hostli: I. –III. kategorije.
Litva	Hoteli, moteli in gostišča. Drugo: kampi, hiše za počitek, sanatorij, zdravstveni center, turistični centri, hiše za prosti čas in hostli za mlade.	Hoteli: 1–5 zvezdic. Gostišča: 1–4 zvezdice.
Malta	Hoteli, aparthoteli, počitniška naselja, gostišča, hostli in B & B.	Hoteli: 2–5 zvezdic. Aparthoteli: 2–5 zvezdic. Počitniška naselja: 2–5 zvezdic. Gostišča: standard ali komfort. Hostli: standard. B & B: 2–3 zvezdice
Velika Britanija	Hoteli: ruralni hoteli, urbani hoteli, mini hoteli in metro hoteli Obrati za goste: B&B, gostišča, kmetije, gostilne, restavracije s sobam, in kampus. Hostli: skupinski hostli, aktivnosti za nastanitev, kočje za spanje in kamping, skendnji/hlevi. Samopostrežni obrati: stanovanja, prikolice. Plovila: ladje, ladje za križarjenje in plavajoči hoteli. Počitniški parki: turistični parki, kampi in turistična naselja.	Imajo 4 sisteme kategorizacije: angleškega, škotskega, velskega in severnoirskega. Hoteli: (1) Anglija: 1–5 zvezdice (2) Škotska in Wales: 0–5 razredov: (a) Razred 0: AA 1 zvezdica. (b) Razred 1: AA 1 zvezdica. (c) Razred 2: AA 2 zvezdici. (d) Razred 3: AA 3 zvezdice. (e) Razred 4: AA 4 zvezdice. (f) Razred 5: AA 5 zvezdic.
Nizozemska	Hotel, kampi in bungalovi.	Hoteli: 1–5 zvezdic.
Poljska	Hoteli, moteli, penzioni/gostišča, kampi, hiše za turiste, hostli za mlade, hostli in bivaki.	Hoteli, moteli in penzioni: 1–5 zvezdic. Kampi: 1–4 zvezdice. Gostišča, hiše za turiste in hostli za mlade: I. –III. kategorije.

KATEGORIZACIJA NASTANITVENIH OBRATOV V TUJINI

DRŽAVA	VRSTA NASTANITVENEGA OBRATA	SIMBOLI
Portugalska	<p>Obrati za turistično nastanitev: hoteli, hotelski apartmaji, gostilne, turistična naselja, turistična stanovanja, resorti, počitniške vile.</p> <p>Obrati za nastanitev v ruralnih področjih: hiše, obrati agroturizma, kočice in ruralni hoteli, kampi in prikolice.</p> <p>Lokalne enote za nastanitev.</p>	<p>Obrati za turistično nastanitev:</p> <p>(1) Hoteli, hotelski apartmaji: 1–5 zvezdic.</p> <p>(2) Gostilne: (a) locirane v nacionalnih spomeniških zgradbah: 4 zvezdice in (b) v lokalnih ali regionalnih spomeniških zgradbah: 3 zvezdice.</p> <p>(3) Turistična naselja: 3–5 zvezdic.</p> <p>(4) Turistična stanovanja: 3–5 zvezdic.</p> <p>(5) Resorti: morajo imeti vsaj dva obrata z vsaj 4 ali 5 zvezdicami.</p> <p>(6) Nastanitev v ruralnih območjih: hiše, obrati agroturizma, kočice in ruralni hoteli, kampi in prikolice: 3–5 zvezdice.</p> <p>Lokalne enote za nastanitev: ni kategorizacije.</p>
Romunija	<p>Hoteli, hotelski apartmaji, moteli, hostli, vile, bungalovi, turistične kočice, kampi, počitniška naselja, turistične postaje, kampi, penzioni, agroturistične hiše, stanovanja ali hiše za najem in nastanitev na ladjah.</p>	<p>Hoteli, vile in nastanitev na ladjah: 1–5 zvezdic.</p> <p>Hotelski apartmaji: 2–5 zvezdic.</p> <p>Moteli, hostli, bungalovi, turistične kočice in stanovanja ali sobe za najem: 1–3 zvezdice.</p> <p>Kampi, počitniška naselja, turistične postaje in kampi: 1–4 zvezdice.</p> <p>Turistični penzioni in agroturistične hiše: 1–5 zvezdic/rožic.</p>
Slovaška	<p>Hoteli (različne kategorije), boateli (hoteli na plovilih), gostišča, hiše, turistični hostli, počitniška naselja, kampi in zasebna nastanitev.</p>	<p>Hoteli (različne kategorije) in boateli: 1–5 zvezdic.</p> <p>Gostišča: standard in budget, kar je primerljivo s hotelsko kategorijo 1, 2 in 3 zvezdic.</p> <p>Hiše: 2–3 zvezdice.</p> <p>Turistični hostli in počitniška naselja: ekonomski nivo, medium in superior.</p> <p>Kampi: štiri razredi kategorizacije.</p> <p>Zasebna nastanitev: ruralni turizem in agroturizem.</p>
Slovenija	<p>Hoteli, moteli, penzioni, gostišča, kampi, stanovanja, počitniške hiše, zasebne sobe, turistične kmetije in marine.</p>	<p>Hoteli: 1–5 zvezdic.</p> <p>Kampi: 1–5 zvezdic.</p> <p>Moteli, penzioni, gostišča, stanovanja, počitniške hiše, zasebne sobe: 1–4 zvezdice.</p> <p>Turistične kmetije: 1–4 jabolk.</p> <p>Marine: brez simbolov.</p>
Španija	<p>Hoteli, garni hoteli, hotelski apartmaji, kondominijumi, moteli, boateli, roteli (hoteli na kolesih – preurejeni avtobusi), hostli, kampi, zasebne sobe, zatočišča, gostišča, ruralne hiše, ladje za križarjenje in resorti.</p>	<p>Hoteli: 1–5 zvezdic.</p> <p>Druga skupina:</p> <p>(1) zasebne sobe in ruralne hiše: 1–3 zvezdice.</p> <p>(2) Hostli: 1–3 zvezdice.</p> <p>(3) Moteli: correnako kot dvozvezdični hoteli.</p> <p>(4) Gostišča: ni kategorij.</p> <p>V nekaterih regijah poznajo oznako superior za hotele (zlata zvezdica) in za zasebne sobe, ruralne hiše ter hostle (srebrna zvezdica).</p>
Švedska	<p>Hoteli, garni hotel.</p>	<p>1–5 zvezdic.</p>

DRŽAVA	VRSTA NASTANITVENEGA OBRATA	SIMBOLI
Madžarska	Hoteli: (1) razvrščeni glede na obvezne zahteve: hoteli, zdraviliški hoteli, wellness hoteli, garni hoteli in hotelski apartmaji. (2) Sistem Hotelstars: hoteli. Drugi obrati: penzioni, kampi, počitniške hiše, hostli in turistični penzioni.	Hoteli so razvršeni glede na obvezne zahteve: (1) Hoteli: 1–5 zvezdic. (2) Zdraviliški hoteli: 2–5 zvezdic. (3) Wellness hoteli: 3–5 zvezdic. (4) Garni hoteli: 1–4 zvezdice. (5) Hotelski apartmaji: 3–5 zvezdic. Hotelstars sistem za hotele: 1 zvezdica: turistična kategorija. 2 zvezdice: ekonomska kategorija. 3 zvezdice: standardna kategorija. 4 zvezdice: prvi razred. 5 zvezdic: luksuzna kategorija.
Hrvaška	Hoteli, hotelski apartmaji, kampi in drugi obrati: hostli, sobe in stanovanja.	1–5 zvezdic.

Vir: povzeto in prirejeno po Foris (2014) in ECC (2009).

Če pogledamo Tabelo 6, lahko zaključimo, da obstaja zelo velika raznolikost vrst nastanitvenih obratov, da po državah obstajajo različne kategorije, ki so lahko specifične samo za določeno državo.

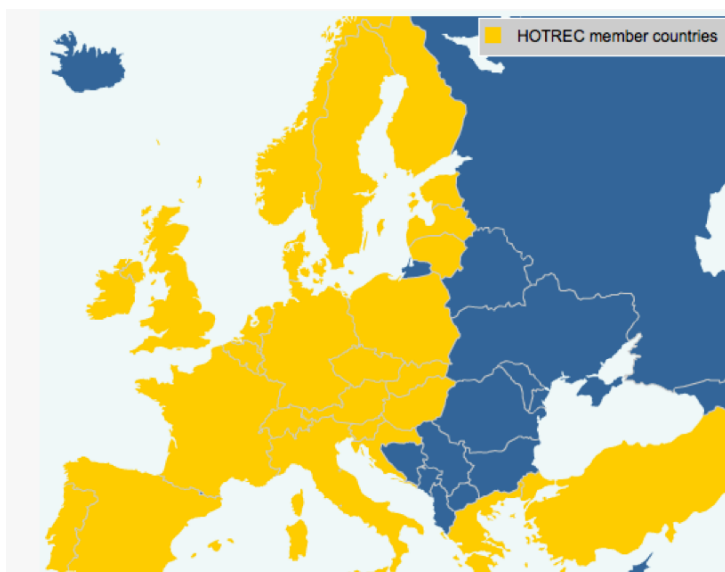
Lahko tudi zaključimo, da v večini evropskih držav za hotele obstaja sistem od 1 do 5 zvezdic, razen v Italiji. Pri drugih vrstah nastanitev je zaznati zelo različno število kategorij (od nič do 6) kakor tudi vrst: od deluxe, A, B, C do rožic v Romuniji in jabolk v Sloveniji. Lahko rečemo tudi, da je nekaj držav, kjer imajo kategorije določene le za hotele.

Seveda je potrebno poudariti, da ni problem samo v številu kategorij, ki so vsaj za hotele zelo poenotene, temveč tudi v tem, kaj posamezna kategorija pomeni. Tej temi se bomo posvetili v nadaljevanju, ko predstavljemo edinstven poskus poenotenja sistemov kategorizacije za več kot 5 držav skupaj, ki je nastal iz stalne pomanjkljivosti sistemov kategorizacije – neenotnosti.

---

# Sistem Hotelstars

HOTREC (angl. Hotels, Restaurants & Cafés in Europe) je krovno evropsko gostinsko združenje, ki združuje 42 združenj članic v 28 evropskih državah (<http://www.hotrec.eu>). Od leta 2015 je njegova članica tudi Slovenija.



Slika 1: Države članice HOTREC (vir: <http://www.hotrec.eu>).

HOTREC predstavlja in zastopa gostinsko gospodarstvo (hotele, restavracije in bare) na evropskem nivoju oz. pri inštitucijah EU.

Gostinsko gospodarstvo v EU trenutno zaposluje približno 9,5 milijona delavcev v približno 1,7 milijona podjetjih. To predstavlja 4,4 % vseh zaposlenih v Evropi in 8 % vseh podjetij (<http://www.hotrec.eu>).

Skladno z vsemi težnjami po harmonizaciji sistemov kategorizacije je bil na konferenci v Bergnu leta 2004 oblikovan osnutek sistema kategorizacije, ki bi harmoniziral nacionalne standarde.

Leta 2007 je HOTREC plasiral Evropsko shemo za kakovost v gostinstvu (angl. European Hospitality Quality scheme (EHQ)), ki je bila od takrat zadolžena za akreditacijo obstoječih nacionalnih teles za kategorizacijo. Na generalni skušnici v Barceloni leta 2009 so sprejeli 21 načel za postavitev ali prenovno nacionalnih/regionalnih sistemov kategorizacije v Evropi.

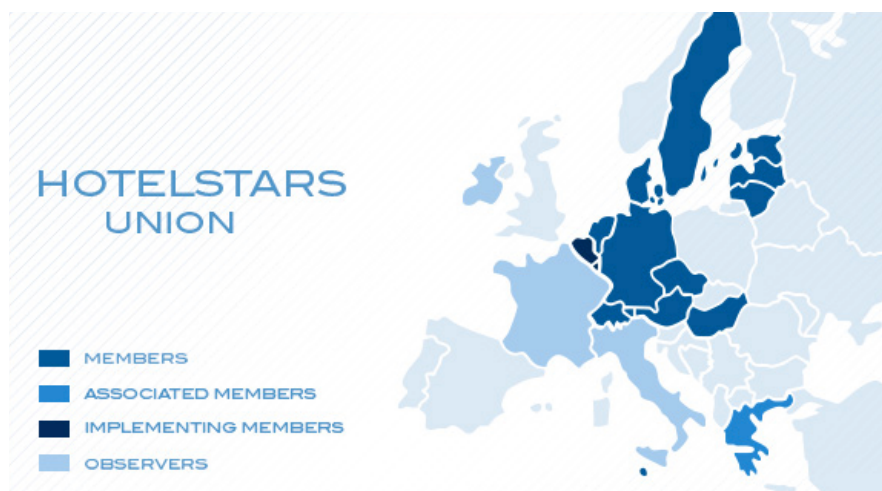
Ta načela so (<http://www.hotrec.eu>):

1. Sistem kategorizacije mora gostom zagotavljati točne informacije o nastanitvi.
2. Organizacija, ki skrbi za sistem kategorizacije, mora na spletni strani <http://www.hotelstars.org> objaviti kriterije (povzetek in cel seznam) vsaj v angleščini in svojem nacionalnem jeziku.
3. Informacije o kategoriji za posamezen hotel, kot tudi sistem kategorizacije, na katerem je zasnovana ocena, morajo biti transparentni za porabnike.
4. Skladnost z zakonskimi zahtevami je predpogoj sistema kategorizacije.
5. Sistem kategorizacije mora zagotavljati čistočo in primerno vzdrževanje obratov v vseh kategorijah.
6. Sistem kategorizacije naj spodbuja uporabo orodij in tehnik sistemov kakovosti.
7. Tour operatorji in potovalne agencije, kakor tudi rezervacijski sistemi in spletni portali za ocene gostov, so vabljeni, da uporabljajo uradne sisteme kategorizacije. Če poleg tega uporabljajo še svoje lastne sisteme kategorizacije, bi to morali specificirati.
8. Sistem kategorizacije mora zagotavljati točne in posodobljene podatke o kategoriji obratov, ki se jih posreduje tour operatorjem, potovalnim agencijam, rezervacijskim sistemom in spletnim portalom za ocene gostov.
9. Število zvezdic mora biti med 1 in 5.
10. Zvezdice se dodeli šele po kontroli obrata.
11. Kontrola se mora izvajati redno.
12. Kontrola se mora izvajati na kraju samem.
13. Pritožbe porabnikov, ki se nanašajo na kategorizacijo, se mora obravnavati na sistematičen način.
14. Razlaga dodeljene kategorije mora biti na voljo hotelu, na katerega se ocena nanaša.
15. Vsak sistem kategorizacije mora dopuščati možnost pritožbe, če se hotel s kategorizacijo ne strinja.
16. Sistem kategorizacije mora imeti določeno stopnjo fleksibilnosti pri izpolnjevanju kriterijev.
17. Sistem kategorizacije se mora redno prilagajati zahtevam na trgu. Potrebne so redne in sistematične posodobitve kriterijev.
18. Vsakič, ko se izvede raziskava pričakovanj porabnikov v kakšni državi, je zaželeno, da se rezultate te raziskave posreduje vsem članicam HOTREC.
19. Ko se sistem kategorizacije postavlja na novo ali posodablja, naj se izpostavi tiste kriterije, ki podpirajo napore po harmonizaciji v Evropi in v mednarodnem prostoru.

20. Ko se sistem kategorizacije postavlja na novo ali posodablja, se spodbuja sodelovanje z drugimi državami, da se v največji možni meri podpre napore po harmonizaciji v Evropi in v mednarodnem prostoru.
21. Sistem kategorizacije mora vedno vključevati gostinsko gospodarstvo. V državah, kjer s sistemom kategorizacije upravljajo javne organizacije, je bistveno, da pri delovanju ali spreminjanju sistema kategorizacije spremembe oblikujejo skupaj z gospodarstvom.

Leta 2009 so pod okriljem HOTREC ustanovili Unijo Hotelstars (angl. Hotelstars Union) s ciljem oblikovanja harmoniziranega in primerljivega hotelskega sistema kategorizacije.

Iniciatorji tega združevanja so bila hotelska združenja Avstrije, Češke, Nemčije, Madžarske, Nizozemske, Švedske in Švice. V letu 2011 so se jim pridružili še Estonija, Latvija, Litva in Luksemburg, leta 2012 Malta ter v letu 2013 Belgija, Danska in Grčija. Na njihovi spletni strani navajajo, da imata status opazovalk še Italija in Francija. Skupaj je sistem implementiran v 13 državah EU, v treh pa je v fazi implemetacije.



Slika 2: Države članice Unije Hotelstars maja 2016 (vir: <http://www.hotelstars.eu>).

Po mnenju Isabelle de Monte, članice Evropskega parlamenta, je Unija Hotelstars dober primer iniciative od spodaj navzgor, saj je pobudo zanjo dalo gostinsko gospodarstvo. Z razširitvijo na vse večje število držav ta iniciativa omogoča jasno primerjavo ponudbe nastanitev za vse (<http://www.hotelstars.eu>). Potrebno jo je razširiti na vse članice, še pravi v izjavi, objavljeni na spletni strani unije.

Sistem je zasnovan na 270 kriterijih, ki se jih redno posodablja. Od prvega seznama kriterijev v letu 2009 so v letu 2015 na podlagi raziskave mnenj gostov oblikovali nove kriterije, ki bodo v veljavi do leta 2020. Pri tej raziskavi, ki se je izvajala v letu 2013, so sodelovali Unija Hotelstars, Hospitality Management School Lausanne (EHL), University of St. Gallen in Customer Alliance iz Berlina kot tehnična pomoč.

Sistem je zasnovan tako, da ga je možno aplicirati v vseh državah EU in da upošteva kulturne in geografske razlike evropskih držav. Po mnenju Christiana de Barrina, predsednika HOTREC-a, je ta sistem priznan tudi s strani spletnih potovalnih operaterjev, ki sistem Hotelstars uporabljajo kot edini za označevanje kategorije nastanitve, ki jih ponujajo (<http://www.hotelstars.eu>).

Ta unija omogoča harmoniziran sistem kategorizacije s skupnimi kriteriji in procedurami v državah članicah. Sistem Unije Hotelstars povečuje ugled in kakovost hotelskega gospodarstva v državah članicah, saj omogoča transparentnost in varnost za goste. Povzetek glavnih kriterijev po posameznih kategorijah se nahaja v spodnji tabeli.

Tabela 7: Povzetek kriterijev Hotelstars.

★	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Vse sobe s tušem/WC ali kadjo/WC.</li> <li>– Vsakodnevno čiščenje sob.</li> <li>– Vse sobe s TV skupaj z daljinskim upravljalcem.</li> <li>– Miza in stol.</li> <li>– Milo ali podobno pri umivalniku.</li> <li>– Brisače.</li> <li>– Storitve sprejema.</li> <li>– Javno dostopen telefon za goste.</li> <li>– Podaljšan zajtrk.</li> <li>– Ponudba pijač v hotelu.</li> <li>– Možnost depozita.</li> </ul>
★★	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Bifejski zajtrk.</li> <li>– Luč za branje ob postelji.</li> <li>– Dostop do interneta v sobi ali v javnih prostorih.</li> <li>– Plačilo s kartico.</li> <li>– Milo ali podobno pri tušu/kadi.</li> <li>– Police za perilo.</li> <li>– Ponudba sanitarnih potrebščin (zobna pasta in ščetka, pribor za britje).</li> </ul>
★★★	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Recepcija odprta 14 ur, dosegljiva po telefonu 24 ur, osebje, ki govori dva jezika.</li> <li>– Preddverje v recepciji, storitve prtljage na povpraševanje.</li> <li>– Ponudba pijače v sobi.</li> <li>– Telefon v sobi.</li> <li>– Sušilec za lase, robčki za čiščenje.</li> <li>– Ogljedalo, primeren prostor za odlaganje prtljage.</li> <li>– Pribor za šivanje, pribor za čiščenje čevljev, storitve pralnice in likanja.</li> <li>– Dodatni vzglavnik in odeja na zahtevo.</li> <li>– Sistem obdelave pritožb.</li> </ul>





- Recepcija odprta 16 ur, dostopna po telefonu 24 ur.
- Lobi s sedeži in strežbo pijač, hotelski bar.
- Bifejski zajtrk ali jedilnik za zajtrk s postrežbo v sobi.
- Minibar ali 16 ur strežbe pijač v sobi.
- Oblazinjen stol ali kavč z mizo.
- Kopalni plašč in copati na zahtevo.
- Kozmetični proizvodi (kapa za tuširanje, pilica za nohte, kozmetične bombažne blazinice), kozmetično ogledalo, večja odlagalna površina v kopalnici, ogrevalno telo v kopalnici.



- Recepcija odprta 24 ur, osebje govori več tujih jezikov.
- Storitve parkiranja vozila (angl. valet parking service).
- Concierge, portir.
- Prostorno preddverje z več sedeži in s strežbo pijač.
- Personaliziran pozdrav za vsakega gosta s cvetjem ali darilom v sobi.
- Minibar in postrežba jedi in pijač v sobo 24 ur.
- Proizvodi za osebno nego v malih embalažah.
- Internet in PC v sobi na zahtevo.
- Sef v sobi.
- Storitve likanja (vrnjeno v eni uri), storitev čiščenja čevljev.
- Večerno pospravljanje sobe.
- Skriti gost.

Vir: <http://www.hotelstars.eu>.

Kriteriji sistema Hotelstars so zelo transparentni in vsak hotelir lahko sam preveri na spletni aplikaciji, ali njegov hotel izpolnjuje pogoje za določeno kategorijo oz., kaj je še potrebno narediti za pridobitev višje kategorije.

Na drugi stvari je veliko neznank, kar se tiče samega sistema, procedur in postopkov ocenjevanja. Oktobra leta 2014 smo s predsednikom Združenja hotelirjev Slovenije Gregorjem Jamnikom pisali predstavnici Unije Hotelstars Klári Hájkovi, koordinatorki projekta Hotelstars v češkem združenju hotelov. Pojasnila nam je nekatere dileme in postopke, kako se sistem Hotelstars izvaja na Češkem in v Avstriji.

Na vprašanje, kakšen je zakonski okvir v državah članicah (ali je kategorizacija obvezna ali prostovoljna), je odgovorila, da je to odvisno od države. V Avstriji ga, recimo, ni.

Zanimalo nas je, kako rešujejo sisteme kategorizacije za druge nastanitvene obrate, oz., kdo izvaja kategorizacijo. Ponovno je odvisno od države do države, vendar drugi nastanitveni obrati niso vključeni v sistem Hotelstars. Na Češkem za sistem kategorizacije za druge nastanitvene obrate skrbijo druga združenja (npr. sobodajalci imajo svoje združenje, kampi in vile prav tako itd.). V Avstriji drugi nastanitveni obrati niso kategorizirani po sistemu Hotelstars, vendar jih še vedno kategorizira Austrian Professional Hotel Association (APHA).

Ali imajo države članice še svoje kriterije za minimalne standarde kot npr. minimalna površina sob ali minimalni obseg storitev (op. a.: zanimalo nas je, ali poznajo ekvivalent pravilnika o minimalnih tehničnih pogojih in obsegu storitev)?

Na Češkem je to vključeno v zakonodajo in pravilnike (npr. zahteve pri gradnji, uporaba zmogljivosti ...). V Avstriji imajo zahteve, ki so vezane na splošno varnost (tehnične zahteve za zgradbe, požarna varnost, zahteve za opravljanje poslovne dejavnosti, higieno živil ...). Iz tega zaključujemo, da v teh dveh državah ne poznajo pravilnika o minimalnih tehničnih pogojih in obsegu storitev. Prav tako lahko zaključimo, da je to v pristojnosti vsake države, seveda ob pogoju, da zadostujejo minimalnim pogojem, ki so v kriterijih Hotelstars.

Ali so bili novi kriteriji že objavljeni? Ali so to kriteriji na spletni strani DEHOGA-e? Hájkova je povedala, da se še čaka na zadnje popravke in podpis soglasja s strani držav članic. Več informacij bo decembra 2014.

Koliko držav članic ima vzporedno kriterije svojih nacionalnih sistemov kategorizacije in kriterije Hotelstars? Na Češkem in v Avstriji imajo za hotele samo kriterije Hotelstars.

Koliko časa traja implementacija sistema Hotelstars? Država ima lahko status opazovalke, kar ni časovno omejeno. Ko si članica, ki implementira, je to potrebno narediti znotraj šestih let oz. v času veljave posameznih kriterijev (op. a.: do 2020).

Kdo so ocenjevalci za kategorizacijo in kakšne morajo biti njihove reference? Na Češkem so to profesionalci s predmetnega področja – hotelirji, profesorji iz hotelskih šol ... V Avstriji so to strokovnjaki na področju hotelirstva, hotelirji in predstavniki turističnih združenj.

Kdo usposablja ocenjevalce in kdo jih nadzira? Na Češkem imajo komisijo za kategorizacijo, poleg nje ocenjevalce usposablja in nadzira sekretariat češkega hotelskega združenja. V Avstriji imajo letna usposabljanja. Samo proces ocenjevanja je pri njih zelo kompleksen in razdeljen na ocenjevanje hotelov do 4 \*, kjer so regionalne komisije, ki ocenjujejo, in na ocenjevanje hotelov 5 \*, kjer je komisija nadzora (angl. *examining committee*). Svojo proceduro imajo tudi hoteli na Dunaju. Obe vrsti komisij imata različno število članov. Svoje delo opravljata tako, da obiščeta hotel in sestavita poročilo, ki ga posredujeta višji komisiji za kategorizacijo (angl. *senior classification committee*). Višja komisija za kategorizacijo sestavi končno poročilo v sedmih mesecih. Podrobnem postopek je opisan na spletni strani avstrijskega hotelskega združenja (<http://www.wko.at>). Obe državi nimata podatka, koliko jih stane usposabljanje za ocenjevalce.

Vprašali smo tudi, kdo certificira ocenjevalce. Na Češkem jih certificira sekretariat združenja hotelirjev na predlog komisije za kategorizacijo. V Avstriji je to APHA oz. profesionalne skupine v regijah. Zanimalo nas je tudi, ali hotele ocenjujejo samo certificirani ocenjevalci. V obeh primerih ocenjujejo samo certificirani ocenjevalci.

Koliko časa traja pridobljena kategorija hotela? Na Češkem traja 3 leta, v drugih državah tudi 5 let. V Avstriji velja za 5 \* superior dve leti, za 5 \* tri leta in za nižje od 3 do 5 let.

Kolikokrat ocenjevalec obišče hotel v petih letih? Ker na Češkem to traja tri leta, je odgovor enkrat v treh letih. Če so pritožbe nad hotelom, se tja pošlje skritega gosta ali poseben nadzor. Tudi v Avstriji ocenjevalec hotel obišče enkrat v času trajanja kategorije, če so pritožbe, pa pogosteje.

Koliko ocenjevalcev obiše hotel hkrati? Na Češkem pri prvi kategorizaciji dva ocenjevalca, pri ponovnem ocenjevanju eden. V Avstriji je to odvisno od regije, običajno trije, lahko tudi kakšen več ali manj.

Kaj se zgodi, če ocena ni pravilna? Na Češkem se zaradi nepravilne ocene sankcionira, ocenjevalec ne dobi plačila in če je napaka prevelika, se mu odvzame licenca. V Avstriji do danes še niso imeli primera nepravilne ocene.

Kakšne so kazni za ocenjevalce in kakšne za hotele? Za češke ocenjevalce smo odgovor navedli navedli že zgoraj, hoteli pa morajo plačati še eno ocenjevanje. Če hotel ne izpolnjuje kriterijev za ponovno ocenjevanje, se mu zvezdice ne dodelijo in mora ponovno zaprositi za kategorizacijo.

Kdo izdaja potrdila o kategoriji? V Avstriji to počne APHA ali profesionalne skupine na regijski ravni (beri: združenja), gospa iz Češke ni odgovorila na to vprašanje.

Ali ostaja minimalno število sob za hotel v državi? Na Češkem je minimum 10 sob, v Avstriji 10 postelj.

Ali imajo elektronski sistem kategorizacije (kot na primer nacionalno bazo kategorizacijskih listov)? Na Češkem imajo elektronski sistem in bazo podatkov, v Avstriji samo bazo podatkov.

Podrobneje bodo kriteriji sistema Hotelstars predstavljeni v nadaljevanju.



---

# Povzetek raziskave med hotelirji v letu 2014

V tem poglavju bomo predstavili povzetek rezultatov raziskave, ki je bila v sklopu Združenja hotelirjev Slovenije izdelana leta 2014. V povzetku ne navajamo ali povzemamo ugotovitev, temveč interpretiramo surove podatke iz baze podatkov te raziskave.

V raziskavo mnenj o sistemu kategorizacije so bili zajeti le hotelirji, predvsem člani Združenja hotelirjev Slovenije. Bistveni namen je bil pridobiti mnenje o internacionalizaciji slovenskega sistema in predvsem pripravljenosti hotelirjev za implementacijo sistema Hotelstars.

Zanimalo nas je, kako hotelirji poznajo slovenski sistem kategorizacije. Kar 76 % anketirancev je menilo, da ga pozna dobro ali zelo dobro.

Tujih sistemov hotelirji niso poznali tako dobro, saj jih je le 16 % menilo, da jih poznajo dobro ali zelo dobro. Malo hotelirjev je tudi pravilno odgovorilo na vprašanje, v koliko državah so že implementirali sistem Hotelstars in katere tuje sisteme še poznajo. Skupaj je bilo podanih 7 odgovorov, poznajo pa predvsem nemški sistem in standarde mednarodnih hotelskih verig. Prav tako se niso znali odločiti, ali ostajajo razlike med slovenskim sistemom in tujimi sistemi, kljub dejstvu, da sta MGRT in STO naredila dve primerjalni študiji sistemov v letih 2009 in 2012.

Zanimiv je bil tudi odgovor na vprašanje, kateri sistem je naboljši. 49 % anketirancev je menilo, da je to Hotelstars, 41 % pa ni vedelo, kateri bi lahko bil boljši. Na izbiro so imeli slovenski sistem, Hotelstars in druge tuje sisteme.

Poznavanje sistema kategorizacije se je preverjalo tudi z vprašanjem o neposredni vključenosti anketiranca v postopek kategorizacije v hotelu, kjer dela. Kar 80 % anketirancev je sodelovalo pri kategorizaciji v hotelu, kjer delajo.

Pri tem jih je 68 % delalo z usposobljenim ocenjevalcem. 19 % anketirancev je menilo, da so ocenjevalci učinkoviti, in 27 %, da so strokovni. Še slabše je bilo ocenjeno delo tržne inšpekcije, kjer je samo 6 % anketirancev menilo, da je nadzor učinkovit, in 3 %, da je strokoven.

Velik del ankete se je nanašal na konkretne kriterije v kategorizacijskem listu. Anketirance se je vprašalo, ali se strinjajo s posameznimi izjavami. Rezultat tega dela raziskave je, da:

- je 59 % anketirancev menilo, da se hoteli s 3 \* in manj ne bi smeli samocenjevati;
- je 50 % anketirancev menilo, da hotelom s 3 \* kategorija ne bi smela veljati do spremembe;
- je 92 % anketirancev menilo, da morajo hotele višje kategorije ocenjevati usposobljeni ocenjevalci;
- ni prav, da ocenjevalci ne prihajajo iz gospodarstva;
- je STO primerna koordinatorica sistema kategorizacije – 52 % (register, elektronski sistem ... );
- se težko odločijo, ali je v kategorizacijskem listu primerno število obveznih/izbirnih elementov (velika razpršenost odgovorov);
- se strinjajo z obvezno kvadraturu sob v višjih kategorijah;
- se strinjajo z odstopanji za nastanitvene obrate, ki so grajeni pred letom 1999,
- se strinjajo, da je samopostrežni zajtrk obvezen element in da je zajtrk vključen v ceno osnovne storitve;
- se strinjajo, da se nudita kosilo in večerja vsaj 2 uri na dan in da imajo hoteli višjih kategorij restavracijo a la carte.

Z namenom oblikovanja predlogov posodobitve sistema kategorizacije se je raziskovalo tudi mnenje o posameznih postopkih in elementih sistema. Ugotovitve so naslednje:

- anketiranci so v 84 % menili, da morajo vse hotele ocenjevati usposobljeni ocenjevalci;
- 80 % anketirancev je menilo, da bi moralo ocenjevanje v 4-zvezdičnih hotelih in več potekati komisijsko (ne zgolj en ocenjevalec, temveč trije);
- 87 % anketirancev meni, da bi za kategorizacijo hotelov s 4 \* in več morali vključiti oceno skritega gosta;
- med standarde bi bilo potrebno uvrstiti tudi standarde kakovosti izvajanja storitev (prijaznost, ustrežljivost, komunikacija ...), je menilo 100 % anketirancev;
- 100 % anketirancev je menilo tudi, da bi bilo potrebno standarde bolj približati mednarodnim standardom (tako hotelskih verig kot nacionalnih sistemov), in to kljub temu, da so sami priznali, da tujih sistemov ne poznajo dobro;
- niso enotni, ali je potrebno povečati velikost sob in kopalnic v hotelih 4 \*superior in 5 \*;
- podobno neenotni so tudi pri povečanju števila obveznih elementov (velika razpršenost odgovorov);
- ne strinjajo se s tem, da bi za vse hotele morala veljati enaka merila (brez izjem za gradnjo pred letom 1999);
- 74 % anketirancev meni, da bi morala biti za vse hotele v posameznih kategorijah, ki so zgrajeni pred 1999, dovoljena odstopanja pri velikosti sob in kopalnic do 20 %;
- 94 % anketirancev se strinja, da bi hoteli kategorije 5 \* v Sloveniji morali biti bolj primerljivi s svetovnimi luksuznimi 5-zvezdičnimi hoteli;
- 64 % anketirancev meni, da morajo hoteli imeti najmanj 20 sob, pri 10 sobah so anketiranci neenotni;

- Slovenija bi se morala pridružiti sistemu Hotelstars, meni 67 % anketirancev;
- anketiranci se ne strinjajo s tem, da bi ocenjevanje za kategorizacijo izvajali tuji ocenjevalci, več pa se jih strinja, da bi ocenjevanje za kategorizacijo morali izvajati tuji ocenjevalci po principu skritega gosta;
- z dejstvom, da bi morala biti kategorizacija prostovoljna (nastanitveni obrati bi se kategorizirali na lastno željo), se ne strinja 61 % anketirancev;
- 81 % anketirancev meni, da bi hoteli morali biti pogosteje nadzorovani ali izpolnjevati pogoje iz kategorizacije;
- da ocenjevalec ne bi smel biti zaposlen v hotelu/hotelskem podjetju, ki ga ocenjuje, meni 94 % anketirancev,
- da bi bilo kategorizacijo potrebno redno (vsakih 5 let) vsebinsko prilagajati tržnim potrebam in zahtevam, meni 91 % anketirancev,
- 43 % anketirancev meni, da bi morala kategorija veljati le tri leta.

Zanimivo je tudi, da je 54 % anketirancev menilo, da bi bilo potrebno koordinacijo sistema kategorizacije prenesti na združenje, še 38 % pa je na to opcijo odgovorilo z mogoče.





---

# Primerjalna analiza kriterijev Hotelstars s slovensko kategorizacijo

V nadaljevanju predstavljamo analizo kriterijev kategorizacijskih listov slovenskega kategorizacijskega sistema iz leta 2009 (SKS) in kriterijev sistema Hotelstars (HS), ki velja v obdobju 2015–2020. Namen te analize je ugotoviti, ali je HS kompleksnejši sistem od SKS in ali zahteva izpolnjevanje več kriterijev od hotelskih ponudnikov.

Analiza je narejena na način, da smo primerjali vsak kriterij sistema HS (270 kriterijev) s posameznim kriterijem v SKS. Primerjava je narejena na podlagi dolgoletnih izkušenj dela ocenjevalca NO ter preučevanja različnih kategorizacijskih sistemov. Za dokončno pravilno interpretacijo nejasnih kriterijev bi bilo željeno tolmačenje posameznih kriterijev s strani Hotelstars.

- višje (V),
- nižje (N),
- enako (E),
- ni primerljivo (N/A),
- dodatno (D).

Primerjava je narejena za vse kategorije hotelov od 1 do 5 \*. Pri SKS smo upoštevali povezane kriterije na način, da je vsak od njih samostojen. Pri posameznih kriterijih HS smo za lažje razumevanje napisali opombe. Kriteriji SKS so v poljih bele barve, HS pa sive. Ocena se nanaša na primerjavo SKS in HS. Za primer dajemo oceno »višje«. Enako velja za druge ocene. Če je na belem polju napisano višje, pomeni, da je kriterij SKS višji od HS, če je na sivem polju, pomeni, da je kriterij HS višji od SKS.

Tabela 8: Skupne značilnosti.

OPREMNE ZNAČILNOSTI		TOČKE	1	2	3	4	5	OCENA	
SKUPINA: SKUPNE ZNAČILNOSTI									
<b>OPOMBA: Kriteriji Hotelstars se ne opredeljujejo o najmanjšem številu nastanitvenih enot.</b>									
1	najmanjše število nastanitvenih enot: hotel – 10		x	x	x	x		VIŠJE	
2	najmanjše število nastanitvenih enot: hotel – 15						x	VIŠJE	
3	vsi nastanitveni prostori morajo biti opremljeni z <u>ustrezno opremo</u> : oprema je enotnega izgleda in ustreza bivanju v nastanitvenih prostorih	1	x					VIŠJE	
4	vsi nastanitveni prostori morajo biti opremljeni z <u>ustrezno in zadostno opremo</u> : zagotavlja določeno udobje, dopustna je enostavnost, oprema je v dobrem stanju, vrsta materialov ni pomembna, pomembna je funkcionalnost opreme	3		x				VIŠJE	
5	vsi nastanitveni prostori morajo biti opremljeni s <u>primerno opremo</u> : poudarek je na bivalnem značaju, oprema ne sme biti enostavna in mora zagotavljati vtis prijetnosti ter udobja, imeti primerne materiale in dekorativne elemente, vsebovati mora elemente namembnosti, kot so: naslanjači, sedežne garniture, pisalne mize ipd.; opremne značilnosti in nivo storitev morata zadovoljiti pričakovanja povprečno zahtevnega gosta	6			x			VIŠJE	
6	vsi nastanitveni prostori morajo biti opremljeni s <u>prvorazredno opremo</u> : materiali ustrezajo visokemu standardu, dobra zvočna izolacija prostora, sodobna tehnična oprema (sanitarije, električne inštalacije, telefon ipd.), klimatske naprave, primerne okolju, v katerem se objekt nahaja; oprema mora biti udobna, dekorativna, usklajena in brez reklamnih napisov oz. oznacb, ustrezati mora visokim bivalnim zahtevam gostov	10						VIŠJE	
7	vsi nastanitveni prostori morajo biti opremljeni z <u>ekskluzivno-luksuzno opremo</u> : elegantna izvedba, materiali morajo biti najboljše kakovosti, arhitektura opreme in ambient morata biti usklajena, urejenost mora kazati lasten karakter in izžarevati luksuz, udobje, prestiž	15					x	VIŠJE	
<b>OPOMBA: Hotestars ima kriterij o opremi napisan drugače:</b>									
3	splošni vtis hotela ustreza _____ zahtevam.			Enostavne <sup>1</sup>	zadostne <sup>2</sup>	dobre <sup>3</sup>	zelo dobre <sup>4</sup>	najvišje <sup>5</sup>	NIŽJE
8	najmanj 1 zaposlen na 2,3 sobe								VIŠJE
<b>OPOMBA: Hotestars ima kriterij o zaposlenih napisan drugače:</b>									
1	Posebej pohištvo in oprema sta primerna in čista.								
2	Posebej pohištvo in oprema sta čista in se ujemata.								
3	Posebej pohištvo in oprema se vseskozi ujemata v obliki in barvi. Splošni vtis zaznamujeta visoko udobje in prijetnost bivanja.								
4	Posebej pohištvo in oprema sta visoko kakovostna in nudita prvorazredno udobje. Navidezni splošni vtis se vseskozi ujema v obliki, barvi in materialu.								

OPREMNE ZNAČILNOSTI		TOČKE	1	2	3	4	5	OCENA
<b>4</b>	<b>vse storitve opravijo usposobljeni in opazni (angl. <i>identifiable</i>) delavci.</b>		M	M	M	M	M	NIŽJE
<b>OPOMBA: kriteriji HS ne opredeljujejo zunanega izgleda objekta.</b>								
<b>ZUNANJI IZGLED OBJEKTA</b>								
9	fasada je v dobrem stanju (brez okruskov, razpok, luščenja barve in podobnega)				x	x	x	VIŠJE
10	terase, lože in balkoni so v dobrem stanju (brez poškodb, razpok in podobnega)					x	x	VIŠJE
11	oznake so v dobrem stanju (brez madežev, vidnih poškodb ali podobnega)					x	x	VIŠJE
<b>OPOMBA: kriteriji HS ne opredeljujejo okolice objekta.</b>								
<b>OKOLICA OBJEKTA</b>								
12	dovozne poti so v dobrem stanju				x	x	x	VIŠJE
13	okolica objekta je vzdrževana in čista					x	x	VIŠJE
14	oznake so v dobrem stanju (brez madežev, vidnih poškodb ali podobnega)					x	x	VIŠJE
15	dobro funkcioniranje zunanje razsvetljave					x	x	VIŠJE
16	v okolici objekta ni povišanja stopnje hrupa, smrada ali drugih morebitnih motečih dejavnikov					x	x	VIŠJE
<b>ČISTOČA IN UREJENOST V OBJEKTU</b>								
17	čistoča in urejenost vseh površin in opreme v objektu.		x	x	x			ENAKO
18	čistoča in urejenost vseh površin in opreme v objektu sta na visokem nivoju.					x	x	ENAKO
<b>1</b>	<b>čistoča in neoporečna higiena sta temeljna pogoja v vsaki kategoriji z zvezdicami.</b>		M	M	M	M	M	<b>ENAKO</b>
<b>OPOMBA: kriteriji HS v tej skupini dodatno vsebujejo kriterij, ki je v SKS opredeljen drugje:</b>								
<b>2</b>	<b>stanje o vzdrževanju: vsi prostori in oprema funkcionirajo dobro in delujejo brezhibno.</b>		M	M	M	M	M	ENAKO

OPOMBA: kriteriji HS Parkirna in tovorna/dostavna možnost, Ostalo in Pripomočki za osebe posebnimi potrebami so v našem sistemu razporejeni v drugih skupinah.

V skupini Skupne značilnosti je 18 kriterijev SKS in 4 kriteriji HS. Od 4 kriterijev, ki obstajajo v obeh sistemih, sta dva kriterija HS kriterija od SKS in 2 enaka. Torej, SKS ima 15 kriterijev, ki jih HS ne pozna, in še 2 višja od HS, skupno 17 višjih kriterijev od HS v tej skupini.

HS ne opredeljuje minimalnega števila sob za NO, da bi bil hotel. HS ima manj opredeljene splošne opremne značilnosti, nima opredeljenega števila zaposlenih, nima kriterijev

- 5 Posebej pohištvo in oprema sta razkošna in nudita visoko udobje. Navidezni splošni vtis se vseskozi ujema v obliki, barvi in materialu.

za zunanji izgled in okolico. Pri nekaterih ocenjevalcih so bili problematizirani npr. dovozne poti, hrup ali fasade, česar ni v HS.

Tabela 9: Opremljenost recepcije.

OPREMNE ZNAČILNOSTI		TOČKE	1	2	3	4	5	OCENA
<b>2.SKUPINA: OPREMLJENOST RECEPCIJE</b>								
1	hotelska in motelska recepcija je samostojna, v posebnem prostoru in opremljena s sedeži	4	x	x	x	x	x	VIŠJE
16	<b>vidno ločen prostor, v katerem je zasebnost gosta varovana. (ustrezna miza je sprejemljiva)</b>	1	M	M	M			NIŽJE
17	<b>ločen, samostojen recepcijski pult ali miza, v katerem je zasebnost gosta varovana</b>	6				M	M	ENAKO
<b>OPOMBA: HS ne pozna tega kriterija. Glej tudi kriterije v skupini 7 – skupni prostori.</b>								
2	sedežna garnitura in miza pri sprejemu	2						<sup>VD03*</sup> , ENAKO
<b>OPOMBA: Kriteriji Hotelstars ne opredeljujejo knjige pritožb.</b>								
3	knjiga pritožb in pohval		x	x	x	x	x	VIŠJE
<b>OPOMBA: Kriteriji Hotelstars ne opredeljujejo knjige vtisov.</b>								
4	knjiga vtisov	1						VIŠJE
5	garderobni prostor za hrambo prtljage	2				x	x	VIŠJE
<b>OPOMBA: HS kriterij garderobnega prostora za hrambo prtljage opisuje malce drugače:</b>								
35	<b>varovano shranjevanje prtljage za prihajajoče in odhajajoče goste</b>	5				M	M	NIŽJE, SAJ NE PREDPISUJE FIZIČNEGA PROSTORA

V skupini Opremljenost recepcije je 5 kriterijev SKS in 3 kriteriji HS. Vsi kriteriji SKS v tej skupini so višji. V tej skupini predpisuje HS nižje standarde za hotele 1–3 \*. Pri 4 in 5 \* so enaki. Višji so kriteriji SKS pri posameznih vsebinah, ki se vežejo na knjigo pritožb, vtisov, hrambo prtljage (ni potreben fizičen prostor ob recepciji, ki se lahko uporabi bolj dobičkonosno).

Tabela 10: Informacije, ceniki in druge storitve za gosta.

OPREMNE ZNAČILNOSTI	TOČKE	1	2	3	4	5	OCENA	
<b>3.SKUPINA: INFORMACIJE, CENIKI IN DRUGE STORITVE ZA GOSTA</b>								
<b>OPOMBA: HS zahteva manj za 1, 2 in 3 * pri kriteriju hotelski vodnik</b>								
1	splošne informacije in informacije o hotelskih storitvah ter cenik storitev v slovenskem in enem tujem jeziku	1	x	x			ENAKO	
2	splošne informacije in informacije o hotelskih storitvah (hotelski vodnik A–Z) ter cenik storitev, ki se nudijo v sobi v slovenskem in v najmanj dveh tujih jezikih	2			x	x	x	ENAKO
146	hotelske informacije <sup>6</sup> (informacije o hotelu se priložijo vlogi o kategorizaciji hotela)	1	M	M			ENAKO	
147	hotelski vodnik od A do Z – dvojezični (navodila glede storitev od A do Z se priložijo vlogi o kategorizaciji hotela)	2			M		NIŽJE, SAJ HS ZAHTEVA SAMO 2 JEZIKA	
148	hotelski vodnik od A do Z – večjezični (navodila glede storitev od A do Z se priložijo vlogi o kategorizaciji hotela)	3				M	M	ENAKO
<b>OPOMBA: Kriteriji HS ne opredeljujejo cenika.</b>								
3	cenik nastanitvenih storitev na vidnem mestu ali na voljo v recepciji		x	x	x	x	x	VIŠJE
<b>OPOMBA: Kriteriji HS ne opredeljujejo informacije o najemu avtomobila, predpisuje pa regionalne informacije za turiste.</b>								
4	informacije o najemu avtomobila in potovanjih na voljo neposredno v recepciji	1						VIŠJE
149	v javnem prostoru razpoložljivo regionalno informacijsko gradivo	1	M	M	M	M	M	VIŠJE
<b>OPOMBA: Kriteriji HS ne opredeljujejo trgovine.</b>								
5	časopisi, revije, razglednice in hišgenski artikli so na voljo v posebni trgovini	2						VIŠJE
<b>OPOMBA: Hotelstars ima dodatni kriterij za revije in obvezno izbiro dnevnega časopisa. Oba izbirna.</b>								

6 Hotelski vodnik mora imeti vsak navedbo časa zajtrka, objave in obratovalni čas hotelskih zmogljivosti.

## KATEGORIZACIJA NASTANITVENIH OBRATOV

	OPREMNE ZNAČILNOSTI	TOČKE	1	2	3	4	5	OCENA
6	brezplačni dnevni časopis, ki je na razpolago v vsakem skupnem prostoru za goste (slovenski in vsaj 1 tuj časopis)	3					x	NIŽJE
50	aktualna ponudba revij	1					M	VIŠJE ZA 5 *
51	dnevno ponudba časopisov (natisnjenih ali digitalnih)	2				M	M	VIŠJE ZA 4 *
<b>OPOMBA: Kriteriji HS opredeljujejo tudi časopis kot izbirni element v sobi.</b>								
150	časopis v sobi (natisnjen ali v digitalni obliki)	2						VIŠJE ZA VSE
7	sistem reševanja reklamacij in pritožb	1					x	NIŽJE; ENAKO ZA 5
263	sistematsko obravnavanje pritožb gostov <sup>7</sup>	3			M	M	M	VIŠJE ZA 3 IN 4 *
8	sistem obravnavanja anket in drugih predlogov gostov	5					x	ENAKO ZA 5, NIŽJE ZA 4 *
264	sistematska analiza ocen gostov <sup>8</sup>	5				M	M	VIŠJE ZA 4 *
9	sistem dokumentirane kontrole kvalitete v hotelu	5						ENAKO
266	sistem kakovostnega vodenja skladno s preverjanjem kakovosti in gostoljubnosti (oznaka EHQ) ali podoben sistem <sup>9</sup>	10						ENAKO
10	preverjanje kvalitete s »skritim gostom«	5						NIŽJE
265	ocenjevanje in preverjanje kakovosti hotela s skritim gostom <sup>10</sup> (dokazilo se doda vlogi o kategorizaciji hotela)	10				(M) <sup>11</sup>	M	VIŠJE ZA 4S IN 5*, KE JE OBVEZNO

7 Sistem systemskega obravnavanja pritožb gostov vključuje strukturirano sprejemanje pritožb, evalvacijo in odgovor.

8 Pod to se razumejo sistematsko pridobivanje in ocenjevanje mnenj gostov o kakovosti opravljenih hotelskih storitev, analiza slabosti in uresničevanje izboljšav.

9 European Hospitality Quality (EHQ, slov. Evropsko preverjanje kakovosti in gostoljubnosti) je s strani HOTREC-a razvita shema za kakovostne programe. Ta služi kot referenčni vzorec za nacionalne in regionalne kakovostne pobude Evrope. Pobuda »Kakovost nemških storitev« je na primer obsežno akreditirana (<http://www.servicequalitaet-deutschland.de>).

10 Preverjanje kakovosti hotela s skritim gostom se mora izvesti, oceniti in dokumentirati s strani specializiranih tretjih ponudnikov na pobudo in račun hotela vsaj enkrat v obdobju kategorizacije.

Skriti gosti prek hotelskih verig in hotelskega sodelovanja se štejejo enako.

11 Obvezen element za kategorijo 4 \* superior.

OPREMNE ZNAČILNOSTI	TOČKE	1	2	3	4	5	OCENA	
<b>OPOMBA: HS ima dodatno še naslednje kriterije:</b>								
267	spletna stran <sup>12</sup> z aktualnimi informacijami in realističnimi slikami hotela ter skice prihoda/opisa poti <sup>13</sup>	5	M	M	M	M	M	VIŠJE
268	spletna stran z neposredno možnostjo rezerviranja in ocenami gostov <sup>14</sup>	10						VIŠJE
269	vabilo odhajajočim in prihajajočim gostom, oceno o storitvah hotela oddati na portal ali lastno domačo spletno stran	5						VIŠJE

V tej skupini je 10 kriterijev SKS in 14 kriterijev HS.

HS pri kriteriju hotelski vodnik zahteva manj za 1, 2 in 3 \*. Kriteriji HS ne opredeljujejo trgovine, cenika in informacije o najemu avtomobila, predpisuje pa regionalne informacije za turiste. HS ima dodatni kriterij za revije in obvezno izbiro dnevnega časopisa, oba izbirna. Sistem HS opredeljuje tudi časopis kot izbirni element v sobi. HS ima dodatno kriterije o spletnih straneh in nagraduje hotelirje za spodbujanje, da gosti oddajo svojo oceno hotela na spletnih straneh.

HS več zahteva pri kriterijih Sistematsko obravnavanje pritožb gostov in Sistematska analiza ocen gostov (obvezni od 3 \* oz. 4 \* naprej), kar ne pomeni večjega napora ali stroška, bolj pomaga hotelu pri boljšem poslovanju. Podobno velja tudi za kriterij Ocenjevanje in preverjanje kakovosti hotela s skritim gostom, ki je v SKS izbirni, v HS obvezni za 4 \* s in 5 \*.

Tabela 11: Negotovinska plačila.

OPREMNE ZNAČILNOSTI	TOČKE	1	2	3	4	5	OCENA
<b>4. SKUPINA: NEGOTOVINSKA PLAČILA</b>							
1	sprejem plačila s kreditno kartico	1			x	x	N/A
2	sprejem najmanj treh kreditnih kartic ali možnost elektronskega nakazila	3				x	N/A

**OPOMBA: Hotelstars pozna samo en kriterij.**

47	Plačevanje s kartico	2	M	M	M	M	VIŠJE ZA 2, NIŽJE ZA VSE, KER NE NAVAJA ŠTEVILO KARTIC
----	----------------------	---	---	---	---	---	--

**5. SKUPINA: HRAMBA VREDNOSTNIH PREDMETOV**

**HRAMBA/SEF**

<sup>12</sup> Slike na spletni strani morajo imeti vsaj pogled hotela od zunaj, javne prostore in najmanj eno sobo.

<sup>13</sup> Velja za 3, 4 in 5 \*. Spletna stran mora biti na voljo v vsaj dveh jezikih.

<sup>14</sup> Enostavno povpraševanje po elektronski pošti ni zadostno.

KATEGORIZACIJA NASTANITVENIH OBRATOV

	OPREMNE ZNAČILNOSTI	TOČKE	1	2	3	4	5	OCENA
1	varovanje vrednostnih predmetov (npr. sef pri sprejemu)	1	x	x	x			VIŠJE
117	možnost shranjevanja (osebnih dokumentov, denarnice, denarja) (npr. ob sprejemu)	1	M	M				NIŽJE
2	sef v vseh sobah	5				x	x	VIŠJE, ENAKO
118	Centralni sef <sup>15</sup> (npr. ob sprejemu)	3			M	M	M	ENAKO ZA 3, NIŽJE ZA 4, ENAKO ZA 5
119	Sef v sobi	8					M	ENAKO ZA 5
<b>OPOMBA: Za 4 * ne zahteva sefa v sobi. Dodatno pozna naslednji kriterij:</b>								
120	sef z vgrajeno vtičnico v sobi	10						VIŠJE, A IZBIRNO
<b>OPOMBA: HS ne pozna tega kriterija.</b>								
3	centralni depo (npr. pri sprejemu)	4						VIŠJE
<b>OPOMBA: HS ne pozna tega kriterija.</b>								
4	predalnik s ključavnico v sobi	3						VIŠJE

V skupini kriterijev Negotovinska plačila sta 2 kriterija SKS in 1 kriterij HS. V skupini kriterijev Hramba vrednostnih predmetov so 4 kriteriji SKS in 4 kriteriji HS.

V 4. skupini ima HS samo en kriterij in ne zahteva različne kartice ali elektronskega nakazila, torej so kriteriji nižji. V skupini Hramba vrednostnih predmetov so HS nižji ali enaki SKS. Preseneča kriterij sef v sobi, ki v HS ni obvezen element v 4 \*. Kot pri mnogih drugih HS nagrajuje za večje udobje za gosta, v tem primeru gre za izbirni kriterij vtičnica v sefu, ki omogoča polnjenje elektronskih naprav (telefon, računalnik).

Tabela 12: Soba in kopalnica.

	OPREMNE ZNAČILNOSTI	TOČKE	1	2	3	4	5	OCENA
<b>6. SKUPINA SOBA IN KOPALNICA</b>								
<b>NAJMANJŠA POVRŠINA SOB IN KOPALNIC</b>								
<b>Opomba: Kot površina sobe se pri izračunu točkovnih vrednosti upošteva povprečje velikosti vseh sob, ob tem, da se upoštevajo zgolj sobe, ki dosegaajo vsaj minimalno velikost za predlagano kategorijo.</b>								
1	enoposteljne sobe brez kopalnice, grajene pred letom 1998, 8 m <sup>2</sup>	2	x	x	x			VIŠJE, KER JE OBVEZNO
2	enoposteljne sobe brez kopalnice, grajene po letu 1998, 8 m <sup>2</sup>	2	x	x				VIŠJE, KER JE OBVEZNO
3	enoposteljne sobe brez kopalnice, grajene po letu 1998, 10 m <sup>2</sup>	3			x			VIŠJE
4	enoposteljne sobe brez kopalnice, grajene pred letom 1998, 10 m <sup>2</sup>	3				x	x	VIŠJE

15 Velja za 3 \* in 4 \*: ali sef v sobi (glejte št. 119).



	OPREMNE ZNAČILNOSTI	TOČKE	1	2	3	4	5	OCENA
5	enoposteljne sobe brez kopalnice, grajene po letu 1998, 13 m <sup>2</sup>	4				x		VIŠJE
6	enoposteljne sobe brez kopalnice, grajene po letu 1998, 14 m <sup>2</sup>	5					x	VIŠJE
7	enoposteljne sobe brez kopalnice: 15 m <sup>2</sup>	6						VIŠJE
8	enoposteljne sobe brez kopalnice: 16 m <sup>2</sup>	7						VIŠJE
9	enoposteljne sobe brez kopalnice: 18 m <sup>2</sup>	9						VIŠJE
10	dvoposteljne sobe brez kopalnice, grajene pred letom 1998, 12 m <sup>2</sup>	2	x	x	x	x		VIŠJE
11	dvoposteljne sobe brez kopalnice, grajene po letu 1998, 12 m <sup>2</sup>	2	x	x				VIŠJE
12	dvoposteljne sobe brez kopalnice, grajene po 1998, 15 m <sup>2</sup>	3			x			VIŠJE
13	dvoposteljne sobe brez kopalnice, grajene po 1998, 18 m <sup>2</sup>	5				x		VIŠJE
14	dvoposteljne sobe brez kopalnice, grajene pred letom 1998, 16 m <sup>2</sup>	4					x	VIŠJE
15	dvoposteljne sobe brez kopalnice, grajene po 1998, 20 m <sup>2</sup>	6					x	VIŠJE
16	dvoposteljne sobe brez kopalnice, 22 m <sup>2</sup>	9						VIŠJE
17	dvoposteljne sobe brez kopalnice, 24 m <sup>2</sup>	10						VIŠJE

**OPOMBA: Hotelstars ne pozna toliko kategorij sob. Prav tako VELIKOST SOBE NI OBVEZNI ELEMENT. Poznajo naslednje kriterije za velikost sob:**

59	Velikost sobe (vključno s kopalnico/WC-jem) > 14 m <sup>2</sup> <sup>16</sup>	10						VIŠJE, POGOJNO, SAJ JE TO NIŽJE KOT STANDARD ZA DVOPOSTELJNO SOBO, ČE UPOŠTEVAMO VSAJ 2,5 M <sup>2</sup> KOPALNICE.
60	Velikost sobe (vključno s kopalnico/WC-jem) > 18 m <sup>2</sup>	15						NIŽJE ZA GRAJENE PO 1998
61	Velikost sobe (vključno s kopalnico/WC-jem) > 22 m <sup>2</sup>	20						VIŠJE
62	Velikost sobe (vključno s kopalnico/WC-jem) > 30 m <sup>2</sup>	25						VIŠJE

**OPOMBA: Hotelstars ne pozna tega kriterija.**

<sup>16</sup> Velja za vse velikost sob (elementi 59–62): Če ima hotel 15 % sob pod to velikostjo, mora gosta pred podpisom pogodbe o bivanju v hotelu (nakup) izrecno obvesti o nedoseganju standarda pri teh sobah.

KATEGORIZACIJA NASTANITVENIH OBRATOV

	OPREMNE ZNAČILNOSTI	TOČKE	1	2	3	4	5	OCENA
18	za vsako dodatno ležišče v sobah je na voljo 4 m <sup>2</sup>		x	x	x			VIŠJE
<b>OPOMBA: Hotelstars ne pozna tega kriterija.</b>								
19	za vsako dodatno ležišče v sobah je na voljo 5 m <sup>2</sup>					x	x	VIŠJE
<b>OPOMBA: Hotelstars ne pozna dela tega kriterija, ki se nanaša na sedežno garnituro.</b>								
20	najmanj 50% sob ima opremljen balkon <i>Opomba: Opremljen balkon pomeni, da je na balkonu vsaj sedežna garnitura za balkon</i>	5						ENAKO,VIŠJE ZARADI SEDEŽNE
9	<b>Vsaj 50 % sob ima balkon ali teraso.</b>	2						<b>ENAKO,NIŽJE ZARADI SEDEŽNE</b>
<b>HOTELSKI APARTMA /SUIT</b>								
21	za NO, ki so gradbeno dovoljenje pridobili pred 1. 1. 2009: najmanj 1 hotelski apartma na vsakih 50 sob, spalni in bivalni prostor sta fizično ločena, kopalnica in WC; velikost apartmaja je najmanj 30 m <sup>2</sup> brez predprostora in kopalnice	2				x		VIŠJE
22	NO, ki so gradbeno dovoljenje pridobili po 1. 1. 2009: najmanj 1 hotelski apartma na vsakih 50 sob, spalni in bivalni prostor sta fizično ločena, kopalnica in WC sta ločena; velikost apartmaja je najmanj 30 m <sup>2</sup> brez predprostora in kopalnice	2				x		VIŠJE
23	najmanj 1 hotelski apartma na vsakih 30 sob, spalni in bivalni prostor sta fizično ločena, kopalnica in WC; velikost apartmaja je najmanj 40 m <sup>2</sup> , brez predprostora in kopalnice	6					x	VIŠJE
24	pri objektih, zgrajenih po letu 1998: najmanj 1 hotelski apartma na vsakih 30 sob, spalni in bivalni prostor sta fizično ločena, kopalnica in WC sta ločena; velikost apartmaja je najmanj 40 m <sup>2</sup> , brez predprostora in kopalnice	6					x	VIŠJE

	OPREMNE ZNAČILNOSTI	TOČKE	1	2	3	4	5	OCENA
	število hotelskih apartmajev nad minimumom							
25	<ul style="list-style-type: none"> <li>• minimum za NO kategorije 4 zvezdice je na vsakih 50 sob 1 hotelski apartma v velikosti najmanj 30 m<sup>2</sup></li> <li>• minimum za NO kategorije 5 zvezdic je na vsakih 30 sob 1 hotelski apartma v velikosti najmanj 40 m<sup>2</sup></li> <li>• za penzion, motel, gostišče in hotel (1–3 *) je minimum 0, zato za vsak naslednji apartma (od drugega dalje) dalje dobi 6 točk;</li> <li>• NO lahko pridobi največ 12 točk</li> </ul>	6						VIŠJE
26	velikost hotelskega apartmaja (NO za vsakih dodatnih 5 m <sup>2</sup> /hotelski apartma nad minimumom pridobi 2 točki, vendar največ 12 točk)	2						VIŠJE

**OPOMBA: Hotelstars ne pozna toliko kriterijev za hotelski apartma. Prav tako VELIKOST APARTMAJA NI OBVEZNI ELEMENT, NITI ŠTEVILO GLEDE NA ŠTEVILO SOB. Poznajo samo en kriterij za apartma:**

63	Število apartmajev <sup>17</sup>	Po dva, največ 6					Vsaj 2	NIŽJE
----	----------------------------------	------------------	--	--	--	--	--------	-------

**OPOMBA: Hotelstars pozna dodaten kriterij.**

64	Vsaj 50 % sob je sob za nekadilce	3						VIŠJE, A GRE ZA IZBIRNI
----	-----------------------------------	---	--	--	--	--	--	-------------------------

V skupini kriterijev številka 6 – Soba in kopalnica je 26 kriterijev SKS in 7 kriterijev HS.

Najprej je iz tabele razvidno, da SKS pozna precej več kategorij sob, saj v osnovi razlikuje enoposteljne in dvoposteljne sobe, kar HS ne. To je skladno z mednarodnimi praksami, kjer redko zasledimo prodajo sob po osebah. Pogosteje se napiše, da lahko v sobi s posteljo 200 x 200 cm spijo do 3 osebe. Cene se tudi oglašujejo predvsem na sobo.

Naslednja velika razlika je v tem, da HS ne zahteva obvezne kvadrature sob po posamezni kategoriji. Minimalna kvadratura sobe s kopalnico, kar je tudi razlika s SKS, kjer je kopalnica vključena v kvadraturu, je 14 m<sup>2</sup>, kar je enako ali manj za 4-zvezdične in 5-zvezdične hotele. Hkrati je ta kriterij zahtevnejši pri hotelih z 1–3 \*. Potrebna je interpretacija sistema Hotelstars, kaj se zgodi, če imajo hoteli manjše sobe.

<sup>17</sup> Apartmajev »junior« ni. Apartmaje sestavljata vsaj dve ločeni sobi, od katerih je ena opremljena kot dnevni prostor, druga pa kot spalnica. Sobi nista ločeni z vrati; prehod skozi zadostuje. Počitniško stanovanje v depandansi načeloma še ni apartma. Da lahko gosti uživajo v vseh storitvah hotela, morajo biti apartmaji v hotelu.

HS ne pozna toliko kriterijev za hotelski apartma kot SKS. Prav tako velikost apartmaja ni obvezni element niti potrebno število apartmajev glede na skupno število sob. Poznajo samo en kriterij za apartma.

HS prav tako ne pozna potrebe po dodatni kvadraturi sob, če imajo le-te dodatno ležišče. HS ima nižje kriterije tudi pri opremljenosti na terasi/balkonu.

HS ima dodaten izbirni kriterij in to je 50 % sob za nekadilce. SKS tega kriterija ne pozna eksplicitno, je pa to kriterij, ki ga je uvedlo že veliko število hotelov, ko je v Sloveniji začel veljati Zakon o omejevanju uporabe tobačnih izdelkov.

Tabela 13: Skupni prostori.

7	SKUPNI PROSTORI ZA GOSTE	TOČKE	1	2	3	4	5	OCENA:
1	ločen dnevni prostor za goste, opremljen s sedeži in mizami ( <i>lahko tudi jedilnica ali zajtrkovalnica, ki pa mora biti dostopna gostom ves čas obratovanja</i> )		X	X				VIŠJE
<b>O2POMBA: Hotelstars ne pozna tega kriterija za 1 * in 2 *.</b>								
2	ločen dnevni prostor za goste, opremljen s sedeži in mizami				x			ENAKO
3	samostojen dnevni prostor za goste, opremljen z oblažjenimi sedeži, mizicami	3				x	x	ENAKO
4	strežba pijač v dnevnem prostoru	1						ENAKO
<b>OPOMBA: Hotelstars ne pozna kriterijev na takšen način. Predpisuje:</b>								
18	Sedežno garnituro pri sprejemu	1			M			ENAKO
19	Lobi s sedeži in strežba pijače	5				M		ENAKO, VIŠJE
20	Sprejemni prostor z več sedeži in strežbo pijače	10					M	ENAKO, VIŠJE
<b>OPOMBA: Hotelstars ne pozna kriterija stranišče.</b>								
5	stranišče v skupnih prostorih		x	x	x	x	x	VIŠJE

V skupini 7 ima SKS 5 kriterijev in HS 3 kriterije. Pri HS ločen prostor za goste ni nujen v nižjih kategorijah (do 2 \*). HS ima višje zahteve pri izvedbi storitev v preddverju/lobbyu/na recepciji, kjer se zahteva tudi strežba pijač, kar je v SKS izbirni predmet.

Tabela 14: Prijazno za invalide in parkiranje.

OPREMNE ZNAČILNOSTI		TOČKE	1	2	3	4	5	OCENA:
<b>8 PRIJAZNO ZA INVALIDE (*objekti, grajeni po letu 2004, velja za 50 in več sob)</b>								
1	dostop za invalide*		x	x	x	x	x	VIŠJE
2	parkirno mesto za invalide*		x	x	x	x	x	VIŠJE
3	soba, prirejena za invalide	2						VIŠJE
4	več kot 3 sobe, prirejene za invalide	6						VIŠJE
5	skupni prostori in WC, primerni za invalide*		x	x	x	x	x	VIŠJE
6	število parkirnih mest za invalide, v kolikor ima NO število parkirnih mest za invalide nad minimalnim pogojem, dobi 2 točki <i>Opomba: minimalni pogoj predstavlja 5 % parkirnih mest, rezerviranih za vozila oseb z invalidskimi vozički.</i>	2						VIŠJE
<b>OPOMBA: Hotelstars ima drugačne zahteve v tej skupini. Njihova skupina se imenuje Pripomočki za osebe s posebnimi potrebami<sup>18</sup></b>								
11	Brez ovir za osebe s posebnimi potrebami – invalidski voziček ali asistenca.	5						<b>POTREBNIH VEČ INFORMACIJ ZA VSE ELEMENTE 11–15</b>
12	Brez ovir za osebe s posebnimi potrebami – električni invalidski voziček.	8						
13	Brez ovir za slepe in slabovidne.	5						
14	Brez ovir za gluhe in naglušne.	5						
15	Popolnoma brez ovir.	5						
<b>9 PARKIRANJE</b>								
1	parkirni prostor na voljo	1			x	x		VIŠJE
2	na voljo zasebni parkirni prostor	5					x	VIŠJE
5	<b>Parkirišče neposredno pri hotelu.</b>	3						<b>NIŽJE</b>
3	parkirni prostor za avtobuse	3						ENAKO
6	<b>Možnost parkiranja za avtobuse.</b>	1						<b>ENAKO</b>
4	garaže – najmanj 20 % od vseh sob	5						VIŠJE
7	Garaža	5						<b>NIŽJE, KER NE OPREDELJUJE KOLIČINE</b>

<sup>18</sup> Potrebno je preveriti, kaj to točno pomeni, skladno z nacionalnimi potrebami.

	OPREMNE ZNAČILNOSTI	TOČKE	1	2	3	4	5	OCENA:
5	nadzor in varovanje parkirišča Opomba: nadzor in varovanje parkirišča pomeni zagotavljanje povračila morebitnih škod, povzročenih na vozilih, NO pa lahko sam izbere ustrezno obliko nadzora, ki zagotavlja varnost.	3						VIŠJE

**OPOMBA: Hotelstars ima dodatni izbirni element:**

8	Prostor za polnjenje električnih vozil. (npr. avtomobili, kolesa)	3						VIŠJE
---	---	---	--	--	--	--	--	-------

V skupini 8 – Prijazno za invalide ima SKS 6 kriterijev in HS 5 kriterijev. HS ima v tej skupini drugačne zahteve. Njihova skupina se imenuje Pripomočki za osebe s posebnimi potrebami. Težko je opredeliti, ali so ti standardi višji ali nižji, na prvi pogled izgledajo nižji. Vendar v zaznamku piše, da se jih oblikuje skladno z nacionalnimi zahtevami, kar je potrebno podrobneje pregledati.

V skupini 9 – Parkiranje ima SKS 5 kriterijev in HS 4 kriterije. SKS ima višje kriterije, saj je parkirno mesto obvezno za hotele s 3 ali z več kot 3 zvezdicami. HS ima dodatni izbirni element, in sicer prostor za polnjenje električnih vozil.

Tabela 15: Komunikacijske poti.

		TOČKE	1	2	3	4	5	OCENA
<b>10 DRUGO KOMUNIKACIJSKE POTI</b>								
1	tla komunikacijskih poti, ki so namenjena gostom, so proti hrupu zaščitena, hodniki in stopnišča pa vedno primerno osvetljeni in zračeni		x	x	x	x	x	VIŠJE
2	dvigalo, če je NO višji od štirih etaž (treh nadstropij)		x					VIŠJE
3	dvigalo, če je NO višji od treh etaž (dveh nadstropij)			x	x			VIŠJE
4	dvigalo, če je NO višji od dveh etaž (enega nadstropja)					x		VIŠJE
5	dvigalo, če je NO višji od ene etaže						x	VIŠJE
6	NO, zgrajen po letu 1998, ima na vsakih 60 sob 1 dvigalo					x	x	VIŠJE

**OPOMBA: kriteriji Hotelstars kriterija dvigal ne opredeljujejo tako obširno. Ima samo en kriterij:**

10	Dvigalo za goste <sup>19</sup>	15				M	M	NIŽJE KER NE PREDPISUJE KOLIČINE DVIGAL
----	--------------------------------	----	--	--	--	---	---	---

<sup>19</sup> V več kot treh nadstropjih, vključno s pritličjem.

## PRIMERJALNA ANALIZA KRITERIJEV HOTELSTARS S SLOVENSKO KATEGORIZACIJO

		TOČKE	1	2	3	4	5	OCENA
7	NO, zgrajen po letu 1998, ki ima več kot 20 sob, ima poseben vhod za uslužbence in dobavitelje	2	x	x	x			VIŠJE
8	poseben vhod za uslužbence in dobavitelje	3				x	x	VIŠJE
<b>VZDRŽEVANJE IN ČIŠČENJE</b>								
9	služba za vzdrževanje dosegljiva 8 ur na dan	1						VIŠJE
10	služba za vzdrževanje dosegljiva 16 ur na dan	2						VIŠJE
11	dnevno čiščenje vseh prostorov		x	x	x	x	x	ENAKO
<b>36</b>	<b>dnevno čiščenje sob</b>	<b>1</b>	<b>M</b>	<b>M</b>	<b>M</b>	<b>M</b>	<b>M</b>	<b>ENAKO</b>
12	pribor za čiščenje čevljev v sobi	1						NIŽJE
13	čiščenje čevljev – avtomat na razpolago brezplačno	1				x	x	NIŽJE, ENAKO
14	avtomat za čiščenje čevljev brezplačno na razpolago v vsaki etaži ali organizirano ročno nočno čiščenje čevljev	3						VIŠJE

**OPOMBA: Hotelstars ima pri tej skupini samo en kriterij za čiščenje čevljev, dodatno je med kriteriji urejenosti sobe:**

**VIŠJE ZA  
VSE, KER JE  
ČIŠČENJE  
ČEVLJEV  
OBVEZEN  
ELEMENT**

53	Čiščenje čevljev	2			M <sup>20</sup>	M <sup>21</sup>	M	VIŠJE
161	Čistila za čevlje po želji <sup>22</sup>	1		M	M			VIŠJE
162	Čistila za čevlje v sobi	2				M <sup>23</sup>	M	VIŠJE
163	Delujoča naprava za čiščenje čevljev	3			M <sup>24</sup>	M <sup>25</sup>	M	VIŠJE ZA 3, ENAKO ZA 4,5

**OPOMBA: Hotelstars ima dodatni kriterij:**

160	Žlica za čevlje v sobi	1					M	VIŠJE ZA 5
-----	------------------------	---	--	--	--	--	---	------------

20 Čistila za čevlje v sobi (glejte št. 162) izpolnjujejo ta kriterij tako kot delujoča naprava za čiščenje čevljev (glejte št. 163).

21 Tudi delujoča naprava za čiščenje čevljev (glejte št. 163) izpolnjuje ta kriterij.

22 Velja za 2 \* in 3 \*: Storitev čiščenja čevljev (glejte št. 53) ali čistila za čevlje v sobi (glejte št. 162) prav tako izpolnjujejo ta kriterij. Delujoča naprava za čiščenje čevljev (glejte št. 163) prav tako izpolnjuje ta kriterij.

23 Namesto čistil v sobi izpolnjuje storitev čiščenja čevljev (glejte št. 53) ta kriterij.

24 Storitev čiščenja čevljev (glejte št. 53) ali čistila za čevlje v sobi (glejte št. 162) tudi ustreza temu kriteriju.

25 Namesto delujoče naprave za čiščenje čevljev storitev čiščenja čevljev ustreza temu kriteriju (glejte št. 53).

V skupini 10 – Drugo ima SKS 14 kriterijev in HS 7 kriterijev. HS kriterij dvigalo ne opisuje tako obširno kot SKS. Poleg tega kriterij dvigal ni obvezen element na količino sob, npr. na vsakih 60 sob eno dvigalo. Prav tako HS ne predpisuje, kakšna tla morajo biti na komunikacijskih poteh in da mora hotel obvezno imeti ločen poseben vhod za zaposlene in dobavitelje.

HS ne predpisuje storitev službe za vzdrževanje, čeprav imajo obvezen kriterij za 5 \* (naveden v drugi skupini) podpora pri IT-ju. Oba sistema kot obvezen kriterij predpisujeta dnevno čiščenje v vseh kategorijah.

HS ima v tej skupini samo en kriterij za čiščenje čevljev, dodatno je med kriteriji uredjenosti sobe. Lahko zaključimo, da so kriteriji HS višji v vseh primerih čiščenja čevljev, ker je čiščenje čevljev obvezen element. Enako je samo v primeru 4 \* in 5 \* za kriterij delujoča naprava za čiščenje čevljev.

Tabela 16: Urejenost in opremljenost sobe.

OPREMNE ZNAČILNOSTI		TOČKE	1	2	3	4	5	OCENA
<b>11 A UREJENOST IN OPREMLJENOST SOBE</b>								
<b>OPOMBA: HS ne opredeljuje kriterija okno.</b>								
1	okno z naravno svetlobo	1	x					VIŠJE
2	okno z naravno svetlobo v velikosti najmanj 1/10 sobne površine	2		x	x	x	x	VIŠJE
<b>OPOMBA: HS natančneje predpisuje zatemnitev.</b>								
3	možna zatemnitev sobe (zaves, rolete, polknice ipd.)	2	x	x	x	x	x	VIŠJE
87	možnost zatemnitve (npr. zaves)	1	M	M	M	M		NIŽJE, KER SKS ŽE NAVAJA STVARI. S KATERIMI JE MOŽNA POPOLNA ZATEMNITEV
88	možnost popolne zatemnitve (npr. rolete, zatemnitev, ki ne prepušča svetlobo)	5					M	ENAKO
89	dnevne zaves, žaluzije ali ekvivalent	3						VIŠJE, KER SKS TEGA ELEMENTA NE POZNA
4	garderobna omara ali niša	2	x	x	x	x	x	ENAKO
92	omara z ustrezno zmogljivostjo	1	M	M	M	M	M	ENAKO
93	police za perilo	1		M	M	M	M	VIŠJE, KER SKS TEGA NE PREDPISUJE, SO PA DEJANSKO V VSAKI OMARI
5	obešalna kljuka za obleke/posteljo	1	x	x	x	x	x	VIŠJE



	OPREMNE ZNAČILNOSTI	TOČKE	1	2	3	4	5	OCENA
96	garderoba ali garderobna kljuka	1	M	M	M	M	M	NIŽJE, KER NE PREDPISUJEJO NA POSTELJO
6	možnost obešanja garderobne vreče za obleke (izven omare ali v omari – posebna kljukica)	2						NIŽJE
97	možnost obešanja potovalke za obleke (zunaj omare)	1			M	M	M	VIŠJE, KER JE OBVEZEN ELEMENT ZA 3–5
7	obešalniki za obleke	1	x	x	x	x	x	ENAKO
8	najmanj 5 obešalnikov za obleke/posteljo	2						VIŠJE
9	najmanj 10 obešalnikov na posteljo	3						VIŠJE
94	primerno število obešalnikov <sup>26</sup>	1	M	M	M			
95	primerno število različnih vrst obešalnikov	3				M	M	VIŠJE, KER PREDPISUJE VRSTE
10	miza	1	x	x	x	x	x	ENAKO
102	miza/pisalna miza/mizna plošča	1	M	M				ENAKO
103	miza, pisalna miza ali mizna plošča s prosto delovno površino z vsaj 0,5 m <sup>2</sup> in ustrezno osvetlitvijo na pisalni mizi	5			M	M	M	VIŠJE, KER PREDPISUJE VELIKOST IN OSVETLITEV
11	stol v sobi – možnost sedenja	1	x					ENAKO
98	1 stol	1	M	M				ENAKO
12	stol ali naslanjač/postelja	2		x	x	x	x	ENAKO
99	1 sedežna garnitura na posteljo, od tega vsaj en stol	2			M	M	M	ENAKO
13	omarica ali polica pri ležišču	1	x	x	x	x	x	VIŠJE
104	odlagalna polica pri postelji	2			M	M	M	NIŽJE, KER NI OBVEZNO 1–2
14	luč na nočni omarici ali pri ležišču	2	x	x	x	x	x	VIŠJE
113	luč za branje ob postelji	2		M	M	M	M	NIŽJE, KER NI OBVEZNO ZA 1
15	telefonski aparat z navodilom za uporabo	2		x	x	x	x	VIŠJE

OPOMBA: Hotelstars ima nižje kriterije.

<sup>26</sup> Obešalniki iz žice ne zadostujejo temu kriteriju.

## KATEGORIZACIJA NASTANITVENIH OBRATOV

	OPREMNE ZNAČILNOSTI	TOČKE	1	2	3	4	5	OCENA
140	telefon v sobi skupaj z navodili za uporabo v več jezikih (tudi pri točki 14)	8				M	M	NIŽJE, KER NI OBVEZEN ZA 2-3
16	2 odeje ali prešita odeja na postelji	1	x	x	x	x	x	VIŠJE
79	sodobne, negovane odeje	1	M	M	M	M	M	NIŽJE
17	dodatna odeja na željo gosta	1		x	x	x		VIŠJE
18	dodatna odejo na posteljo	2					x	VIŠJE
80	dodatna odeja po želji	2			M	M	M	NIŽJE, KER NI OBVEZNO ZA 2 IN JE MANJ KOT V SKS ZA 5*
19	vzglavna blazina na posteljo	1	x	x	x	x	x	VIŠJE
81	sodobni in negovani vzglavniki	1	M	M	M	M	M	NIŽJE
20	dodatna blazina na željo gosta	1		x	x	x		VIŠJE
84	dodatni vzglavnik po želji (to ni okrasni vzglavnik)	1			M	M	M	NIŽJE, KER NI OBVEZNO ZA 2
21	dodatna blazina na posteljo	2					x	ENAKO
85	2 vzglavnika na gosta (to ni okrasni vzglavnik)	4					M	ENAKO
<b>OPOMBA: HS ima dodatne kriterije:</b>								
82	higienska prevleka za vzglavnike (angl. <i>encasings</i> )	5						VIŠJE
83	letno globinsko čiščenje vzglavnika ali nov vzglavnik, star največ 1 leto (dokazilo priložiti vlogi o kategorizaciji hotela)	8						VIŠJE
86	možnost izbire vzglavnika <sup>27</sup>	4				M	M	VIŠJE ZA 4-5
22	predposteljna preproga oz. tla iz tekstilnih vlaken		x	x	x			VIŠJE
23	copati (angl. <i>slippers</i> ) na željo gosta	1				x		ENAKO
201	hišni copati po želji	1				M		ENAKO
24	copati (angl. <i>slippers</i> ) v sobi	2					x	ENAKO
202	hišni copati	3					M	ENAKO
25	posoda za odpadke	1	x	x	x	x	x	VIŠJE
116	koš za odpadke	2			M	M	M	NIŽJE, KER NI OBVEZNO ZA 1-2

<sup>27</sup> Gost lahko zbere med različnimi vrstami vzglavnikov.

## PRIMERJALNA ANALIZA KRITERIJEV HOTELSTARS S SLOVENSKO KATEGORIZACIJO

	OPREMNE ZNAČILNOSTI	TOČKE	1	2	3	4	5	OCENA
26	navodila za ravnanje ob morebitni nevarnosti		x	x	x	x	x	VIŠJE
27	znak »Ne moti«	1			x	x	x	VIŠJE
28	odlagališče (stojalo) za prtljago	1			x	x	x	ENAKO
<b>115</b>	<b>primeren prostor za odložitev kovčka ali stojalo za kovček</b>	<b>1</b>			<b>M</b>	<b>M</b>	<b>M</b>	<b>ENAKO</b>
29	veliko ogledalo	2			x	x	x	ENAKO
<b>114</b>	<b>ogledalo</b>	<b>2</b>			<b>M</b>	<b>M</b>	<b>M</b>	<b>ENAKO</b>
30	dodatna luč za mizo	2						N/A, KER IMA HS SKUPNO ZAHTEVO Z MIZO
<b>OPOMBA: Dodatni izbirni kriterij:</b>								
<b>111</b>	<b>nočna luč</b>	<b>1</b>						<b>VIŠJE</b>
31	splošna razsvetljava	1	x	x	x			ENAKO
<b>112</b>	<b>ustrezna osvetlitev sobe</b>	<b>1</b>	<b>M</b>	<b>M</b>	<b>M</b>	<b>M</b>	<b>M</b>	<b>ENAKO</b>
32	splošna razsvetljava z možnostjo prižiganja pri vhodu in postelji (za objekte, grajene po letu 1998)	3			x			VIŠJE
33	prižiganje in ugašanje splošne razsvetljave pri vhodu in postelji	3				x	x	VIŠJE
<b>109</b>	<b>upravljanje razsvetljave v sobi ob postelji</b>	<b>2</b>						<b>NIŽJE, KER NI OBVEZNI</b>
<b>110</b>	<b>centralno upravljanje vse razsvetljave v sobi ob postelji</b>	<b>4</b>						<b>NIŽJE, KER NI OBVEZNI</b>
34	dodatna električna vtičnica	1						NIŽJE
<b>107</b>	<b>dostopna električna vtičnica v bližini postelje</b>	<b>1</b>			<b>M</b>	<b>M</b>	<b>M</b>	<b>VIŠJE</b>
35	vrečka za umazano perilo	1			x	x	x	ENAKO
<b>155</b>	<b>vreča za perilo</b>	<b>1</b>			<b>M</b>	<b>M</b>	<b>M</b>	<b>ENAKO</b>
36	šivalni pribor na željo gosta	1			x	x	x	NIŽJE
<b>158</b>	<b>šivanje po želji<sup>28</sup></b>	<b>1</b>		<b>M</b>	<b>M</b>	<b>M</b>		<b>VIŠJE, KER JE OBVEZNO ZA 2</b>
37	šivalni pribor v sobi	2						
<b>159</b>	<b>šivanje v sobi</b>	<b>2</b>					<b>M</b>	<b>VIŠJE, KER JE OBVEZNO</b>

28 Velja za 2 \* in 3 \*: storitev šivanja prav tako izpolnjuje ta kriterij (glejte št. 52).

## KATEGORIZACIJA NASTANITVENIH OBRATOV

OPREMNE ZNAČILNOSTI		TOČKE	1	2	3	4	5	OCENA
52	šivanje	2				M	M	VIŠJE, KER JE OBVEZNO
<b>OPOMBA: Hotelstars ima dodatne izbirne kriterije glede likanja:</b>								
156	likalnik in likalna deska po želji/ likalna soba	2						VIŠJE, KER TEGA NI V SKS
157	likalnik in likalna deska v sobi	4						VIŠJE, KER TEGA NI V SKS
154	hlačni likalnik	3						VIŠJE, KER TEGA NI V SKS
38	pisalni pribor (ovojnica, listi papirja, svinčnik/pero)	1			x	x		ENAKO
152	pisalni pribor in beležka	1			M	M	M	ENAKO
39	korespondenčna mapa s pisalnim priborom	2					x	ENAKO
153	korespondenčna mapa	3					M	ENAKO
<b>OPOMBA: Hotelstars ima dodatne izbirne kriterije glede časopisov:</b>								
150	časopis v sobi (natisnjen ali v digitalni obliki)	2						VIŠJE, KER TEGA NI V SKS
151	revija za goste v sobi	1					M	VIŠJE, KER TEGA NI V SKS IN JE OBVEZEN ELEMENT
40	zaščitni trak širine najmanj 1 m	1				x	x	VIŠJE, KER HS TEGA SPLOH NE PREDPISUJE
41	pregrinjalo	2						VIŠJE, KER HS TEGA SPLOH NE PREDPISUJE
42	dodatna večerna priprava sobe – standarden nočni red (odkritje postelje, menjava brisač, praznjenje koša)	3						NIŽJE
58	večerno pospravljanje <sup>29</sup> kot dodaten nadzor po sobah	10					M	VIŠJE, KER JE OBVEZEN ZA 5
43	dodatni fotelji v dvoposteljni sobi	2						N/A
44	fotelj (kavč) z mizico	4						N/A
100	1 udobna sedežna garnitura (oblazinjen stol/kavč) s servirno mizo/odlagalno površino	4				M	M	N/A, KER JE TO V SKS OPISANO DRUGAČE

<sup>29</sup> Imenovana tudi druga storitev. Zamenjava brisač, pospravljanje postelje in odgrnitev, izpraznitev koša itd.

## PRIMERJALNA ANALIZA KRITERIJEV HOTELSTARS S SLOVENSKO KATEGORIZACIJO

	OPREME NE ZNAČILNOSTI	TOČKE	1	2	3	4	5	OCENA
45	kavč z mizico in fotelji (sedežna skupina)	6						NIŽJE
<b>101</b>	<b>1 dodatna udobna sedežna garnitura (oblazinjen stol/kavč z dvema sedežema) v dvoposteljnih sobah in apartmajih</b>	<b>4</b>					<b>M</b>	<b>VIŠJE, KER JE OBVEZEN ZA 5</b>
46	posteljni nadvložek	2				x	x	VIŠJE, KER JE ELEMENT OBVEZEN (GLEJ SPODAJ HS EL. 75)
47	anketa za goste	1					x	VIŠJE
48	osebna tehtnica	1						ENAKO
<b>206</b>	<b>osebna tehtnica</b>	<b>1</b>						<b>ENAKO</b>
49	postelja za dojenčka na željo gosta	2						VIŠJE
50	otroška postelja na željo gosta	2						VIŠJE
<b>OPOMBA: HS ima samo en kriterij:</b>								
<b>74</b>	<b>otroška posteljica</b>	<b>3</b>						<b>NIŽJE, KER IMA HS SAMO EN ELEMENT</b>
51	dodatna miza/pisalna miza	3						VIŠJE, KER HS NIMA
52	dodatni telefonski/internetni priključek v bližini mize	2						VIŠJE, KER HS NIMA
53	vtičnica v bližini mize	1						NIŽJE
<b>106</b>	<b>dostopna električna vtičnica v bližini mize</b>	<b>2</b>			<b>M</b>	<b>M</b>	<b>M</b>	<b>VIŠJE, KER JE OBVEZEN ELEMENT</b>
<b>105</b>	<b>dostopna električna vtičnica v sobi</b>	<b>1</b>	<b>M</b>	<b>M</b>	<b>M</b>	<b>M</b>	<b>M</b>	<b>VIŠJE, KER TEGANI V SKS</b>
54	centralno stikalo za električno napeljavo	3						ENAKO
<b>108</b>	<b>centralno stikalo za razsvetljavo v sobi</b>	<b>3</b>						<b>ENAKO</b>
55	centralno uravnavanje jakosti sobne razsvetljave	2						VIŠJE
56	centralno uravnavanje sobne razsvetljave iz postelje	3						VIŠJE
57	adapter za vtičnico na željo gosta ( <i>na razpolago na recepciji</i> )	1						ENAKO
<b>136</b>	<b>mednarodni adapter po želji</b>	<b>2</b>						<b>ENAKO</b>

OPREMNE ZNAČILNOSTI		TOČKE	1	2	3	4	5	OCENA
<b>OPOMBA: HS ima dodaten kriterij:</b>								
137	napajalnik po želji (za različne elektronske naprave, kot so mobilni telefoni)	2						<b>VIŠJE, KER TEGANI V SKS</b>
58	dekorativne elemente, cvetje in drugo potrebno funkcionalno opremo	1						VIŠJE
<b>DRUGO V SOBI</b>								
59	stojalo za hlače	1						VIŠJE
60	kukalo na vratih	1						ENAKO
164	<b>kukalo na vratih</b>	<b>2</b>						<b>ENAKO</b>
61	kartični sistem	1						VIŠJE
62	alarmna tipka (SOS)	1						VIŠJE
63	vezna vrata med sobami	1						VIŠJE
64	dodatno vratno zapiralo v sobi	1						ENAKO
165	<b>dodatna ključavnica na vratih sobe</b>	<b>3</b>						<b>ENAKO</b>

V skupini 11 A – Urejenost in opremljenost sobe je v SKS 70 kriterijev in 65 kriterijev HS.

HS ne opredeljuje kriterija okno, še manj velikost okna glede na velikost sobe, kot je to v SKS. HS z več kriteriji kot SKS predpisuje zatemnitev, vendar so kriteriji HS nižji, saj je popolna zatemnitev (z roletami itd.) v HS predpisana samo za 5 \*. HS predpisuje police v omari, česar SKS ne pozna, je pa res, da so police v omari že povsod. Oba sistema predpisujeta obešalnike v omari, pri čemer HS ne predpisuje števila, temveč primerno število različnih vrst obešalnikov za 5 \*, kar pomeni, da so kriteriji HS višji.

Oba sistema predpisujeta tudi mizo, a so kriteriji HS višji, ker predpisujejo vrsto in velikost delovne površine ter ustrezno osvetlitev na pisalni mizi. Slednje je v SKS izbirni element.

Pri kriteriju omarica ali polica pri ležišču so kriteriji HS nižji, ker ni obvezen kriterij za 1–2 \*. Podobno je v primeru luči ob postelji, kjer v HS ta kriterij ni obvezen za 1 \*.

Kriterij Telefon v sobi skupaj z navodili za uporabo v več jezikih (tudi pri skupini 14) je v HS nižji, ker ni obvezen za 2–3\*.

HS pozna kriterij Sodobne, negovane odeje, kar si lahko interpretiramo kot nižji kriterij, saj ni navedeno, da mora biti na posteljo. Res pa je, da je navedena množina, kar je lahko prevedemo na različne načine. Ta kriterij je potrebno preveriti pri predstavnikih sistema Hotelstars. Kriterij Dodatna odeja po želji je v HS nižji, ker ni obvezen za 2 \* in je manj kot v SKS za 5 \*, kjer je ta dodatna odeja obvezen element v 5 \*. Podobno kot pri odejah so kriteriji definirani tudi pri vzglavnikih.

HS ima dodatne izbirne kriterije, in sicer higiensko prevleko za vzglavnike (angl. encasings) in letno globinsko čiščenje vzglavnika ali nov vzglavnik, star največ 1 leto (dokazilo priložiti vlogi o kategorizaciji hotela). Poleg tega ima ta skupina kriterijev HS dodaten ob-

vezen kriterij za 4 in 5 \*, ki ga SKS ne pozna, in sicer možnost izbire vzglavnika. Menimo, da ta kriterij ne bi predstavljal prevelikega finančnega bremena za hotele.

SKS ima višji kriterij pri predposteljni preprogi oz. tleh iz tekstilnih vlaken (obvezno za 1–3 \*), saj HS tega elementa ne pozna. Pri kriteriju copati so zahteve v obeh sistemih enake.

Koš za odpadke v 1 \* in 2 \* v HS ni obvezen. Prav tako niso obvezna navodila za ravnanje ob morebitni nevarnosti in znaku »Ne moti«.

HS pozna dodaten izbirni kriterij nočna luč. Drugače so pogoji za ustrezno osvetlitev približno enaki, višje so zahteve po prižiganju in ugašanju splošne razsvetljave pri vходу in postelji v SKS, saj je to obvezni element. HS zahteva kot obvezni element dostopno električno vtičnico ob postelji, kar je višji kriterij od SKS. Je pa res, da ima veliko hotelov ob postelji luč ali telefon, vtičnica obstaja, ni prosta, je pa dostopna.

Šivanje po želji ali v sobi je v HS za razliko od SKS obvezen element po posameznih kategorijah. V nekaj primerih ima HS višje zahteve predvsem zaradi večjega udobja v sobi in boljšega razumevanja potreb gosta. To velja tudi v primeru likanja, kjer ima HS dodatne izbirne kriterije: likalnik in likalna deska po želji/likalna soba, likalnik ter likalna deska v sobi in hlačni likalnik.

HS ima dodaten izbirni kriterij časopis v sobi (natisnjen ali v digitalni obliki). Poleg tega ima v tej skupini obvezni kriterij za 5 \* – revija za goste v sobi.

Zaščitni trak širine najmanj 1 m ali pregrinjalo sta višja kriterija v SKS, saj HS teh kriterijev sploh ne predpisuje. Višji je kriterij, ki se v SKS pojavlja kot alternativa zgoraj omenjenima in je v HS obvezen element za 5 \*, in sicer *Večerno pospravljanje* kot dodaten nadzor po sobah.

HS predpisuje višji obvezni kriterij za 5 \*, eno dodatno udobno sedežno garnituro (oblazinjen stol/kavč z dvema sedežema) v dvoposteljnih sobah in apartmajih.

SKS ima dva obvezna elementa, ki ju HS ne opredeljuje: posteljni nadvložek in anke-to za goste. HS opredeljuje manj zahtev tudi pri otroški posteljici.

Več zahtev ima HS pri vtičnicah, saj poleg ob postelji (navedeno zgoraj) zahteva še dostopno električno vtičnico v bližini mize in dostopno električno vtičnico v sobi. Zato pa nima kar nekaj predimenzioniranih in zastarelih elementov, kot so: centralno uravnavanje jakosti sobne razsvetljave, centralno uravnavanje sobne razsvetljave iz postelje, dekorativni elementi, cvetje in druga potrebna funkcionalna oprema, stojalo za hlače, kartični sistem, alarmna tipka (SOS) in vezna vrata med sobami. Skladno s potrebami mednarodnih gostov pa ima HS kot dodaten izbirni kriterij napajalnik po želji.

Tabela 17: Urejenost in opremljenost sobe – postelja.

OPREMNE ZNAČILNOSTI		TOČKE	1	2	3	4	5	OCENA
<b>VELIKOST POSTELJE</b>								
<b>OPOMBA: Hotelstars ima dodatne kriterije, ki se nanašajo na udobje vzmetnice.</b>								
65	postelja s sodobno in negovano vzmetnico z debelino 13 cm.	1	M	M				VIŠJE, KER SKS TEGA SPLOH NE PREDPISUJE
66	postelja, ki je sestavljena iz elastičnega sistema in sodobne ter negovane vzmetnice s skupno višino najmanj 18 cm <sup>30</sup>	5			M	M	M	VIŠJE, KER SKS TEGA SPLOH NE PREDPISUJE
67	postelja, ki je sestavljena iz elastičnega sistema in sodobne ter negovane vzmetnice s skupno višino najmanj 22 cm	10						VIŠJE, KER SKS TEGA SPLOH NE PREDPISUJE
68	ergonomska nastavljiva postelja	5						VIŠJE, KER SKS TEGA SPLOH NE PREDPISUJE
75	higienske prevleke za vzmetnice <sup>31</sup> (angl. <i>encasings</i> )	10						ENAKO, GLEJ ELEMENT POSTELJNI NADVLOŽEK
76	nakup novih vzmetnic v zadnjih 3 letih (dokazilo priložiti vlogi o kategorizaciji hotela)	10						VIŠJE, KER SKS TEGA SPLOH NE PREDPISUJE
77	letno globinsko čiščenje vzmetnic <sup>32</sup> (dokazilo priložiti vlogi o kategorizaciji hotela)	10						VIŠJE, KER SKS TEGA SPLOH NE PREDPISUJE
78	Spanje, prijazno alergikom, po želji (dokazilo priložiti vlogi o kategorizaciji hotela)	2						VIŠJE, KER SKS TEGA SPLOH NE PREDPISUJE
65	enojno ležišče 90 x 190 cm		x	x				VIŠJE
66	enojno ležišče 90 x 200 cm ali večje				x	x	x	ENAKO
67	enojno ležišče 120 x 190/200 cm	1						VIŠJE
68	enojno ležišče 150 x 190/200 cm	2						VIŠJE
	enojno ležišče 160 x 190/200							
	<i>Opomba:</i>							
	<i>Hotel:</i>							
	<i>Največ 30 % dvoposteljnih sob v kategoriji 1 *-2 * ima lahko takšna ležišča in največ 15 % dvoposteljnih sob v kategoriji 3 *-4 * ima lahko takšna ležišča.</i>	3						VIŠJE
	<i>O nameravani namestitvi gosta v takšno dvoposteljno sobo z enojnim ležiščem mora NO obvestiti gosta ob rezervaciji. Takšna ležišča se v dvoposteljnih sobah ne točkujejo.</i>							

30 Velja za elemente 66 in 67: temelj postelje je lahko »boxspring«, vzmetnica ali ekvivalentni sistem.

31 Preprost nadvložek na vzmetnici se ne sprejme. Primeren je pralni, zračen nadvložek, brez pršic in njihovih iztrebkov, iz bombaža ali sintetičnih materialov, ki se odpre na spodnji strani.

32 Ta kriterij je izpolnjen, če ni ostanka vlage, če so pršice ubite in zaustavljena njihova rast.



	OPREMNE ZNAČILNOSTI	TOČKE	1	2	3	4	5	OCENA
69	enojno ležišče 180 x 190/200 <i>Opomba: o nameravani namestitvi gosta v takšno dvoposteljno sobo z enojnim ležiščem mora NO obvestiti gosta ob rezervaciji. Takšna ležišča se v dvoposteljnih sobah ne točkujejo.</i>	4						VIŠJE
70	NO ima najmanj 10 % sob z nadstandardno velikostjo postelj in ureditvijo za posebne potrebe <i>Opomba: ureditev za posebne potrebe pomeni, da je postelja npr. za invalide, negovalna ipd. Nadstandardna je npr. dolžina 210, 220 cm, ki je primerna za športnike, oz. širša od 90 cm.</i>	5						ENAKO
73	<b>10 % postelj z dolžino vsaj 2,10 m</b>	5						ENAKO

**OPOMBA:** Hotelstars ima poenostavljene kriterije, vezane na velikost postelj.

69	enojna postelja z merami od 0,80 m x 1,90 m in dvojna posteljama z merami od 1,60 m x 1,90 m <sup>33</sup>	1	M	M				NIŽJE
70	enojna postelja z merami od 0,90 m x 1,90 m in dvojna postelja z merami od 1,80 m x 1,90 m	5			M			NIŽJE
71	soba z eno posteljo z merami od 0,90 m x 2,00 m in dvema posteljama z merami od 1,80 m x 2,00 m	15				M	M	ENAKO
72	soba z eno posteljo z merami od 1,00 m x 2,00 m in soba z dvema posteljama z merami od 2,00 m x 2,00 m	25						VIŠJE

Pri skupini kriterijev Velikost postelje imata sistema podobne zahteve, ob tem da HS predpisuje dodatne obvezne kriterije, ki se nanašajo na udobje vzmetnice oz. njeno višino. Ob poznavanju standardnih vzmetnic v slovenskih hotelih menimo, da ne gre za zahtevo, ki je ne bi izpolnjevali že sedaj. HS dodatno nagrajuje s točkami za višjo in večjo vzmetnico, prav tako pa za redno čiščenje vzmetnic in vzmetnice, ki so prijazne alergikom.

Kar se tiče velikosti postelj, so kriteriji v HS nižji za 1–3 \* in enaki za 4–5 \*.

<sup>33</sup> Velja za elementa 69–72: če sta v dvoposteljni sobi namesto ene dvojne postelje dve enojni postelji ali kraljičina postelja (angl. queen size bed – enodelna žimnica z najmanjšo mero 1,50 m x 2,00 m), je treba hotelskega gosta pred podpisom pogodbe o bivanju v hotelu (nakup) na to izrecno opozoriti. Čeprav je 15 % postelj v hotelu manjših od navedene velikosti, je treba hotelskega gosta pred podpisom pogodbe o bivanju v hotelu na to tudi opozoriti.

Tabela 18: Urejenost in opremljenost kopalnice.

OPREMNE ZNAČILNOSTI	TOČKE	1	2	3	4	5	OCENA
<b>11 B UREJENOST IN OPREMLJENOST KOPALNICE</b>							
SANITARNI PROSTORI NO, ki nimajo v sobah lastnih kopalnic							
NO, kategorija 1 * ima etažne kopalnice oz. v sobah nima kopalnic							
1	NO, ki v sobah nima lastnih kopalnic, ima na vsakih 5 sob najmanj 1 etažno kopalnico, 1 etažno stranišče za ženske in 1 za moške	x					NIŽJE
2	<u>v etažni kopalnici</u> ima NO kad ali tuš z zaveso, umivalnik, polico za toaletne potrebščine, ogledalo z osvetlitvijo, splošno razsvetljavo, električno vtičnico in obešalno kljuko za obleke	4	x				NIŽJE
3	<u>v etažnem stranišču</u> ima NO v predprostoru umivalnik s tekočo hladno in toplo vodo, ogledalo z osvetlitvijo, polico za toaletne potrebščine, sušilec za roke oz. papirne brisače; v kabini straniščno školjko s kakovostno desko, obešalno kljuko za obleko, 2 zvitka toaletnega papirja, metlico za stranišče, zaprto posodo za odpadke s plastično vrečko za odpadke	2	x				NIŽJE
4	<u>soba brez kopalnice</u> ima umivalnik s toplo in hladno vodo 24 ur na dan, polico za toaletni pribor, ogledalo z osvetlitvijo, električno vtičnico, milo ali tekoče milo, 1 kozarec in 2 brisači na osebo, držalo za brisače, talno brisačo	3	x				NIŽJE
<b>OPOMBA: HS zahteva, da imajo vse sobe lasten sanitarni prostor!</b>							
168	100 % sob s prho/WC-jem ali s kopalno kadjo/WC-jem <sup>34</sup>	1	M	M	M	M	VIŠJE, ZARADI 1
169	100 % sob s prho/WC-jem ali s kopalno kadjo/WC-jem in od tega 50 % sob s kopalno kadjo in ločeno kabino za prho.	10					VIŠJE

34 Velja za 1 \* in 2 \*: če je 15 % sob brez prhe/WC-ja ali kopalne kadi/WC-ja, torej opremljenih samo s prho/WC-jem v vsakem nadstropju, je treba gosta pred podpisom pogodbe o bivanju (nakupu) v hotelu o teh okoliščinah pri teh sobah oz. o nedoseganju standarda izrecno obvestiti.

OPREMNE ZNAČILNOSTI		TOČKE	1	2	3	4	5	OCENA
<b>NO s kopalnicami v sobah</b>								
5	NO ima najmanj 30 % sob s kopalnico in straniščem		x					NIŽJE
6	več kot 50 % sob s kopalnico in straniščem			x				NIŽJE
7	vse sobe s kopalnico in straniščem (če stranišče ni urejeno v posebnem prostoru)				x	x	x	ENAKO
8	NO, grajeni po letu 1998, in novogradnje, imajo v 30 % sob stranišče urejeno v ločenem prostoru						x	VIŠJE
<b>170</b>	<b>30 % sob z WC-jem posebej</b>	<b>5</b>						<b>NIŽJE ZA 5, KER NI OBVEZNO</b>
9	objekti, ki so gradbeno dovoljenje pridobili po 1. 1. 2010, imajo kopalnico v velikosti najmanj 4 m <sup>2</sup>				x			VIŠJE
10	objekti, ki so gradbeno dovoljenje pridobili po 1. 1. 2010, imajo kopalnico v velikosti najmanj 5 m <sup>2</sup>					x		VIŠJE
11	objekti, grajeni po letu 1998, imajo kopalnico v velikosti najmanj 6m <sup>2</sup>						x	VIŠJE
<b>OPOMBA: HS ne predpisuje obvezne kvadrature kopalnice</b>								<b>POTREBNO POJASNILO</b>
<b>166</b>	<b>Sanitarni prostor &gt; 5 m<sup>2</sup><sup>35</sup></b>	<b>5</b>						<b>POTREBNO POJASNILO</b>
<b>167</b>	<b>Sanitarni prostor &gt; 7,5 m<sup>2</sup></b>	<b>10</b>						

V skupini 11 B – Urejenost in opremljenost kopalnic je v SKS 58 kriterijev in 35 kriterijev HS.

Pri kopalnicah je glavna razlika med sistemom ta, da HS zahteva kopalnice v vseh kategorijah, medtem ko SKS dovoljuje, da jih hoteli iz 1 \* nimajo. Hotelov z 1 \* je v Sloveniji 5. Naprej HS ne predpisuje obvezne kvadrature kopalnice, čeprav je opomba pod tem elementom zavajajoča. Ni namreč jasno, ali je 5 m<sup>2</sup> dejansko minimalna kvadratura ali zgolj izbirni element.

35 Če je 15 % sob pod to velikostjo, velja kriterij za izpolnjenega, če se gosta pred podpisom pogodbe o bivanju (nakup) v hotelu izrecno obvesti o nedoseganju standarda pri teh sobah.

Tabela 19: Urejenost in opremljenost kopalnice, drugi del.

OPREMNE ZNAČILNOSTI	TOČKE	1	2	3	4	5	OCENA	
<b>kopalnica v sobi ima naslednje elemente:</b>								
12	naravno ali umetno prezračevanje		x	x	x	x	VIŠJE	
13	straniščno školjko, 2 zvitka toaletnega papirja, metlico za stranišče oz. čistilni pribor za stranišče (če stranišče ni urejeno v posebnem prostoru)		x	x	x	x	VIŠJE	
<b>196</b>	<b>rezervni zvitek WC-papirja</b>	<b>1</b>	<b>M</b>	<b>M</b>	<b>M</b>	<b>M</b>	<b>M</b>	<b>NIŽJE, KER JE MANJ ELEMENTOV</b>
14	zaprto posodo s plastično vrečko za odpadke		x	x	x	x	VIŠJE ZARADI VREČKE	
<b>207</b>	<b>zbiralnik za odpadke</b>	<b>1</b>	<b>M</b>	<b>M</b>	<b>M</b>	<b>M</b>	<b>M</b>	<b>NIŽJE, VIŠJE ZA 1</b>
15	vrečko za higienske odpadke	1		x	x	x	VIŠJE	
16	umivalnik s toplo in hladno tekočo vodo 24 ur na dan	1		x	x	x	ENAKO	
<b>173</b>	<b>umivalnik</b>	<b>1</b>	<b>M</b>	<b>M</b>	<b>M</b>	<b>M</b>	<b>M</b>	<b>ENAKO, VIŠJE ZA 1</b>
17	dva umivalnika ali dvojni umivalnik	2					ENAKO	
<b>174</b>	<b>dvojni umivalnik v dvoposteljni sobi in apartmajih</b>	<b>5</b>						<b>ENAKO</b>
18	kopalno kad ali prho z zaveso	1		x			VIŠJE	
<b>171</b>	<b>prha s kopalno zaveso<sup>36</sup></b>	<b>1</b>	<b>M</b>	<b>M</b>	<b>M</b>	<b>M</b>	<b>M</b>	<b>NIŽJE</b>
19	kopalno kad ali prho s pregrado (steno) Opomba: v sobi, prirejani za invalide, je lahko zavesa.	2			x	x	x	VIŠJE
<b>172</b>	<b>prha s kopalno pregrado (steno)</b>	<b>5</b>						<b>NIŽJE, KER JE IZBIRNI</b>
20	obešalno kljuko za obleko	1		x	x	x	x	VIŠJE
21	pri kadi ali prhi pralno preprogo (brisačo)	1		x	x	x	x	ENAKO
22	splošno razsvetljavo, ki se prižiga ob vходу v kopalnico (obvezno za objekte, grajene po letu 1998)	1		x	x	x	x	VIŠJE

<sup>36</sup> Velja za elemente 171 in 172: če se ugotovi, da je zaradi postavitve sobe sanitarno področje zaščiteno pred škropljenjem, je zavesa za prho ali pregrada za prho nepotrebna.

## PRIMERJALNA ANALIZA KRITERIJEV HOTELSTARS S SLOVENSKO KATEGORIZACIJO

	OPREMNE ZNAČILNOSTI	TOČKE	1	2	3	4	5	OCENA
176	primerna osvetlitev pri umivalniku	1	M	M	M	M	M	NIŽJE, KER NI NAVEDENO, KJE SE PRIŽIGA
23	ogledalo z osvetlitvijo	2		x	x	x	x	VIŠJE
24	električno vtičnico pri ogledalu	1		x	x	x	x	ENAKO
180	dostopna vtičnica v bližini ogledala	1	M	M	M	M	M	ENAKO, VIŠJE ZA 1
25	1 kozarec na osebo	1		x	x	x	x	ENAKO
189	kozarci	1	M	M	M	M	M	ENAKO, VIŠJE ZA 1
26	milo na osebo ali tekoče milo	1		x	x	x	x	ENAKO, NIŽJE ZA 1
190	milo ali sredstvo za umivanje na umivalniku	1	M	M	M	M	M	ENAKO, VIŠJE ZA 1
27	držalo za brisače	1		x	x	x	x	ENAKO
184	držalo/kljuka za brisače	1	M	M	M	M	M	ENAKO, VIŠJE ZA 1
28	2 brisači na osebo (ročna, srednja)	2		x	x	x	x	VIŠJE
197	ena brisača za roke na osebo	1	M	M	M	M	M	NIŽJE
29	kopalno brisačo na osebo	2				x	x	NIŽJE
30	kopalno brisačo na željo gosta	1						VIŠJE, KER HS TEGA SPLOH NE PREDPISUJE
198	1 kopalna brisača na osebo	2		M	M	M	M	VIŠJE, KER GRE ZA 2-5, * OZ. NE KER JE TO DRUGA BRISAČA
31	tuš gel oz. šampon				x	x	x	NIŽJE
191	sredstvo za umivanje ali gel za prhanje v kabini za prho ali kopalni kadi	1		M	M	M	M	VIŠJE, KER JE OBVEZNO ZA 2*
192	šampon <sup>37</sup>	1		M	M	M	M	VIŠJE, KER STA DVA OBVEZNA ELEMENTA

OPOMBA: HS ima dodatni kriterij:

37 Velja za izpolnjenega, če je penca kopal ali gel za prhanje izrecno primerna/primeren tudi za nego las.

## KATEGORIZACIJA NASTANITVENIH OBRATOV

	OPREMNE ZNAČILNOSTI	TOČKE	1	2	3	4	5	OCENA
<b>193</b>	<b>izdelki za nego telesa v posamezni embalaži</b>	<b>2</b>					<b>M</b>	<b>VIŠJE</b>
32	nastavljiva tuš glava	2						VIŠJE
33	sušilec za lase na željo gostov	1						ENAKO
<b>203</b>	<b>sušilec za lase po želji</b>	<b>1</b>						<b>ENAKO</b>
34	sušilec za lase	2			x	x	x	ENAKO
<b>204</b>	<b>sušilec za lase</b>	<b>2</b>			<b>M</b>	<b>M</b>	<b>M</b>	<b>ENAKO</b>
35	polica za toaletni pribor	1		x	x			ENAKO
<b>187</b>	<b>polica za odlaganje predmetov</b>	<b>1</b>	<b>M</b>	<b>M</b>	<b>M</b>			<b>ENAKO, VIŠJE ZA 1</b>
36	velika odlagalna površina v velikosti najmanj 0,5 m <sup>2</sup> * Opomba: gre za seštevek odlagalnih površin.	2				x		VIŠJE
37	velika odlagalna površina v velikosti najmanj 0,75 m <sup>2</sup> * Opomba: gre za seštevek odlagalnih površin.	3					x	VIŠJE
<b>188</b>	<b>velika polica za odlaganje predmetov</b>	<b>3</b>				<b>M</b>	<b>M</b>	<b>NIŽJE</b>
38	peneča kopel na osebo	2						VIŠJE
39	robčki za obraz	1					x	ENAKO ZA 5*, VIŠJE ZA 3, 4*
<b>195</b>	<b>papirnati čistilni robčki za obraz</b>	<b>2</b>			<b>M</b>	<b>M</b>	<b>M</b>	<b>ENAKO ZA 5* VIŠJE ZA 3, 4*</b>
40	kapa za tuširanje	2				x	x	ENAKO
<b>194</b>	<b>dodatni kozmetični izdelki (npr. peneča kopel, kapa za prhanje, pilica za nohte, palčke za ušesa, čistilne blazinice, losjon za telo)</b>	<b>Je eden artikel, max. 4</b>				<b>M</b>	<b>M</b>	<b>ENAKO, KER JE PREDPISAN SAMO EDEN</b>
41	dodatne toaletne potrebščine so na voljo na recepciji (zobna ščetka, zobna pasta, pribor za britje, vata, pila za nohte, dezinfekcijski robčki ipd.)	3						VIŠJE, KER SMO TO UPOŠTEVALI ŽE PRI PREJŠNJEM ELEMENTU
<b>55</b>	<b>ponudba higienskih pripomočkov (zobna ščetka, zobna krema, brivnik za enkratno uporabo itd.)</b>	<b>2</b>		<b>M</b>	<b>M</b>	<b>M</b>	<b>M</b>	<b>VIŠJE, KER JE OBVEZNO ZA VSE</b>
42	kopalni plašč v vsaki sobi na osebo	4					x	ENAKO

## PRIMERJALNA ANALIZA KRITERIJEV HOTELSTARS S SLOVENSKO KATEGORIZACIJO

	OPREMNE ZNAČILNOSTI	TOČKE	1	2	3	4	5	OCENA
200	kopalni plašč	4					M	ENAKO
43	kopalni plašč na željo gosta	2						NIŽJE
199	kopalni plašč po želji	2				M		VIŠJE, KER JE OBVEZEN ZA 4*
44	kozmetično ogledalo	2				x		VIŠJE, KER JE OBVEZEN
45	gibljivo kozmetično ogledalo z osvetlitvijo	3					x	VIŠJE
179	ogledalo	1	M	M	M	M	M	ENAKO, GLEJ ELEMENT ZGORAJ
181	kozmetično ogledalo	1						NIŽJE
182	vrtljivo kozmetično ogledalo	2				M	M	NIŽJE ZA 5
183	osvetlitev kozmetičnega ogledala	1						NIŽJE
46	stol ali taburet	1					x	ENAKO
205	stolček v kopalnici po želji	3					M	ENAKO
47	30 % sob s kadjo (velja samo za hotel z oznako superior)	3				x		VIŠJE
48	50 % sob s kadjo, ostale s tuš kabino	5					x	VIŠJE
49	70 % sob s kadjo, ostale s tuš kabino	10						VIŠJE
50	dodatni umivalnik v apartmajih	5						VIŠJE
51	30 % sob s kadjo in z dodatnim tušem z zaslonom (kabino)	5						VIŠJE
52	50 % sob s kadjo in z dodatno tuš kabino	10						VIŠJE
53	najmanj 30 % kopalnic z bidejem oz. s školjko z umivalnikom	5					x	VIŠJE
54	bide oz. školjka z umivalnikom v vseh kopalnicah	8						VIŠJE
55	najmanj 30 % sob s sušilcem brisač – radiator	5						VIŠJE
<b>OPOMBA: HS ima dodatni kriterij:</b>								
185	možnost ogrevanja v kopalnici <sup>38</sup>	5				M	M	NIŽJE, KER JE SAMO ZA 4, 5*

38 Najmanjši možni kriterij velja za izpolnjenega, če je navošč kriterij grelnik za brisače (št. 186).

## KATEGORIZACIJA NASTANITVENIH OBRATOV

	OPREMNE ZNAČILNOSTI	TOČKE	1	2	3	4	5	OCENA
186	grelnik za brisače	3						?
56	možnost nastavitve ogrevanja	1						VIŠJE
57	pri umivalniku pralna preproga oz. brisača	1						VIŠJE, ZA HS DOVOLJ ENA
175	pralni tepih v kopalnici	1		M	M	M	M	ENAKO, VIŠJE 1
58	raztegljiva vrvica za sušenje perila	1						VIŠJE
<b>OPOMBA: HS ima dodatne izbirne kriterije:</b>								
177	stalna ali odstranljiva protizdrna naprava v kabini za prho in kopalni kadi	3						VIŠJE
178	varnostni ročaji	1						VIŠJE

Najprej je potrebno poudariti, da je nekaj kriterijev HS višjih, ker SKS ne zahteva kopalnice za hotel z 1 \* kakor tudi ne njene opreme. Če zanemarimo to dejstvo in primerjamo samo hotele z 2 \* in več, lahko ugotovimo, da je pri skupini kriterijev, ki se nanaša na opremljenost kopalnice SKS, kar nekaj višjih (predvsem obveznih) kriterijev kot pri HS: 2 zvitka toaletnega papirja, metlica za stranišče oz. čistilni pribor za stranišče (če stranišče ni urejeno v posebnem prostoru), naravno ali umetno prezračevanje, zaprta posoda s plastično vrečko za odpadke, vrečka za higienske odpadke, kopalna kad ali prha z obvezno pregrado (steno) za 4 in 5 \*, obešalna kljuka za obleko, splošna razsvetljava, ki se prižiga ob vходу v kopalnico (obvezno za objekte, grajene po letu 1998), ogledalo z osvetlitvijo, 2 brisači na osebo (ročna, srednja), nastavljiva tuš glava, peneča kopel na osebo, delež sob s kadjo, delež kopalnic z bidejem oz. s školjko z umivalnikom, bide oz. školjka z umivalnikom v vseh kopalnicah, delež sob s sušilcem brisač – radiator, možnost nastavitve ogrevanja, pri umivalniku pralna preproga oz. brisača in raztegljiva vrvica za sušenje perila.

Največja razlika je v tem, da pri HS pregrada pri kadi ali tušu ni obvezna, kar je povzročalo največ posegov pri prejšnji posodobitvi sistema kategorizacije. Podobno je bilo z odlagalnimi površinami, katerih površina v HS ni predpisana. Veliko nejevolje je povzročal tudi kriterij o deležu kopalnic s kadjo. Tega kriterija HS ne pozna.

Ima pa HS dodatne izbirne kriterije, ki so povezani z večjo varnostjo gostov v kopalnicah: protizdrna naprava/podlaga in varnostni ročaji.



Tabela 20: Zvočna izolacija.

OPREMNE ZNAČILNOSTI		TOČKE	1	2	3	4	5	OCENA
ZVOČNA IZOLACIJA								
1	20 % sob z dodatnimi vrati za zvočno izolacijo	2						ENAKO
2	50 % sob z dodatnimi vrati za zvočno izolacijo	3						ENAKO
3	100 % sob z dodatnimi vrati za zvočno izolacijo	5						ENAKO
<b>122</b>	<b>Protihrupna vrata/dvojna vrata</b>	<b>8</b>						<b>ENAKO, KER NE PREDPISUJE, KOLIKO</b>
4	20 % sob z zvočno izoliranimi okni	1						ENAKO
5	50 % sob z zvočno izoliranimi okni	3						ENAKO
6	100 % sob z zvočno izoliranimi okni	5						ENAKO
<b>121</b>	<b>Ustrezna protihrupna zaščita oken</b>	<b>8</b>						<b>ENAKO, KER NE PREDPISUJE, KOLIKO</b>

V skupini Zvočna izolacija vrat in oken je v SKS 6 kriterijev in 2 kriterija HS. Oba sistema imata podobne zahteve, razlika je v tem, da SKS predpisuje število točk glede na delež protihrupnih vrat in oken. Takšne interpretacije HS ne pozna v ocenjevalnem listu, morda imajo še kakšno dodatno tolmačenje kriterijev.

Tabela 21: Ogrevanje in klimatizacija.

OPREMNE ZNAČILNOSTI		TOČKE	1	2	3	4	5	OCENA
<b>12 OGREVANJE IN KLIMATIZACIJA</b>								
1	ogrevanje v vseh sobah, kopalnicah in javnih prostorih (razen v obratih, ki ne poslujejo v času kurilne sezone)		x	x	x	x	x	VIŠJE
2	ogrevanje v vseh sobah (z možnostjo individualne nastavitve) in skupnih prostorih	3						VIŠJE
3	NO, grajen po letu 1998, novogradnja in NO v mestih ima vse sobe klimatizirane					x		VIŠJE

KATEGORIZACIJA NASTANITVENIH OBRATOV

4	Klimatizirane sobe glede na zunanje klimatske pogoje (za NO, grajene pred 1998) NO, grajen pred letom 1998, nima klimatiziranih sob, ker zunanji klimatski pogoji tega ne zahtevajo; NO, grajen pred letom 1998, ima klimatizirane sobe; NO, grajen pred letom 1998, nima klimatiziranih sob, četudi zunanje klimatske razmere to zahtevajo <i>Opomba: NO mora na 1. ali 2. trditev odgovoriti pritrdilno. V kolikor odgovori pritrdilno na 3. trditev (nima klimatiziranih sob, četudi zunanje klimatske razmere to zahtevajo), ne izpolnjuje obveznega pogoja za pridobitev kategorije 4*.</i>		x	VIŠJE
5	klimatizacija vseh sob z individualno nastavitvijo	5	x	VIŠJE
6	NO, grajen po letu 1998, novogradnja in NO v mestih ima skupne prostore klimatizirane		x	VIŠJE
7	Klimatizirani skupni prostori glede na zunanje klimatske pogoje (za NO, grajene pred 1998) NO, grajen pred letom 1998, nima klimatiziranih vseh skupnih prostorov, ker zunanji klimatski pogoji tega ne zahtevajo; NO, grajen pred letom 1998, ima klimatizirane vse skupne prostore; NO, grajen pred letom 1998, nima klimatiziranih vseh skupnih prostorov, četudi zunanje klimatske razmere to zahtevajo <i>Opomba: NO mora na 1. ali 2. trditev odgovoriti pritrdilno. V kolikor odgovori pritrdilno na 3. trditev (nima klimatiziranih sob, četudi zunanje klimatske razmere to zahtevajo) ne izpolnjuje obveznega pogoja za pridobitev kategorije 4*.</i>		x	VIŠJE
<b>OPOMBA: HS ima samo dva kriterija vezana za klimatizacijo sob in nista obvezen element.</b>				
123	soba s centralno nastavljivo klimatsko napravo	8		NIŽJE
124	soba z individualno nastavljivo klimatsko napravo	15		NIŽJE
8	klimatizacija vseh skupnih prostorov	5	x	VIŠJE
125	klimatizacija zunanjih prostorov (restavracija, lobi, sprejemni prostor, soba, kjer se zajtrkuje)	4		NIŽJE
126	klimatizacija javnih prostorov za goste (luč, vonj, glasba, barva itd.)	4		NIŽJE
9	izklop klime ob odpiranju oken/varovanje energije	3		VIŠJE

V skupini 12 – Ogrevanje in klimatizacija je v SKS 9 kriterijev in 4 kriteriji HS. Hotelstars ima samo dva kriterija vezana za klimatizacijo sob in nista obvezen element. Prav tako ni obvezen element ogrevanje in klimatizacija javnih prostorov.

Tabela 22: Zabavna elektronika.

OPREMNE ZNAČILNOSTI		TOČKE	1	2	3	4	5	OCENA
<b>13 ZABAVNA ELEKTRONIKA</b>								
1	barvni televizor v sobi na željo gosta	1	x	x				NIŽJE
2	barvni televizor v vseh sobah (z radijskim kanalom oz. radiem), navodilo za uporabo v slovenskem in dveh tujih jezikih	3			x	x	x	VIŠJE
<b>OPOMBA: HS ima drugače opredeljene te kriterije, ki pa so manj zahtevni kot obstoječi sistem:</b>								
127	radijski programi <sup>39</sup>	1			M	M	M	ENAKO
130	televizor z daljinskim upravljanjem	2	M	M				VIŠJE
131	televizor primerne velikosti z daljinskim upravljanjem in s seznamom programov	4			M			ENAKO
132	sodoben televizor primerne velikosti z daljinskim upravljanjem, s seznamom programov in programom	6				M	M	ENAKO
3	v vsaki sobi je barvni televizor, radio oz. televizor z radijskim kanalom in glasbenim kanalom, navodilo za uporabo TV, satelitski programi, teletekst	5						VIŠJE
<b>OPOMBA: HS ima ločen kriterij:</b>								
134	nacionalni in mednarodni programi	2						ENAKO
4	pregled TV-sporedov	1						VIŠJE
5	dodatni TV v hotelskem apartmaju	2					x	ENAKO
133	dodaten televizor v apartmajih v velikosti, ki ustreza prostoru	2						ENAKO
6	hišni TV-program	1						VIŠJE
7	zvočnik v kopalnici	1						VIŠJE
8	informativni plačilni sistem/TV-kontrola računov	2						VIŠJE
9	aktualne programske TV-revije v več jezikih	2						VIŠJE
10	TV-programi za plačilo z možnostjo zapore za otroke	2						ENAKO
135	plačljiva televizija/filmski kanali/videoigrice z možnostjo izključitve otroka	5						ENAKO
11	plazma ali LCD TV	1						VIŠJE
<b>OPOMBA: HS ima dodatna izbirna kriterija:</b>								
128	avdio- in multimedjski predvajalnik.	2						VIŠJE
129	vgrajen elektronski medij v kopalnici	5						VIŠJE

39 Radio je lahko tudi na TV (kot program) ali skozi centralni hotelski telekomunikacijski sistem.

V skupini 13 – Zabavna elektronika je v SKS 11 kriterijev in 9 kriterijev HS. HS zahteva več pri 1–2 \*, ker je obvezen TV v vsaki sobi. HS opredeljuje malo drugače kot SKS, saj ne zahteva obvezno navodil za uporabo TV v več jezikih. HS prav tako ne opredeljuje elementov, kot so hišni TV-program, informativni plačilni sistem, aktualne programske TV-revije in plazma ali LCD TV. Ima pa dva dodatna izbirna elementa, avdio- in multimedij-ski predvajalnik in elektronski medij v kopalnici.

Tabela 23: Telekomunikacija.

OPREMNE ZNAČILNOSTI		TOČKE	1	2	3	4	5	OCENA
<b>14 TELEKOMUNIKACIJA</b>								
1	splošna dosegljivost telefona, informacije o telefonskih storitvah v slovenskem in enem tujem jeziku	1	x					ENAKO
2	telefon za zunanje klice (v hotel in iz njega), navodila za uporabo telefona v dveh jezikih	2		x				VIŠJE
3	možnost neposredne telefonske zveze iz vsake sobe za zunanje in notranje klice, večjezična navodila za uporabo telefona	5			x	x	x	VIŠJE
138	<b>javno dostopen telefon za hotelskega gosta</b>	1	M	M	M	M	M	NIŽJE
139	<b>po želji v sobi (mobilni) telefon z najmanj dvojezičnimi navodili za uporabo<sup>40</sup></b>	3			M			ENAKO ZA 3, NIŽJE ZA 2
140	<b>telefon v sobi skupaj z navodili za uporabo v več jezikih</b>	8				M	M	ENAKO
4	možnost dostopa do interneta			x				VIŠJE
5	internetni kotichek				x	x	x	VIŠJE
141	<b>dostop do interneta v javnih prostorih (npr. širokopasovni, WLAN)</b>	2		M <sup>41</sup>	M	M	M	NIŽJE, KER NE PREDPISUJE FIZIČNEGA KOTIČKA
143	<b>naprava z internetom z možnostjo tiskanja v javnih prostorih</b>	5				M	M	NIŽJE, KER SO LAHKO TUDI DRUGE NAPRAVE
6	osebni računalnik v vsaki sobi	5						VIŠJE
144	<b>naprava z internetom v sobi po želji</b>	1					M	VIŠJE ZA 5
145	<b>naprava z internetom v sobi</b>	3						VIŠJE
7	internetni priključek v sobi	4					x	PODOBNO KOT 145
142	<b>dostop do interneta v sobi (npr. širokopasovni, WLAN)</b>	8			M	M	M	VIŠJE
8	brezžična povezava	2						ENAKO, NIŽJE
9	telefonska celica	2						VIŠJE
10	tajnica v sobi (VOICE-Mailbox)	2						VIŠJE
11	dodatni telefon v kopalnici	2						VIŠJE
12	telefaks v sobi na željo gosta	2						VIŠJE
13	telefaks storitve so na voljo gostom pri sprejemu	1						VIŠJE
<b>OPOMBA: HS ima dodatne kriterije:</b>								
48	<b>podporna storitev za hotelsko informacijsko tehnologijo</b>	2					M	VIŠJE
28	<b>možnost fotokopiranja, skeniranja</b>	2				M	M	VIŠJE

V skupini 14 – Telekomunikacija je v SKS 13 kriterijev in 10 kriterijev HS. Pri telefonu so kriteriji v obeh primerih skoraj enaki, HS ima nižje kriterije pri nižjih kategorijah. Pri internetu ima HS nižje kriterije, ker ni potreben fizičen internetni kotichek, temveč le

<sup>40</sup> Gosta je ob prijavi v hotel treba na to ponudbo opozoriti (npr. s tablo ali informacijo na zaslonu).

<sup>41</sup> Ali internetnim dostopom v sobi (glejte št. 142).

dostop do interneta. HS ima višji kriterij pri napravah z internetom po želji za 5 \*, saj je to obvezen element, ne predpisuje pa, da je to računalnik, lahko je katera koli naprava (tablet, TV). Višja je tudi zahteva po internetu v sobah za 3–4 \*. HS ne predpisuje elementov, kot so telefonska celica, tajnica v sobi, dodatni telefon v kopalnici ali telefaks. HS ima v tej skupini dodatne izbirne elemente, in sicer IT-podpora (brez navajanja, koliko ur je na razpolago, kot pri SKS) in možnost fotokopiranja, skeniranja, kar ne predstavlja problema, saj ima te naprave vsaka recepcija.

Tabela 24: Perilo, posoda, steklo in ostali pribor.

OPREMNE ZNAČILNOSTI		TOČKE	1	2	3	4	5	OCENA
<b>15 PERILO, POSODA, STEKLO IN OSTALI PRIBOR</b>								
1	perilo je <u>brezhibne kakovosti</u> : material: naravna in sintetična vlakna, platno: gladko ali potiskano	1	x					VIŠJE
2	perilo in ostali pribor je <u>solidne kakovosti</u> : material: naravna ali sintetična vlakna, šifon: gladek ali potiskan, pralne prevleke: bele ali barvne	2		x	x			VIŠJE
3	perilo in ostali pribor je <u>prvovrstne kakovosti</u> : material: naravna vlakna saten: bel ali barven, karirast ali črtast damast: bel ali barven, karirast, črtast ali vzorčast	5				x		VIŠJE
4	perilo in ostali pribor je <u>ekskluzivne kakovosti</u> : material: naravna vlakna fini saten ali fini damast	10					x	VIŠJE
5	perilo gosta, oddano v pranje in likanje od ponedeljka do petka, je vrnjeno v manj kot 48 urah	1			x			VIŠJE
44	<b>pranje in likanje perila gostov (čas vrnitve perila po dogovoru)</b>	1			M			NIŽJE
6	perilo gosta, oddano v pranje in likanje pred 9. uro, je vrnjeno v 24 urah	2						VIŠJE
45	<b>pranje in likanje perila gostov (oddaja pred 9. uro, vrnitev perila na isti dan, vikendi so izvzeti)</b>	3				M		ENAKO
7	perilo gosta, oddano v pranje in likanje pred 9. uro, vrnjeno v 12 urah	3				x	x	ENAKO ZA 4
46	<b>pranje in likanje perila gostov (oddaja perila pred 9. uro, vrnitev perila v roku 9 ur)</b>	4					M	VIŠJE, KER JE TREBA HITREJE VRNITI
8	ekspres pralni servis – perilo, oddano v pranje in likanje, vrnjeno v treh urah	4						NIŽJE
43	<b>storitev likanja (vrnitev perila v roku 1 ure)</b>	2					M	VIŠJE, KER JE OBVEZNO ZA 5
9	menjava brisač vsak drugi dan oz. na željo gosta	1	x	x				NIŽJE
10	vsakodnevna menjava brisač oz. na željo gosta	2			x	x	x	ENAKO
37	<b>dnevna menjava brisač po želji</b>	1	M	M	M	M	M	VIŠJE, ZARADI VSEH *
11	menjava posteljnega perila enkrat tedensko	1	x	x				ENAKO
38	<b>preoblačenje posteljnine vsaj enkrat na teden</b>	1	M	M	M	M	M	ENAKO
12	menjava posteljnega perila dvakrat tedensko	3			x	x		VIŠJE ZA 3, ENAKO ZA 4
39	<b>preoblačenje posteljnine vsaj dvakrat na teden</b>	2				M	M	ENAKO ZA 4, NIŽJE ZA 5

KATEGORIZACIJA NASTANITVENIH OBRATOV

OPREMNE ZNAČILNOSTI		TOČKE	1	2	3	4	5	OCENA
13	menjava posteljnega perila vsak drugi dan	4					x	VIŠJE
<b>OPOMBA: HS ima dodatne kriterije:</b>								
40	dnevno preoblačenje posteljnine po želji	4				M	M	N/A, DRUGAČE
<b>OPOMBA: kriteriji HS ne opredeljujejo tega kriterija.</b>								
14	posoda, steklo in ostali pribor morajo biti enotni, kakovostni, zagotavljati morajo funkcionalno namembnost, pribor in steklo ne smeta imeti reklamnih napisov dobaviteljev oz. proizvajalcev pijač ali drugega potrošnega blaga	2				x	x	VIŠJE
<b>OPOMBA: HS ima dodatne kriterije:</b>								
41	kemijsko čiščenje perila gostov (oddaja pred 9. uro, perilo se vam vrne v roku 24 ur)	1						VIŠJE
42	kemijsko čiščenje perila gostov (oddaja pred 9. uro, perilo se vam vrne v roku 9 ur)	3						VIŠJE

V skupini 15 – Perilo, posoda, steklo in ostali pribor je v SKS 14 kriterijev in 10 kriterijev HS.

HS ne opredeljuje kakovosti perila, posode in stekla. Pri storitvah pranja in likanja so kriteriji podobni, nižji so za 1 \* in višji za 5 \* zaradi časovne komponente. Pri menjavi brisač so kriteriji višji, saj je obvezna vsakodnevna menjava brisač za vse kategorije hotelov. Pri menjavi posteljnine so kriteriji podobni, HS ima drugače opredeljen dodatni kriterij dnevno preoblačenje po želji. Poleg tega ima HS še dva izbirna kriterija, ki se navezujeta na storitev kemičnega čiščenja.

Tabela 25: Storitve – sprejem.

OPREMNE ZNAČILNOSTI		TOČKE	1	2	3	4	5	OCENA
<b>16 STORITVE</b>								
<b>16 A SPREJEM</b>								
<b>OPOMBA: razlika je v tem, da v HS ni potreben sprejem 12 ur na dan, samo dosegljivost 24 ur na dan. Posledica so nižji stroški dela. Razlika je tudi v tem, da to velja za 1 * in 2 * in v številu točk.</b>								
1	sprejem gostov najmanj 12 ur na dan, 24-urna dosegljivost preko telefona od zunaj in znotraj		x					VIŠJE
21	storitve recepcije, na voljo 24 ur prek telefona iz hotela in zunaj njega	1	M	M				NIŽJE
<b>OPOMBA: Razlika je v tem, da je v HS pri 2 * sprejem na voljo 12 ur manj in pri 3 * 2 uri na dan manj, dosegljivost 24 ur na dan pa je ista. Posledica so nižji stroški dela. Razlika je v številu točk.</b>								
2	recepcijske storitve 16 ur dnevno, 24-urna dosegljivost kontaktne osebe po telefonu	4		x	x			VIŠJE
22	recepcija 14 ur odprta, dosegljiva 24 ur prek telefonske povezave iz hotela in zunaj njega	3			M			NIŽJE
<b>OPOMBA: Razlika je v tem, da je v HS pri 4 * sprejem na voljo 8 ur manj, dosegljivost 24 ur na dan naš sistem ne predpisuje. Posledica so nižji stroški dela. Razlika je v številu točk.</b>								
3	24-urno delo hotelske recepcije	6				x	x	VIŠJE
23	recepcija 16 ur odprta, 24 ur dosegljiva prek telefona iz hotela in zunaj njega ter 24 ur zasedena <sup>42</sup>	4				M		NIŽJE
<b>OPOMBA: Razlike ni, dosegljivosti 24 ur na dan naš sistem ne predpisuje.</b>								

OPREMNE ZNAČILNOSTI		TOČKE	1	2	3	4	5	OCENA
24	repcija 24 ur odprta in zasedena, 24 ur dosegljiva prek telefona iz hotela in zunaj njega	6					M	ENAKO
<b>OPOMBA: Hotelstars ima dodatne kriterije:</b>								
25	hitra odjava (angl. <i>express check-out</i> )	3						VIŠJE
<b>OPOMBA: kriteriji HS ne opredeljujejo poštnih storitev.</b>								
4	poštne storitve in posredovanje sporočil za goste	1	x	x	x	x	x	VIŠJE
<b>OPOMBA: Hotelstars ima blažje kriterije za hrambo prtljage:</b>								
5	hramba prtljage na željo gosta	2	x	x	x	x		VIŠJE
33	storitve prtljage po želji	2			M	M		POTREBNO POJASNILO
6	servis prtljage – hramba, prevoz, dostava ...	6					x	ENAKO
34	storitve prtljage	5					M	ENAKO
7	zaposleni delavci govorijo dva tuja jezika	2						NIŽJE
26	sodelavci, ki govorijo dva jezika	2			M	M		VIŠJE, KER JE OBVEZNO
8	zaposleni delavci govorijo več kot dva tuja jezika	3						NIŽJE
27	sodelavci, ki govorijo več jezikov	4					M	VIŠJE, KER JE OBVEZNO
9	bujenje gostov	1	x	x	x	x	x	ENAKO
91	storitev bujenja ali naprava za bujenje	1	M	M	M	M	M	ENAKO
<b>OPOMBA: HS ne pozna tega kriterija, podobno temu je kriterij Vrtar:</b>								
10	portir – skrbnik ključev	3						ENAKO
30	vrtar (ločeno osebje)	15						
11	hotelski sluga/portir 16 ur – velja nad 30 sob					x		VIŠJE
12	hotelski sluga/portir 24 ur na dan	3					x	ENAKO
32	pomožni hotelski delavec/sluga (angl. <i>page boy</i> ) (ločeno osebje)	15					M	ENAKO
13	conciierge – informator	5						NIŽJE
31	conciierge (ločeno osebje)	15					M	VIŠJE
14	skrbnik vozil	3						NIŽJE
29	storitev parkiranja (angl. <i>valet parking</i> )	10					M	VIŠJE
15	osebni pozdrav gostov v sobi Opomba: posebna pozornost ob prihodu v vsaki sobi, npr. vizitka gostitelja, pozdravne besede, šopek cvetja in/ali košarica s sadjem in/ali steklenica lokalnega vina (standard, ki ga ob prihodu dobijo vedno in vsi gostje).	6						NIŽJE
56	osebni pozdrav za vsakega gosta z rožami ali darilo v sobi (brez zaslonskih poročil)	6					M	VIŠJE

V skupini 16 A – Storitve sprejem je v SKS 15 kriterijev in 15 kriterijev HS.

Pri sprejemu gostov na recepciji ima HS nižje kriterije kot SKS pri vseh kategorijah hotelov, razen pri 5 \*, kjer je zahtevana storitev enaka. Posebej je ta razlika očitna pri 4 \*, ker HS ne predpisuje 24-urnega dela recepcije, temveč 16-urno. HS ne pozna poštnih storitev. Pri storitvi hramba prtljage sta sistema podobna. Pri drugih storitvah pri sprejemu ima HS malo višje zahteve, ker ima nekaj kriterijev obveznih za 5 \* (portir/sluga, parkiranje, concierge, osebni pozdrav v sobi), hkrati pa so ti kriteriji tudi nižji od SKS, ker v HS ni časovne opredelitve trajanja storitve kot v SKS. Poleg tega je delovno mesto conciergea dejansko urejeno s sistematizacijo delovnih mest (npr. iz receptor 2). Ta zahteva bi lahko predstavljala dodaten strošek v manjših hotelih s 5 \*, kjer na recepciji nimajo dveh oseb na izmeno. V HS je obvezno tudi znanje tujih jezikov za hotele s 3 \* in več, kar je v Sloveniji že običajna praksa, zato pri izpolnjevanju tega kriterija ni pričakovati problema.

Tabela 26: Druge storitve.

OPREMNE ZNAČILNOSTI		TOČKE	1	2	3	4	5	OCENA
<b>16 B DRUGE STORITVE</b>								
Opozorilo: Kakovost storitev mora ustrezati predlagani kategoriji.								
1	dežnik	1						ENAKO
49	<b>dežnik pri sprejemu/v sobi</b>	<b>1</b>						<b>ENAKO</b>
2	prevozna služba	2						NIŽJE
54	<b>shuttle-prevoz ali prevoz z limuzino</b>	<b>2</b>					<b>M</b>	<b>VIŠJE</b>
3	sekretarski servis (ločen biro z razpoložljivim osebjem in opremo)	10						ENAKO
238	<b>poslovni center (ločena pisarna in zagotovljen kader)</b>	<b>3</b>						<b>ENAKO</b>
<b>OPOMBA: HS ima poleg prostorov za poslovne dogodke še dodatne zahteve za tovrstno ponudbo.</b>								
4	prostor za sestanke v velikosti do 100 m <sup>2</sup>	3						ENAKO
5	prostor za sestanke v velikosti nad 100 m <sup>2</sup>	5						ENAKO
<b>OPOMBA: HS ima bolj razdelane standarde za konferenčno ponudbo:</b>								
234	konferenčna soba/konferenčne sobe vsaj od 36 m <sup>2</sup> do 100 m <sup>2</sup> , najmanjša uporabna višina 2,50 m	10						ENAKO
235	konferenčna soba/konferenčne sobe večje od 100 m <sup>2</sup> , najmanjša uporabna višina 2,75 m	15						ENAKO
236	konferenčna soba/konferenčne sobe večje od 250 m <sup>2</sup> , najmanjša uporabna višina 3,50 m	20						VIŠJE, DODATNE TOČKE
237	prostori za skupinska dela/odmore.	2 na sobo, max. 4						VIŠJE
239	podpora pri konferencah (lasten oddelek, ločeno osebje)	5						VIŠJE
240	konferenčna pisarna	1						VIŠJE
241	število dostopnih električnih vtičnic, ki ustrezajo kapacitetam v sobah <sup>43 44</sup>	2						VIŠJE
242	dnevna svetloba v konferenčnih sobah in možnost zatemnitve	3						VIŠJE
243	individualno nastavljiva klimatizacija konferenčnih sob	3						VIŠJE
6	dnevna oskrba (animacija) gostov	5						ENAKO
262	hotelska animacija	3						ENAKO

43 Velja za elemente 237–240, 242, 243: Sprejemljivo, če je izpolnjen vsaj en element iz 234–236.

44 Minimalni kriterij za vsako konferenčno sobo.



	OPREMNE ZNAČILNOSTI	TOČKE	1	2	3	4	5	OCENA
7	solarij	2						VIŠJE
8	masaža	2						ENAKO
247	masaže <sup>45</sup> (npr. masaža za celo telo, limfna drenaža, refleksna masaža stopal, masaža shiatsu)	2 točke za sobo, max točke 6						ENAKO
<b>OPOMBA: HS ima bolj razdelane standarde za ponudbo spa:</b>								
251	kozmetična ponudba z vsaj 4 različnimi tretmaji (npr. nega obraza, nega nohtov, stopal, piling, masaža za sprostitvev)	5						VIŠJE, AMPAK DODATNE TOČKE
252	spa z vsaj 4 različnimi tretmaji (npr. kopalne kadi, zdravljenje, hidrotterapija, terapija po vzoru Felkeja, terapija po vzoru Moorea, terapija Hammam, parna kopel)	5						VIŠJE, AMPAK DODATNE TOČKE
9	savne	2						ENAKO
250	savna (z vsaj 6 mest)	5 točk za vrsto savne <sup>46</sup> , max. 10						ENAKO
248	ločena soba za počivanje <sup>47</sup>	3						VIŠJE
253	zaseben spa	2						VIŠJE
10	bazen na prostem	4						ENAKO
254	bazen na prostem <sup>48</sup> ali plavalni ribnik <sup>49</sup>	10						ENAKO
11	bazen – pokrit	4						ENAKO
255	notranji bazen <sup>50</sup>	15						ENAKO
249	masažni bazen (whirlpool bazen) ali podobno	3						VIŠJE, AMPAK DODATNE TOČKE
12	športno-rekreacijske površine	4						NIŽJE
<b>OPOMBA: HS ima bolj razdelane standarde za športno ponudbo:</b>								
244	lastne rekreacijske površine v notranjih in zunanjih objektih (npr. teniško igrišče, golf-igrišče, plaža) <sup>51</sup>	3 točke za objekt, max. 9						VIŠJE, KER JE BOLJ SPECIFICIRANO, AMPAK DODATNE TOČKE
246	fitnes <sup>52</sup> z vsaj 4 različnimi napravami (npr. ergometer, klop s težavnimi stopnjami in klop za treniranje, naprava za bodybuilding, tekoči trak, naprava za veslanje, stepper)	4						VIŠJE, AMPAK DODATNE TOČKE
13	izposoja športno-rekreacijskih rekvizitov	2						ENAKO
245	izposoja športne opreme (npr. izposoja smuči, smučarskih čevljev in koles)	2						ENAKO
14	obrat ima znak specializacije	5						VIŠJE
15	obrat ima znak kakovosti	10						VIŠJE
16	obrat ima znak eko	15						ENAKO

45 Velja za elemente 247, 251, 252: sobe imajo najmanj 10 m<sup>2</sup>.

46 Finska, turška, parna kopel.

47 Soba za počivanje mora imeti najmanj 20 m<sup>2</sup>

48 Zunanji bazen ima ogrevano vodo in je površine najmanj 60 m<sup>2</sup>.

49 Plavalni ribnik je zgrajen, voda v njemu je namenjena za plavanje ali kopanje v vodi brez kemikalij.

50 Notranji bazen ima ogrevano vodo in je površine najmanj 40 m<sup>2</sup>.

51 Površine so del hotelskega poslojja in potencialni stroki se lahko računajo na sobo.

52 Fitnes ima najmanj 20 m<sup>2</sup>.

## KATEGORIZACIJA NASTANITVENIH OBRATOV

OPREMNE ZNAČILNOSTI		TOČKE	1	2	3	4	5	OCENA
270	ekološke znamke <sup>53</sup>	10						ENAKO
17	rezervacija kart in vstopnic na recepciji (npr. kino, gledališče ...)	1						VIŠJE
18	varstvo otrok	3						ENAKO
<b>HS ima bolj razdelane standarde za ponudbo:</b>								
256	varstvo majhnih otrok v hotelu (do treh let) vsaj 3 ure na delovni dan s strani šolanega osebja	10						VIŠJE, KER JE BOLJ RAZDELANO, AMPAK DODATNE TOČKE
257	varstvo otrok (nad tremi leti) vsaj 3 ure na delovni dan s strani šolanega osebja	10						VIŠJE, KER JE BOLJ RAZDELANO, AMPAK DODATNE TOČKE
19	organizacija banketov za najmanj 50 oseb	5						ENAKO
20	organizacija banketov za najmanj 100 oseb	8						ENAKO
231	možnost slavnostne pogostitve za vsaj 50 oseb	2						ENAKO
232	možnost slavnostne pogostitve za vsaj 100 oseb	4						ENAKO
233	možnost slavnostne pogostitve za vsaj 250 oseb	8						VIŠJE, KER JE BOLJ RAZDELANO, AMPAK DODATNE TOČKE
21	organizacija poslovnih in družabnih srečanj	5						VIŠJE
22	spremljanje gosta ob prihodu v njegovo sobo	1						ENAKO
57	spremljanje gostov v sobo	2						ENAKO
<b>OPOMBA: HS ima dodatne izbirni kriterij.</b>								
261	knjižnica (ločen prostor)	2						VIŠJE, AMPAK DODATNE TOČKE
260	soba za branje in pisanje (ločen prostor)	1						VIŠJE, AMPAK DODATNE TOČKE
259	lounge (poleg prostora za zajtrk in restavracije)	2						MORDA ŽE KRITERIJ SKS DNEVNA SOBA
258	igrišče za otroke (npr. igralnica, zunanje igrišče)	4						VIŠJE, AMPAK DODATNE TOČKE

V skupini 16 B – Druge storitve je v SKS 22 kriterijev in 36 kriterijev HS.

HS ima višji standard za storitve shuttle, ki so obvezne za 5 \*. Vse ostale storitve v tej skupini so izbirne. Temeljna značilnost je, da imata oba sistema podobne kriterije, ki pa so pri določeni ponudbi v HS bolj razdelani, ampak posledično prinašajo več točk. To je razvidno pri konferenčni in športni ponudbi ter ponudbi spa. Na primer, šteje se, če imaš konferenčno dvorano in posebej še prostor za odmore (angl. coffee *break*), kar imajo vsi ponudniki. Podobno je pri savnah in prostorih za počivanje.

HS ne predpisuje storitev rezervacije kart ali organizacije dogodkov, ima pa dodatne izbirne kriterije, kot so knjižnica, soba za branje in otroško igrišče.

<sup>53</sup> Ekološki znaki kot (brez priporočila, torej so lahko tudi druga) npr. DEHOGA Umweltcheck, DINö, EarthCheck, EMAS, EU Ecolabel, Green Globe, Green Key, ISO 12001 ali Viabono.

Tabela 27: Storitve – zajtrk.

OPREMNE ZNAČILNOSTI		TOČKE	1	2	3	4	5	OCENA
<b>16 C ZAJTRK</b>								
1	prostor za pripravo in strežbo zajtrka	1	x	x	x			ENAKO
2	kuhinja in jedilnica za zajtrke	3				x	x	VIŠJE
<b>218</b>	<b>prostor za zajtrk</b>	<b>3</b>	<b>M</b>	<b>M</b>	<b>M</b>	<b>M</b>	<b>M</b>	<b>ENAKO</b>
3	zajtrk se nudi do 9. ure	2		x				VIŠJE
4	zajtrk se nudi do 10. ure	3			x	x		VIŠJE
5	zajtrk se nudi do 11. ure	5					x	VIŠJE
6	nudi se kontinentalni zajtrk: topli napitki (kava, čaj, mleko in čokolada), dve različni vrsti sladila, dve vrsti kruha, marmelada ali med, maslo ali margarina	1	x					VIŠJE
<b>219</b>	<b>razširjena ponudba zajtrka<sup>54</sup></b>	<b>1</b>	<b>M</b>					<b>NIŽJE</b>
7	nudi se kontinentalni zajtrk: topli napitki (kava, čaj, mleko in čokolada), dve različni vrsti sladila, dve vrsti kruha, marmelada ali med, maslo ali margarina dodatno: sok, 1 vrsta peciva	2		x				VIŠJE
8	nudi se okrepljeni zajtrk: topli napitki (kava, čaj, mleko in čokolada), dve različni vrsti sladila, marmelada in med, maslo in margarina, dve vrsti naravnega soka, najmanj dve vrsti kruha in peciva, dve vrsti hladnih jedi (sir, šunka, salama ...), ena topla jed (omleta ali jajca po naročilu, klobasa, slanina ...) dve vrsti žitaric, jogurt, dve vrsti svežega sadja ali sadne solate	3			x			VIŠJE
<b>220</b>	<b>bifejski zajtrk ali jedilnik za zajtrk<sup>55</sup></b>	<b>2</b>		<b>M</b>	<b>M</b>			<b>NIŽJE</b>
9	nudi se samopostrežni zajtrk: topli napitki (kava, čaj, mleko in čokolada), dve različni vrsti sladila, 1 vrsta: med in marmelada, maslo in margarina, 2 vrsti: naravni sadni sok (pomarančni ...), topla jed (klobase, slanina ...), pripravljena jajca (omleta ali po naročilu), jogurt, sveže sadje ali sadna solata 3 vrste: kruh (polnovredni in navadni), marmelada, pecivo (rogliček ...), hladna jed (sir, meso, salame ...), žitarice; bio kotiček	4				x		VIŠJE

54 Razširjena ponudba zajtrka je sestavljena iz vsaj enega toplega napitka (po izbiri čaj ali kava), sadnega soka, sadne solate/sadja in izbire med kruhom/sendvičem, maslom, marmelado, klobaso in sirom.

55 Samopostrežna ponudba, ki je večja od ponudbe razširjenega zajtrka, dodano še jajčne jedi in žitarice.

OPREMNE ZNAČILNOSTI		TOČKE	1	2	3	4	5	OCENA
10	nudi se bifejski zajtrk: topli napitki (kava, čaj, mleko in čokolada), dve različni vrsti sladila, 1 vrsta: med in marmelada, maslo in margarina, tri vrste: sok, jogurt, tople jedi, pripravljena jajca, sveže sadje ali sadna solata; štiri vrste: kruh, pecivo, hladna jed, žitarice; sadna solata; bio koticček	5					x	VIŠJE
221	bifejski zajtrk s strežbo ali jedilnik za zajtrk	8				M	M	NIŽJE, VIŠJE ZA STREŽBO V 4
222	jedilnik za zajtrk pri strežbi po sobah	5					M	ENAKO
11	postrežba zajtrka v sobo na željo gosta	2				x	x	VIŠJE
12	strežba toplih napitkov	3					x	N/A
13	poudarek na izbiri regionalnih jedi	3						VIŠJE, GLEJ ŠE HS 240

V skupini 16 C – Storitve Zajtrk je v SKS 13 kriterijev in 5 kriterijev HS.

HS ne predpisuje, do kdaj se mora izvajati storitev zajtrka. Prav tako ima HS zahtevnih izrazito manj živil pri bifejskem zajtrku. Poleg tega je prijaznejši do manjših hotelov, saj je ponujena alternativa bifejskemu zajtrku – jedilnik za zajtrk. HS zahteva strežbo zajtrka tudi pri 4 \*, res je, da ne zahteva strežbe zajtrka v sobo. Pri spodnji skupini kriterijev je navedena 14-urna strežba jedi v sobo tudi za 4 \*.

Tabela 28: Storitve – strežba jedi.

OPREMNE ZNAČILNOSTI		TOČKE	1	2	3	4	5	OPOMBE
<b>16 D STREŽBA JEDI</b>								
1	penzijska kuhinja	3						VIŠJE
2	penzijska in ločena kuhinja <i>a la carte</i>	5						VIŠJE
3	penzijska restavracija	3						VIŠJE
4	penzijska in ločena restavracija <i>a la carte</i>	5						VIŠJE
5	dve ali več različnih restavracij <i>a la carte</i>	6						VIŠJE
6	dve ali več penzijskih in restavracij <i>a la carte</i>	8						VIŠJE
<b>HS ima drugačne standarde za restavracijo:</b>								
226	restavracija <sup>56</sup> odprta 5 dni v tednu	točk 5, max. 10	M (min. 1) <sup>57</sup>	M (min. 1)	M (min. 1) <sup>58</sup>			NIŽJE
227	restavracija odprta 6 dni v tednu	točk 8, max. 16				M (min. 1) <sup>59</sup>		NIŽJE
228	restavracija odprta 7 dni v tednu	točk 10, max. 20					M <sup>60</sup> (min. 1)	NIŽJE

<sup>56</sup> Vsak od njih z drugačnim konceptom, izbiro jedi in lokacijo.

<sup>57</sup> Meni s tremi hodi ali *a la carte* ali z bifejem.

<sup>58</sup> Meni s tremi hodi po izbiri ali *a la carte* ali z bifejem.

<sup>59</sup> Meni s tremi hodi po izbiri ali *a la carte* ali z bifejem za večerjo.

<sup>60</sup> Meni s tremi hodi po izbiri ali *a la carte* ali z bifejem za kosilo in večerjo.

## PRIMERJALNA ANALIZA KRITERIJEV HOTELSTARS S SLOVENSKO KATEGORIZACIJO

	OPREMNE ZNAČILNOSTI	TOČKE	1	2	3	4	5	OPOMBE ENAKO, DRUGAČNA FORMA
<b>223</b>	<b>ponudba jedi</b>	<b>1</b>	<b>M</b>	<b>M</b>	<b>M</b>	<b>M</b>	<b>M</b>	
7	razmerje sobe in mize v jedilnici: 3 : 2	2						VIŠJE
8	razmerje sobe in mize v jedilnici: 1 : 1	3						VIŠJE
9	razmerje ležišč s sedeži v jedilnici 1 : 1	2						VIŠJE
10	kosilo in večerja se nudita najmanj 2 uri	2	x	x	x	x	x	VIŠJE
11	kosilo in večerja se nudita najmanj 3 ure	3						VIŠJE
12	meni izbira z glavno jedjo s prilogami in sladico	1						NIŽJE
13	meni izbira s predjedjo, glavno jedjo s prilogami in sladico	2						ENAKO
14	meni izbira s 4 hodi z dvema možnostma izbire pri glavnem hodu	4						VIŠJE
15	jedilnik v restavraciji v slovenskem in tujem jeziku	1			x			VIŠJE
16	jedilnik v restavraciji v slovenskem in dveh tujih jezikih	2				x	x	VIŠJE
17	ponudba jedi – <i>room servis</i> do 22. ure	5				x		VIŠJE
<b>224</b>	<b>14-urna strežba jedi po sobah</b>	<b>5</b>				<b>M</b>		<b>NIŽJE</b>
18	ponudba jedi – <i>room servis</i> 24 ur dnevno	10					x	ENAKO
<b>225</b>	<b>24-urna strežba jedi po sobah</b>	<b>10</b>					<b>M</b>	<b>ENAKO</b>
19	ponudba <i>a la carte</i>	3				x	x	VIŠJE
20	priprava jedi pred gostom	2						VIŠJE
21	najmanj 3 regionalne jedi	2						ENAKO
22	najmanj 3 tradicionalne slovenske jedi	2						VIŠJE
<b>230</b>	<b>regionalna kuhinja<sup>61</sup></b>	<b>4</b>						<b>ENAKO</b>
23	otroški meni	2						VIŠJE
24	dietna kuhinja (dietetičar, oecotropholog)	2						ENAKO
<b>229</b>	<b>dietna kuhinja</b>	<b>2</b>						<b>ENAKO</b>
25	zdrava prehrana (bio certifikat – zajtrk, meni)	4						VIŠJE
26	rezervacije preko elektronskega rezervacijskega sistema strežbe	2						VIŠJE

V skupini 16 D – Strežba jedi je v SKS 26 kriterijev in 8 kriterijev HS. Vsi kritiriji HS so enaki ali nižji od SKS. HS kot obvezni kriterij predpisuje ponudbo jedi, ne predpisuje, kje in koliko časa mora biti na razpolago. Ne predpisuje ponudbe *a la carte* ne jedilnika. Kot je že razvidno iz števila kriterijev v posameznem sistemu, so kriteriji SKS v tej skupini obsežnejši (slovenska kuhinja, otroški meni, različne restavracije, razmerje miz in sob ...).

61 Velik delež jedi, ki se ponujajo, spada med nacionalne ali regionalne specialitete. Večina živil prihaja iz regije.

Tabela 29: Storitve – strežba pijač.

OPREME ZNAČILNOSTI		TOČKE	1	2	3	4	5	OPOMBE
<b>16 E STREŽBA PIJAČ</b>								
208	ponudba pijače	1	M	M	M	M	M	NIŽJE
209	ponudba pijače v sobi	2			M	M	M	NIŽJE
1	strežba pijač v obratu ali avtomat za pijače	2	x	x	x			VIŠJE, KER GRE ZA STREŽBO
2	točilnica ali bar	3				x	x	VIŠJE
216	hotelski bar <sup>62</sup> (odprt 6 dni v tednu)	4				M		ENAKO
217	hotelski bar (odprt 7 dni v tednu)	3					M	ENAKO
3	ponudba pijač v sobo	2						VIŠJE, ENAKO
4	mini bar v vsaki sobi	5				x	x	VIŠJE
214	mala točilnica/minibar (s pijačo in prigrizki)	6				M <sup>63</sup>	M	NIŽJE
212	velika točilnica (maksibar) v vsakem nadstropju <sup>64</sup>	2						VIŠJE
5	24-urni <i>room servis</i>	4					x	ENAKO
211	24-urna strežba pijače v sobah	4					M	ENAKO
210	16-urna strežba pijače v sobah	2				M <sup>65</sup>		ENAKO, ČE GLEDAŠ ROOM-SERVICE DO 22
6	točilnica odprta 16 ur, obvezno zvečer (od 17. do 23. ure)	3				x		VIŠJE
7	točilnica odprta 16 ur, obvezno zvečer (od 17. do 24. ure)	5					x	VIŠJE
8	vinska karta z najmanj 10 vrst kakovostnih vin, strokovni nasvet pri postrežbi vina	3				x		VIŠJE
9	vinska karta z najmanj 20 vrst kakovostnih vin, domača in tuja ponudba vin; strokovno svetovanje ( <i>sommelier</i> )	5					x	VIŠJE
10	točilnica (odprta 7 dni v tednu)	5						NIŽJE, KER NI OBVEZNO?
<b>OPOMBA: HS dodatno:</b>								
213	hladilnik v sobi	2						VIŠJE, AMPAK DODATNE TOČKE
215	kuhalnik za kavo ali čaj s priborom v sobi	4						VIŠJE, AMPAK DODATNE TOČKE

V skupini 16 E – Strežba pijač je v SKS 10 kriterijev in 10 kriterijev HS. Vsi kriteriji HS so nižji ali enaki SKS. Strežba pijače v sobi ni nujna, če imaš minibar ali obratno. HS ima dodatne kriterije, ki jih SKS ne pozna – hladilnik in kuhalnik za kavo v sobi.

62 Kriterij bar (točilnica) v hotelu ne ustreza kriteriju ponudbe pijač v restavraciji. Bar ali točilnica v hotelu mora biti ločen/a od restavracije. Napaka pri kriterijih. Verjetno velja tudi za element 216.

63 16-urna strežba po sobah (glejte št. 210) ali velika točilnica (maksibar) v vsakem nadstropju (glejte 212) tudi ustreza temu kriteriju.

64 Proizvodi se lahko računajo na sobo.

65 Ali minibar (cl. št. 214) ali maksibar (cl. št. 212).

Tabela 30: Primerjava SKS in HS po številu kriterijev.

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 SPREJEMA	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
<b>SKUPAJ</b>	<b>362</b>	<b>261</b>	<b>236</b>	<b>31</b>	<b>88</b>	<b>4</b>	<b>60</b>

Legenda: SKS – slovenski kategorizacijski sistem, HS – Hotelstars, V – višje, N – nižje, E – enako, N/A – ni primerljivo, D – dodatno v HS.

Najprej opozorilo, da seštevek kriterijev ni enak dejanskemu številu kriterijev v HS (270) ali SKS (375), ker posameznih kriterijev ni mogoče ovrednotiti za vse kategorije hotelov enako. Iz tabele je razvidno, da ima SKS več kriterijev.

Celoten kategorizacijski list SKS 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. V večini primerov gre za kriterije, ki jih hotelski ponudniki (spletne strani, ankete ...) že imajo oz. so bolj razdelane (npr. soba za počitek pri savnah, prostor za odmor pri konferenčnih dvoranh).

Če pogledamo skupno število kriterijev, ugotovimo, da je od 362 kriterijev iz SKS 236 višjih ali 88 enakih kot v HS ali 89 % oz. v 65 % višjih. Iz tega lahko zaključimo, da je SKS v 89 % kriterijev zahtevnejši ali enak oz. v 65 % kriterijev zahtevnejši kot HS.

Tabela 31: Primerjava SKS in HS po številu točk.

	SKS		HS	SKS SUPE- RIOR	HS SUPE- RIOR	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	/	/

Pri pregledu števila minimalnih točk, ki jih mora hotel v HS doseči več točk kot v SKS. Res je tudi, da so za razliko od SKS v HS tudi vsi obvezni elementi točkovno ovrednoteni (razen prvih štirih splošnih). Recimo, v SKS je obvezen element za vse kategorije dvigalo, ki ne prinaša točk, medtem ko je v HS obvezen samo za 4–5\* nad tremi nadstropji vključno s pritličjem in prinaša 15 točk.

Kot je iz zadnjih dveh tabel razvidno, je SKS izrazito zahtevnejši sistem od HS. To dejstvo želimo podkrepiti še z dvema praktičnima primeroma.

Tabela 32: Primerjava zajtrka v hotelu s 5\* po sistemu 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 napitek (po izbiri čaj ali kava)	1
1 vrsta: med in marmelada, maslo in margarina	4 izbira med kruhom/sendvičem, maslom, marmelado, klobaso in sirom	1
3 vrste: sok, jogurt, topla jed, pripravljena jajca, sveže sadje ali sadna solata	15 1 sadni sok	1
4 vrste: kruh, pecivo, hladna jed, žitarice	16 jajčne jedi	1
sadna solata	1 sadna solata/sadje	1
bio kotiček	3 žitarice	1
Skupaj potrebnih elementov	44	6



Drugo večje odstopanje je v številu kategorij sob, SKS ima eno- in dvoposteljne sobe in pri vsaki par skupin kvadratur, HS pozna samo 5 velikosti sob, ki so neobvezne in zajemajo celo površino (s kopalnico in predsobo). Najnižja kvadratura cele sobe je 14 m<sup>2</sup>, kar se približno sklada z minimalno kvadraturto enoposteljnih sob, če predvidevamo, da je soba 10 m<sup>2</sup>, 2,5 m<sup>2</sup> kopalnica in 1,5 m<sup>2</sup> predsoba.

Tu navajamo nekaj ključnih ugotovitev:

- a) SKS je bil zapleten, okoren, neposodobljen, neprijazen do podjetij in gostov, birokratski, predvsem pa zahtevnejši od HS.
- b) Splošni vtis kaže, da HS zahteva precej manj obveznih kriterijev, še posebej tistih, ki jih je na obstoječih nastanitvenih obratih – NO težko (drago) spremeniti, kot so kvadratura sob, kvadratura kopalnic, klima, število dvigal na količino sob, število apartmajev na število sob.
- c) HS predvideva zelo malo kriterijev, ki jih v SKS ne poznamo oz. če jih, večino teh kriterijev že zadovoljujemo zaradi dobrih praks ali ne predstavljajo velikega stroška, npr. spletne strani, kopalni plašč (4 \* in 5 \*), izbor blazin ...
- d) V SKS so posamezne kriterije iz neznanih razlogov zapletli, npr. vrste sob in kvadrature sob, kopalnic, apartmajev; količina potrebnih živil na zajtrku (občutno manj zahtev v HS), obratovalni čas posameznih oddelkov v hotelu, komunikacijske poti, zunanji izgled, sommelier, število vin na vinski karti, sef v sobi ...
- e) HS ima manjši obseg storitev kot SKS za vse kategorije, razen za 5 \*, kjer so podobne, kar pomeni manjše stroške delovne sile. Predvsem je manj predpisanih ur obratovanja v gostinskih prehrabnih oddelkih.
- f) 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 uveljavljeni. Kar nekaj jih je mogoče rešiti z drugačno sistematizacijo delovnih mest v hotelih, npr. receptor 1, receptor 2 – concierge ...
- g) 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.
- h) HS zahteva kopalnice v vsaki sobi, kar ne velja v SKS, kjer za 1 \* ni potrebno imeti kopalnice. Takšnih hotelov je v Sloveniji 5.
- i) Vsi kriteriji dopolnilne hotelske ponudbe v HS so izbirni. Hkrati pa ima HS precej bolj razdelano in ovrednoteno konferenčno ponudbo in ponudbo spa, kar je za trenutne opremne značilnosti naših hotelov zagotovo prednost (možnost pridobitve večjega števila točk).
- j) Kriteriji opremljenosti sob in kopalnic so primerljivi za vse kategorije, malce izstopa HS le pri 3 obveznih vtičnicah v sobi.
- k) HS je prijazen do podjetij (ne zahteva nemogočega) in prijazen do gosta, saj bolj naslavlja njegove dejanske potrebe danes (internet, udobje v sobi, spletne informacije ...).

Poudariti moramo tudi, da do sedaj še nismo izvedli testne kategorizacije posameznih hotelov (razen v enem primeru). Prav tako gre za interpretacijo kriterijev brez predstavnikov Hotelstars. Dopuščamo možnost, da so nekateri kriteriji s strani HS lahko drugače interpretirani.



---

# Raziskava mnenj ključnih deležnikov

Cilj raziskave je raziskati najpomembnejše dejavnike kategorizacijskega sistema, prikazati potencialne smeri bodočega razvoja in znanstveno utemeljeno formulirati rezultate ter predlagati odgovore na raziskovalna vprašanja.

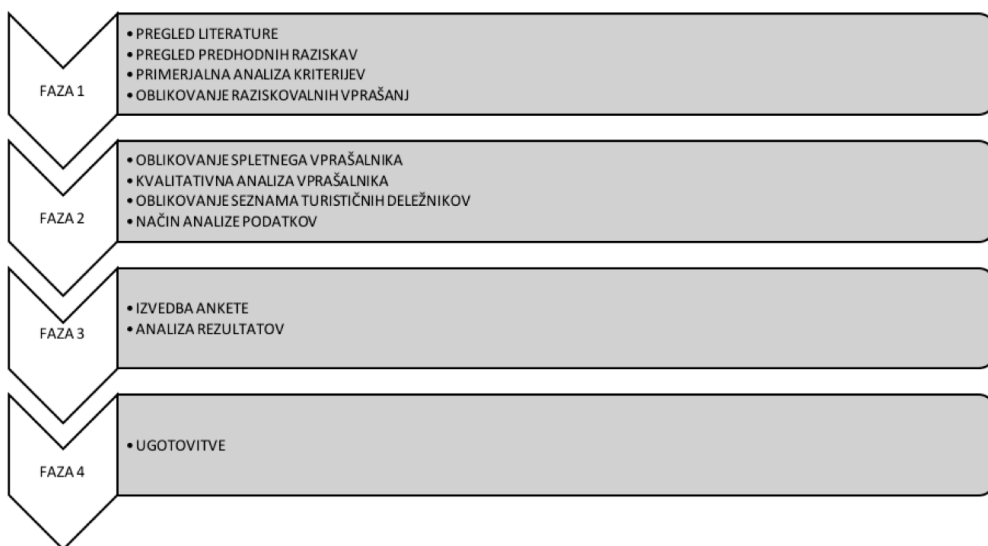
## Metodologija raziskave

Samo raziskavo lahko razdelimo na štiri temeljne faze:

- faza 1: predpriprava raziskave,
- faza 2: priprava raziskave,
- faza 3: analiza podatkov in rezultati,
- faza 4: ugotovitve.

Začetek raziskave je opredelitev raziskovalnega problema in ciljev analize v konceptualnem smislu. Ne glede na obliko raziskave mora raziskovalec najprej obdelati problem v konceptualnem smislu, tako da definira koncepte in identificira osnovne odnose, ki jih je potrebno raziskati (Uran, 2003). To fazo smo poimenovali *predpriprava raziskave*. Pri tem smo pregledali vso relevantno literaturo, predvsem študije UN WTO in izdelali primerjalno analizo kriterijev slovenskega kategorizacijskega sistema in sistema Hotelstars.

Prva faza nam je omogočila, da smo prešli k sami pripravi raziskave. Pregled literature, pregled prejšnjih raziskav in primerjalna analiza kriterijev so nam omogočili, da smo izoblikovali raziskovalna vprašanja. Pristopili smo tudi h kvalitativni analizi vprašalnika. Osnupek vprašalnika smo posredovali naročniku (MGRT) in različnim hotelirjem, da potrdijo razumevanje posameznih vprašanj in njihovo smiselnost za celotno raziskavo. Oblikovan je končni vprašalnik. Sledilo je grafično oblikovanje vprašalnika in lektoriranje. Istočasno smo pripravljali seznam deležnikov, ki jih bomo zajeli v raziskavo. Pri tem sta pomagala naročnik in Slovenska turistična organizacija – STO, ki sta zaradi sodelovanja v raziskavi razposlala spletni anketni vprašalnik po svoji adremi. Po enem tednu sta poziv svojim članom napotila tudi Turistično gostinska zbornica in Združenje hotelirjev Slovenije. Po izvedbi ankete smo pristopili k analizi podatkov z izbranimi statističnimi metodami, interpretaciji rezultatov in sklepnim ugotovitvam.



Slika 3: Zasnova raziskave.

## Raziskovalna vprašanja

Raziskovalna vprašanja se nanašajo na preučevanje sistema kategorizacije nastanitvenih obratov. Na podlagi preučitve predhodnih raziskav in poglobljene analize kriterijev smo si zastavili naslednja raziskovalna vprašanja:

1. Kakšen naj bo sistem kategorizacije nastanitvenih obratov v Sloveniji?
2. Kateri nastanitveni obrati naj bodo zajeti v sistem?
3. Čemu naj služi sistem kategorizacije?
4. Katero telo ali organizacija naj odloča o kategorizaciji in skrbi zanjo?
5. Kdo naj izvaja kategorizacijo nastanitvenih obratov?
6. Kako naj se izvaja?
7. Kako pogosto naj se izvaja? Oz. koliko naj velja pridobljena kategorija?
8. Kdo naj nosi stroške izvajanja kategorizacije?
9. Kako pogosto naj se posodablja sistem kategorizacije?
10. Kdo naj financira sistem kategorizacije?
11. Ali so deležniki zadovoljni z obstoječim sistemom?
12. Ali so za vpeljavo sistema Hotelstars?
13. Ali so za posodobitev obstoječega sistema? Na kakšen način?
14. Pod katerimi pogoji so za spremembe kategorizacijskega sistema?
15. Kako naj se prilagodi kategorizacijske liste drugih nastanitvenih obratov sistemu Hotelstars?
16. Ali naj se spremeni pravilnik o minimalnih tehničnih pogojih in minimalnem obsegu storitev?
17. Kako podrobno deležniki poznajo kategorizacijske sisteme?

## **Način zbiranja podatkov in vzorčenje**

Na željo naročnika, je bil vprašalnik poslan glavnim turističnim deležnikom – ponudnikom nastanitvev, lokalnim turističnim organizacijam, ocenjevalcem in uradnikom, ki se ukvarjajo s kategorizacijo.

Anketni vprašalnik je bil posredovan deležnikom preko spleta s pomočjo spletnega orodja [www.ika.si](http://www.ika.si). Raziskava je bila izvedena v času med 6. in 20. majem 2016. Vprašalnik smo poslali 1.475 osebam na njihove spletne naslove, od tega 1.050 nastanitvenim obratom, 420 lokalnim turističnim organizacijam in podobno ter 5 zbornicam in združenjem. Vprašalniku je bilo priloženo vljudnostno spremno pismo. Po enem tednu smo ponovili poziv deležnikom, da izpolnijo vprašalnik. Odgovori anketirancev so bili vnešeni v računalnik in pripravljeni za analizo.

## **Oblikovanje vprašalnika**

Vprašalnik je sestavljen iz izjav, ki so namenjene oblikovanju skupnih stališč do razvoja sistema kategorizacije. Sestavljen je na podlagi raziskovalnih vprašanj. Vsaki izjavi smo dodelili primerno mersko lestvico.

## **Način analize podatkov**

Z anketnim vprašalnikom pridobljene podatke smo analizirali s pomočjo primernih statističnih metod. Za odgovore na večino raziskovalnih vprašanj bomo uporabili deskriptivno statistiko.



# Rezultati raziskave

To poglavje je namenjeno predstavitvi rezultatov raziskave. Najprej prikazujemo podatke o vzorcu raziskave.

Tabela 33: Vzorec raziskave.

	FREKVENCA	ODSTOTEK
KLIK NA ANKETO	424	100 %
ZAČEL IZPOLNJEVATI	195	46 %
DELNO IZPOLNJENA	194	46 %
KONČAL ANKETO	151	36 %

Na vprašalnik je kliknilo 424 anketirancev, delno ga je izpolnilo 46 %, v celoti pa 151 anketirancev ali 36 %, kar predstavlja izredno visok odstotek v celoti izpolnjenih vprašalnikov. Skupaj je bil vprašalnik poslan na 1.475 naslovov, v celoti izpolnjenih je bilo 10,23 %, v celoti in delno izpolnjenih pa 13,15 % vseh spletnih anketnih vprašalnikov. V nadaljnjo analizo so zajeti v celoti in delno izpolnjeni vprašalniki, ki so prispeli do 20. maja 2016.

## Sociodemografske značilnosti anketirancev

V Tabeli 34 prikazujemo opisne spremenljivke sociodemografskih značilnosti anketirancev, kot so spol, starost, zaključena stopnja izobrazbe in organizacija, v kateri je anketiravec zaposlen.

Tabela 34: Opisne spremenljivke sociodemografskih značilnosti anketirancev.

SPOL	FREKVENCA	VELJAVNI
moški	60	40 %
ženski	91	60 %

## KATEGORIZACIJA NASTANITVENIH OBRATOV

SPOL	FREKVENCA	VELJAVNI
SKUPAJ	151	100 %
STAROST	FREKVENCA	VELJAVNI
do 25 let	2	1 %
od 26 do 35 let	29	19 %
od 36 do 45 let	51	34 %
od 46 do 55 let	35	23 %
nad 56 let	34	23 %
SKUPAJ	151	100 %
IZOBRAZBA	FREKVENCA	VELJAVNI
osnovna šola ali manj	0	0 %
poklicna šola (2- ali 3-letna strokovna šola)	8	5 %
štiriletna srednja šola	30	20 %
višja šola	15	10 %
visoka šola – prva stopnja	28	19 %
univerzitetna izobrazba ali bolonjska druga stopnja (bolonjski magisterij)	54	36 %
znanstveni magisterij	11	7 %
doktorat	5	3 %
skupaj	151	100 %
ORGANIZACIJA ANKETIRANCA	FREKVENCA	VELJAVNI
javni sektor (STO, MGRT)	13	9 %
združenje ali zbornica	2	1 %
ocenjevalec	4	3 %
hotelsko podjetje	41	27 %
drug nastanitveni obrat	42	28 %
lokalna turistična organizacija	14	9 %
drugo	34	23 %
SKUPAJ	150	100 %



Demografski podatki so bili na koncu vprašalnika. Vsi anketiranci niso zaključili ankete. V vzorec je bilo zajetih 151 anketirancev, od tega 40 % moških in 60 % žensk. Glede na starostni razred prevladujejo anketiranci, stari med 36–55 let.

Večina anketirancev, ki so izpolnili v celoti anketni vprašalnik, ima visoko izobrazbo in več, in sicer 65 %. Največjo skupino anketirancev predstavljajo zaposleni v nastanitvenem sektorju, in sicer 55 %. Zaposlenih na lokalni/regionalni turistični organizaciji je 9 %, zaposlenih v javnem sektorju 9 %, 1% je anketirancev, ki so predstavniki zbornic, v drugih s turizmom povezanih dejavnostih je 23 % in 3 % anketirancev so ocenjevalci za kategorizacijo.

## Mnenje o sistemu kategorizacije

Anketirance smo najprej vprašali, kakšen naj bi bil sistem kategorizacije v prihodnje. V svetu obstajajo obvezni in prostovoljni. Anketirancem smo pojasnili, da pomeni obvezni sistem kategorizacije tisti sistem, kjer se morajo vsi nastanitveni obrati kategorizirati, in prostovoljni tisti, kjer se nastanitveni obrati lahko kategorizirajo, če želijo.

Tabela 35: Vrsta sistema kategorizacije.

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 %

Večina anketirancev (62 %) si želi obvezni sistem kategorizacije, kot je bil do sedaj, kar pomeni, da morajo biti vsi nastanitveni obrati. Dodatno še 25 % anketirancev meni, da je sistem obvezen za določene nastanitvene obrate. *Skupaj to pomeni, da je 87 % anketirancev za obvezni sistem.*

V raziskavi UNWTO in IHRA (2004) ima med 23 državami sveta 65 % držav obvezni sistem. V raziskavi ECC-net (2009) ima od 27 držav članic (Finska nima sistema) 60 % držav obvezni sistem.

Iz raziskav UNWTO, IHRA in ECC-net je razvidno, da so po različnih državah v sistem kategorizacije zajeti različni nastanitveni obrati. Zanimalo nas je, kateri nastanitveni obrati naj bodo v sistem kategorizacije zajeti v Sloveniji. Anketiranci so imeli na razpolago nastanitvene obrate, ki so sedaj zajeti v kategorizacijo, z izjemo hostla, ki ga zajema samo pravilnik o minimalnih tehničnih pogojih.

Tabela 36: Sistem kategorizacije po vrstah obratov.

VRSTA OBRATA	DA	NE	SKUPAJ
hotel	98 %	2 %	100 %
soba	72 %	28 %	100 %
apartma, počitniška hiša, počitniško stanovanje	82 %	18 %	100 %
kamp	85 %	15 %	100 %
turistična kmetija	80 %	20 %	100 %
hostel	77 %	23 %	100 %
motel, penzion, gostišče, prenočišče	85 %	15 %	100 %
drugo	44 %	56 %	100 %

Iz Tabele 36 je razvidno, da anketiranci v več kot treh četrтинah menijo, da morajo biti vsi navedeni obrati zajeti v kategorizacijo, obvezno ali prostovoljno. V skoraj 100 % pa anketiranci menijo, da morajo biti kategorizirani hoteli.

Naslednje vprašanje je bilo namenjeno poizvedbi o namenu sistema kategorizacije. Povprašali smo jih, ali naj sistem služi za informiranje gostov ali npr. kot osnova za pobiranje raznih vrst dajatev. Izbor odgovorov je bil izbran na podlagi predhodnih raziskav.

Tabela 37: Namen sistema kategorizacije.

Sistem kategorizacije je namenjen:	Sploh se ne strinjam	Se ne strinjam	Niti niti	Se strinjam	Povsem se strinjam	Skupaj
informiranju gostov	2 %	2 %	5 %	32 %	59 %	100 %
zaščiti gostov	6 %	2 %	13 %	36 %	42 %	100 %
mednarodni primerjavi kakovosti nastanitev	3 %	5 %	8 %	37 %	47 %	100 %
kot podlaga za uvrstitev v promocijske materiale in aktivnosti STO	12 %	9 %	21 %	31 %	27 %	100 %
kot podlaga za plačilo turistične takse	39 %	18 %	19 %	14 %	10 %	100 %
kot podlaga za plačilo nepremičninskega davka ali drugih dajatev	51 %	16 %	16 %	10 %	6 %	100 %

Preko tri četrtine anketirancev meni, da je sistem kategorizacije namenjen informiranju, zaščiti gostov in za mednarodno primerljivost nastanitvev. Več kot polovica anketirancev se strinja, da je kategorija nastanitvenega obrata podlaga za uvrstitev v promocijske materiale in aktivnosti STO. Anketiranci zelo nasprotujejo temu, da bi bila kategorija nastanitvenega obrata podlaga za kakršno koli odreditev dajatev, tako turistične takse kot tudi nepremičninskega davka in drugih dajatev. Slednjemu pritrjuje samo 26 % anketirancev.

V vsaki državi, ne glede na to, ali je sistem obvezen ali prostovoljen, je neka organizacija zadolžena za oblikovanje sistema kategorizacije. Anketirance smo vprašali, katera naj bo ta organizacija v Sloveniji. Pojasnili smo jim, da to pomeni, da potrjuje pravila in kriterije za pridobitev kategorije (Tabela 38).

Tabela 38: Organizacija, ki oblikuje sistem kategorizacije.

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 %

47 % anketirancev meni, da bi moral sistem oblikovati MGRT, Direktorat za turizem in internacionalizacijo. Slaba tretjina je svoje zaupanje namenila TGZ in 12 % Združenju hotelirjev Slovenije. Zanimivi so tudi odgovori, ki so jih anketiranci napisali pod druge možnosti. Navedli so: samostojna agencija za kategorizacijo, pristojna združenja (npr. za hotele ZHS, za ostale TGZ), skupina tujcev z desetletnimi izkušnjami za pravo primerjavo kategorij znotraj EU, posebna skupina na MGRT, sestavljena iz članov zgoraj navedenih zbornic in združenj, strokovnjaki, ki se spoznajo na kakovost, in podobno.

Želeli smo izvedeti tudi, katera organizacija naj skrbi za sistem kategorizacije nastanitvenih obratov (Tabela 39). Ta mora voditi evidence, usposabljati in nadzorovati ocenjevalce ter podobno.

Tabela 39: Organizacija, ki naj skrbi za sistem kategorizacije.

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 %

Rezultat je podoben kot pri zgornjem vprašanju, saj se je največ anketirancev odločilo za MGRT, Direktorat za turizem in internacionalizacijo. Pri tem so anketiranci poudarili tudi to, da mora biti usposabljanje ocenjevalcev izvedeno skupaj s strokovnjaki. V EU v 37 % to delo skrbništva opravljajo profesionalna združenja in v 36 % ministrstva in direktorati. Pri tem je potrebno poudariti tudi dejstvo, da imajo v tujini daljšo in drugačno organiziranost profesionalnih združenj, posledično tudi drugačen ugled in vpliv pri odločevalcih.

Izvajalci sistema kategorizacije so ocenjevalci, ki presojujejo kakovost v nastanitvenih obratih. V EU so prakse različne, ocenjevalci ocenjujejo individualno in v komisijah. V Hotelstars ne poznajo samoocene nastanitvenega obrata (Tabela 40).

Anketirance smo vprašali, kdo naj ocenjuje nastanitvene obrate.

Tabela 40: Ocenjevalci nastanitvenih obratov.

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

Anketiranci v največji meri menijo, da mora biti ocenjevalec certificirani nacionalni ocenjevalec. V pol manjši meri podpirajo samooceno ali komisijsko ocenjevanje. Najmanj glasov je dobil usposobljeni tuji ocenjevalec (3 %).

V tujini ocenjevalec sistema kategorizacije obišče nastanitveni obrat napovedano, anonimno ali pa se izvede kombinacija napovedanega in anonimnega sistema.

Tabela 41: Način obiska ocenjevanja.

NAČIN OCENJEVANJA	FREKVENCA	VELJAVNI
napovedano (ocenjevalec se napove)	81	47 %
kombinacija napovedanega in anonimnega načina	61	36 %
anonimno (ocenjevalec deluje kot skriti gost in se razkrije naknadno)	18	11 %
drugo	11	6 %
SKUPAJ	171	100 %

Iz Tabele 41 je razvidno, da anketiranci v največji meri menijo, da naj ocenjevalec nastanitveni obrat obišče napovedano. Ob tem je potrebno poudariti, da v kolikor se sprejme sistem Hotelstars, je za 4 \* superior in več predvidena ocena skritega gosta.

V tujini, še posebej v sistemu Hotelstars, velja praksa, da del stroškov ocenjevanja nastanitvenega obrata krije združenje. Naše turistične deležnike smo vprašali, kdo naj krije stroške ocenjevanja nastanitvenega obrata.

Tabela 42: Kritje stroškov ocenjevanja.

KDO NAJ KRIJE STROŠKE OCENITVE NO?	FREKVENCA	VELJAVNI
MGRT, Direktorat za turizem in internacionalizacijo	63	37 %
nastanitveni obrati sami	57	34 %
Turistično gostinska zbornica – TGZ	20	12 %
drugo	18	11 %
Združenje hotelirjev Slovenije – ZHS	7	4 %
Obrtna zbornica Slovenije – OZS	4	2 %
SKUPAJ	169	100 %

Anketiranci v največjem deležu menijo, da naj stroške ocenjevanja nastanitvenega obrata nosi MGRT, potem pa nastanitveni obrati sami. V smeri razvoja storitev zbornice in združenj bi bilo smiselno razmisliti, kako bi zbornice/združenja storitve kategorizacije vključile v članarino članstva, po vzoru avstrijskega združenja.

Anketirance smo vprašali, kdo naj financira sistem kategorizacije nastanitvenih obratov (npr. članarina HOTREC, vzdrževanje sistema, administrativni stroški ...). Rezultati so prikazani v Tabeli 43.

Tabela 43: 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 %

Kar 60 % vprašanih meni, da naj stroške sistema krije MGRT. Drug najpogosteje izbran odgovor s 17 % je TGZ, potem pa so anketiranci pod drugo navajali kombinacije zgoraj navedenih organizacij. Glede na to, da se MGRT predlaga za glavnega oblikovalca in skrbnika sistema kategorizacije, je logično, da krije stroške sistema. Če s pooblastilom prenese izvajanje sistema na zbornico/združenje, naj slednji tudi krije stroške delovanja sistema. Dve tretjini anketirancev tudi ne bi plačevalo dodatne članarine zbornici/združenju za kritje stroškov sistema kategorizacije.

Ključna vprašanja te raziskave so namenjena temu, da se ugotovi, kaj je v obstoječem sistemu moteče in na kakšen način naprej. Anketirance smo vprašali za mnenje o posameznih elementih sistema kategorizacije.

Tabela 44: Mnenje o obstoječem sistemu kategorizacije.

	Sploh se ne strinjam	Se ne strinjam	Niti niti	Se strinjam	Povsem se strinjam	Skupaj
Obstoječi sistem kategorizacije nastanitvenih obratov je dober.	10 %	16 %	32 %	<b>38 %</b>	<b>4 %</b>	100 %
Delo ocenjevalcev kategorije NO je strokovno in učinkovito.	5 %	10 %	39 %	<b>40 %</b>	<b>6 %</b>	100 %
Ocenjevalci za kategorizacijo nastanitvenih obratov so iz gospodarstva.	5 %	18 %	<b>45 %</b>	26 %	6 %	100 %

## REZULTATI RAZISKAVE

	Sploh se ne strinjam	Se ne strinjam	Niti niti	Se strinjam	Povsem se strinjam	Skupaj
Vse hotele ocenjujejo za kategorizacijo usposobljeni ocenjevalci (brez samoocenjevanja v kategorijah manj kot 4 *).	5 %	11 %	31 %	<b>36 %</b>	<b>17 %</b>	100 %
Ocenjevalec ne bi smel biti zaposlen v nastanitvenem obratu/podjetju, ki ga ocenjuje.	5 %	7 %	9 %	<b>24 %</b>	<b>55 %</b>	100 %
Ustreznost kategorije posameznega nastanitvenega obrata po oceni ocenjevalca nadzira še tržna inšpekcija.	19 %	19 %	19 %	<b>29 %</b>	<b>14 %</b>	100 %
Za vse hotele v posameznih kategorijah veljajo enaka merila (brez izjem za gradnjo npr. pred letom 1999).	12 %	19 %	17 %	<b>30 %</b>	<b>22 %</b>	100 %
Obstoječi sistem ima primeren obseg obveznih elementov.	8 %	17 %	33 %	<b>35 %</b>	<b>6 %</b>	100 %
Obstoječi sistem ima primeren obseg izbirnih elementov.	8 %	14 %	37 %	<b>36 %</b>	<b>5 %</b>	100 %

Razen jasnega stališča, da ocenjevalec ne sme biti iz podjetja, kjer ocenjuje, so mnenja zelo različna. Oceno »niti niti« nismo upoštevali. Če povzamemo zgornjo tabelo, večji del anketirancev meni, da:

- je obstoječi sistem kategorizacije dober,
- je delo ocenjevalcev strokovno in učinkovito,
- naj vse hotele ocenjujejo usposobljeni ocenjevalci,
- naj delo ocenjevalcev nadzira tržna inšpekcija,
- morajo za vse hotele veljati ista merila (ne glede na leto gradnje),
- ima obstoječi sistem primeren obseg obveznih in izbirnih elementov.

Kljub temu, da večina anketirancev meni, da je obstoječi sistem kategorizacije dober, smo jih vprašali za mnenje, ali bi ga spremenili.

Tabela 45: Spremembe sistema kategorizacije.

VRSTA SPREMEMBE	FREKVENCA	VELJAVNI
<b>da, za vpeljavo sistema Hotelstars</b> (Hotelstars je uradni sistem kategorizacije, ki je vpeljan v 13 evropskih državah (Avstrija, Nemčija, Švica, Češka, Danska, Estonija, Madžarska, Latvija, Litva, Liechtenstein, Malta, Nizozemska, Švedska), v treh je v fazi implementacije (Belgija, Grčija in Luksemburg) oz. se jo načrtuje (npr. Francija in Italija)).	55	36 %
<b>da, za posodobitev z vpeljavo novih elementov Hotelstars v obstoječi sistem</b>	36	23 %
<b>da, za bistveno posodobitev obstoječega sistema</b>	33	21 %
<b>ne</b>	18	12 %
drugo	12	8 %
SKUPAJ	154	100 %

Večina anketirancev je za vpeljavo sistema Hotelstars ali za dodajanje kriterijev Hotelstars v obstoječi sistem. Kljub temu da večina anketirancev meni, da je naš sistem dober, ga samo 12 % ne bi spreminjalo.

V sistemu Hotelstars kriterije spreminjajo vsakih pet let na podlagi raziskave mnenj gostov, kar od njih zahtevajo načela HOTREC. V današnjem informacijskem času dejansko nekatere rešitve za gosta hitro zastarijo, zato je sistem potrebno prilagajati in posodabljati.

Tabela 46: Pogostost spremembe sistema kategorizacije.

	FREKVENCA	VELJAVNI
po potrebi	66	42 %
vsake tri leta	38	24 %
vsakih pet let	37	24 %
drugo	9	6 %
vsako leto	6	4 %
SKUPAJ	156	100 %

Anketiranci v večini menijo, da se sistem spreminja po potrebi. Če se pristopi k sistemu Hotelstars, sama unija skrbi za posodobitve skladno z rezultati raziskave mnenj evropskih gostov.



Tabela 47: Veljavnost pridobljene kategorije.

	FREKVENCA	VELJAVNI
pet let	58	34 %
tri leta	40	23 %
izvaja naj se po potrebi (ob prijavi nepravilnosti)	26	15 %
izvaja naj se samo ob registraciji in velja za vedno	16	9 %
drugo	15	9 %
eno leto	10	6 %
izvaja naj se naključno	8	5 %
SKUPAJ	173	100 %

Mnenja o tem, koliko naj velja pridobljena kategorija, so deljena med 3 ali 5 let. V Avstriji velja kategorija od 2 do 5 let, višja kot je kategorija nastanitvenega obrata, manj časa velja pridobljena kategorija.

V preteklosti se je v tujini in pri nas dogajalo, da ponudniki nastanitev nasprotujejo sistemom kategorizacije in spremembam le-teh zaradi strahu po spremenjenih pogojih poslovanja. Anketirance smo vprašali, pod katerimi pogoji so za spremembe.

Tabela 48: Pogoji za spremembe sistema kategorizacije.

	FREKVENCA	VELJAVNI
Sem za spremembo, tudi če ne zadržim iste kategorije, ker vem, da je novi sistem boljši za moj nastanitveni obrat.	81	54 %
Drugo	32	21 %
Sem za spremembo, če lahko zadržim isto kategorijo.	21	14 %
Nisem za spremembe.	16	11 %
SKUPAJ	150	100 %

Velika večina je za spremembe, tudi če ne zadržijo obstoječe kategorije. To kaže na dokaj visoko razumevanje deležnikov, da kakovosti ne zagotavljajo zase ali za inšpekcijo, temveč za svoje goste, ki prihajajo iz mednarodnega prostora in želijo primerljivo kakovost. Kar 50 % anketirancev je pod drugo napisalo, da nimajo nastanitvenega obrata, druga polovica je izražala svoje mnenje, zakaj so ali niso proti sistemu kategorizacije. En anketiranec je napisal:

»Kategorizacija naj bo prostovoljna. Če bo ta dobra in mednarodno primerljiva, bo nudila konkurenčno prednost pred tistimi, ki se za to ne bodo odločali, bodo NO

sami želeli biti kategorizirani in bodo delovali v smeri, da se izboljšajo in dosežajo višje kategorije. Če je to obvezno in se ve, da je 'na trgu zmešnjava' in da se zvezdice delijo kar tako in vsem povprek z velikanskimi medsebojnimi razlikami, kategorizacija ne doseže bistvenega namena – da lahko xy gost, ki pride v hotel, točno ve, kaj minimalno pričakuje po mednarodnih standardih. Trenutno sta lahko dva hotela z isto kategorijo v Sloveniji in že ob prvem koraku v hotel je popolnoma druga izkušnja – vse, od materialov, do obnašanja zaposlenih, do izgleda, dotrajanosti, starosti, kakovosti storitve ipd.«

Navajali so tudi, da bi želeli predstavitev novega sistema in ocenitev stroškov implementacije za svoj nastanitveni obrat, da bi se lažje odločili.

V letu 2013 je bil sprejet nov pravilnik o minimalnih tehničnih pogojih, ki je povzročil veliko polemik, saj je zahteval tudi do 50-% povečanje kvadrature sob v hotelih s 4 \*. Dejstvo je, da v državah s Hotelstars sistemom ne poznajo vzporednih sistemov, zato je smiselno poenotiti naša obstoječa pravilnika (Tabela 49).

Tabela 49: Spremembe pravilnika o minimalnih tehničnih pogojih.

VRSTA SPREMEMBE	FREKVENCA	VELJAVNI
da, naj se uskladi s zahtevami za 1* v obstoječem ali novem pravilniku o kategorizaciji	63	42 %
da	43	29 %
ne	26	17 %
da, naj se ukine	18	12 %
SKUPAJ	150	100 %

Temu pritrjujejo tudi anketiranci, saj v večini menijo, da naj se pravilnika uskladita.

Zadnje vprašanje je bilo namenjeno razpravi o smiselnosti ohranitve posameznih kriterijev kategorizacijskega lista. Dejstvo je, da mora le-ta vsebovati kriterije, ki jih zahteva evropski gost v nastanitvenih obratih. Bolj kot razprava je bilo to vprašanje svojevrsten test. Če bi anketiranci želeli te kriterije, bi se dejansko bolj nagibali k enemu ali drugemu sistemu.

Zanimivo je, da večina želi obvezno kvadraturu sob, kriterij, ki je v slovenskem kategorizacijskem sistemu – SKS in ne v Hotelstars – HS. Zanimivo je tudi, da si večina želi manjšega števila jedi pri zajtrku, kar je zahteva Hotelstars. Zahteva Hotelstars je tudi spletna stran, kar podpira večina anketirancev. Isto velja tudi za kopalnico v sobi, kar v Sloveniji ne velja za hotele z 1 \*. Če povzamemo, je test pokazal, da so anketiranci bolj nagibajo k sistemu Hotelstars, z izjemo obvezne kvadrature sob. Menimo še, da so elementi kategorizacijskega lista stvar raziskave mnenj gostov in trezne presoje strokovnih komisij kot pa »plebiscita«.

Tabela 50: Elementi kategorizacijskega lista.

	SISTEM	DA	NE	MOGO- ČE	SKUPAJ
predpisana kvadratura sob	<b>SKS</b>	<b>50 %</b>	24 %	29 %	100 %
predpisana kvadratura kopalnic	<b>SKS</b>	38 %	38 %	26 %	100 %
obvezna klimatizacija sob in javnih prostorov	<b>SKS</b>	38 %	<b>40 %</b>	24 %	100 %
veliko število jedi na zajtrku	<b>SKS</b>	24 %	<b>47 %</b>	31 %	100 %
določeno minimalno število ur izvajanja posameznih storitev	<b>SKS</b>	24 %	<b>50 %</b>	27 %	100 %
veliko število obveznih elementov	<b>SKS</b>	25 %	<b>47 %</b>	29 %	100 %
veliko število izbirnih elementov	<b>HS</b>	<b>45 %</b>	26 %	29 %	100 %
kopalnica v vsaki sobi	<b>HS</b>	<b>65 %</b>	22 %	14 %	100 %
spletna stran nastanitvenega obrata	<b>HS</b>	<b>64 %</b>	20 %	16 %	100 %



---

# Predlog preoblikovanja sistema kategorizacije

Priporočila za nadaljni razvoj sistema bomo zapisali v obliki točk, ki se vežejo na posamezni dele sistema kategorizacije. Ta del je oblikovan skladno z dogovorom z naročnikom študije. Bolj kot tipičen del znanstvene momografije predstavlja ta del strokovno aplikacijo nekaterih dognanj raziskovanja v celotni študiji.

*Obveznost sistema:* raziskave UNWTO, IHRA in ECC-net kažejo, da je v večini držav na svetu in v EU sistem kategorizacije obvezen, predpisan s strani države. S to usmeritvijo se strinjajo tudi anketiranci v naši raziskavi o sistemu kategorizacije v Sloveniji, saj jih kar 62 % podpira obvezni sistem in še nadaljnih 25 % podpira obvezni sistem v kombinaciji s prostovoljnim za določene nastanitve. Te rezultate potrjuje tudi raziskava iz leta 2014. Iz tega lahko zaključimo, *naj bo sistem kategorizacije obvezen.*

*Obveznost sistema po vrstah obratov:* iz mednarodnih raziskavah je razvidno, da imajo države raznolike pristope pri zajemu posameznih vrst nastanitvenih obratov v sistem kategorizacije. Slovenski anketiranci v treh četrтинah primerov menijo, da morajo biti v sistem zajeti: hotel, kamp, soba, motel, penzion, gostišče, prenočišče, apartma, počitniška hiša, počitniško stanovanje in hostel. Pri hotelih so skoraj 100-%, da mora biti kategoriziran, saj so od 181 anketirancev samo trije navedli, da ne. *Sistem naj bo obvezen za vse nastanitvene obrate.*

*Kategorija NO kot podlaga za dajatve:* anketiranci nasprotujejo temu, da bi kategorijo NO uporabljali kot podlogo za odreditev turistične takse, po zgledu Italije in številnih drugih (npr., 1 \* en evro turistične takse, 5 \* pet evrov turistične takse). *Menimo, da je najpravičnejše dajatve odrediti na podlagi kategorije,* saj so znanstveniki dokazali povezavo med ceno in kategorijo. Višja kot je kategorija NO, višja je cena. Višja kot je cena, lažje je za NO upravičiti višino dajatve v primeru turistične takse. Druge dajatve za zdaj ne obstajajo, čeprav se v tujini tako odredjajo tudi turistične članarine, komunalni prispevki, nepremičninski davki itd.

*Oblikovalec sistema kategorizacije:* po mnenju ankeirancev bi to moral biti MGRT, Direktorat za turizem in internacionalizacijo. Če gre za obvezen sistem, ki je predpisan s strani države, potem je tudi logično, da za to skrbi ministrstvo, pristojno za gostinstvo.

Lahko pa za svojo podlago vzame tudi sistem kategorizacije, ki se uveljavlja v EU. K temu ga zavezujejo tako načela HOTREC kot tudi Direktiva o storitvah, ki v svojih usmeritvah pravita, da je pri prenovi ali novih sistemih kategorizacije potrebno upoštevati načelo harmonizacije in primerljivosti sistemov v EU.

*Skrbnik sistema kategorizacije:* v EU v 37 % to delo opravljajo profesionalna združenja in v 36 % ministrstva in direktorati. V naši raziskavi skoraj polovica anketirancev meni, da bi to moral biti MGRT, Direktorat za turizem in internacionalizacijo. Skupaj približno 40 % anketirancev meni, da bi to morala biti zbornica ali združenje, še dodatnih 10 % pa omenja druge opcije, med katerimi je večina navedb usmerjena v zbornice in združenja. *Skrbnik sistema naj bo MGRT, Direktorat za turizem in internacionalizacijo; v kolikor nima zadostnega števila specializiranih strokovnjakov na predmetnem področju, naj pooblastilo za izvajanje aktivnosti da zbornici ali združenju.*

*Pogostost spreminjanja sistema kategorizacije:* to zahtevajo načela HOTREC. *Sistem je potrebno posodabljeni po potrebi in na podlagi mnenj gostov.*

*Veljavnost kategorije nastanitvenega obrata:* *veljavnost pridobljene kategorije naj velja glede na višino kategorije.* Lestvico veljavnosti kategorije naj predlaga strokovna komisija, naš predlog je 3 leta za 5 \*, 4 leta za 4 \* in 5 let za 3 ali manj zvezdic.

*Ocenjevalci:* po večinskem mnenju anketirancev v naši raziskavi naj ocenjevanje še najprej izvaja usposobljeni nacionalni ocenjevalec. Pri tem je potrebno opozoriti, da so jih hotelirji v raziskavi leta 2014 ocenili kot precej nestrokovne in neučinkovite. Tu se kaže potreba po ponovnem usposabljanju in prevetritvi nabora ocenjevalcev. *Ocenjevanje naj izvajajo usposobljeni nacionalni ocenjevalci, samostojno ali v skupini 2–3 oseb, odvisno od kategorije NO.*

*Usposabljanje ocenjevalcev:* po zgledu na tuje primere naj bo to usposabljanje vsaj enkrat letno. *Naj ga izvajajo za to usposobljene in strokovne organizacije.*

*Nadzor ocenjevalcev:* tega vprašanja nismo postavili v tej raziskavi neposredno kot v raziskavi leta 2014, kjer so hotelirji tržno inšpekcijo ocenili kot ekstremno nestrokovno in neučinkovito pri nadzoru dela ocenjevalcev kakor tudi pri nadzoru dejanske kategorije nastanitvenih obratov. Na podlagi dosedanjih izkušenj predlagamo razmislek v smeri, da nadzora več ne vrši tržna inšpekcija, temveč *strokovne komisije*. Pri tem je potrebno poudariti, da je potrebno podrobno preučiti procedure v Avstriji, saj tam ne prihaja do nepravilnih ocen nastanitev, ocenjevanje se izvaja večnivojsko s pomočjo komisij.

*Kritje stroškov ocenjevanja nastanitvenega obrata:* anketiranci menijo, da mora stroške kriti ministrstvo. Ker ta opcija ni praksa v EU, menimo, da *naj stroške ocenjevanja nosijo ponudniki nastanitev sami ali pa zbornice/združenja* po vzoru nekaterih evropskih držav.

*Financiranje sistema kategorizacije:* glede na to, da se MGRT predlaga za glavnega oblikovalca in skrbnika sistema kategorizacije, je logično, da krije stroške sistema. Če s pooblastilom prenese izvajanje sistema na drugo organizacijo, naj slednja krije tudi stroške delovanja sistema.

*Poenostavitev sistema kategorizacije:* Slovenija naj poskrbi za primerljivost sistema skladno s HOTREC. To lahko naredimo s posodobitvijo obstoječega sistema ali s prehodom na sistem Hotelstars. Poenostavitev gre lahko v smeri odprave sistema obveznega sistema kategorizacije za vse druge oblike nastanitev razen hotelov (oblikujejo naj se kriteriji,

ki pa niso obvezni). Pri tem je potrebno poudariti še, da deležniki v turizmu ne podpirajo odprave obveznega sistema.

*Posodobitev obstoječega sistema:* glede na rezultate naše raziskave in raziskave iz leta 2014 menimo, da *ni smiselno posodobljati obstoječega sistema za hotele, temveč sprejeti sistem Hotelstars.*

*Vpeljava sistema Hotelstars:* rezultati raziskav, Direktiva za storitve, načela HOTREC in strateške usmeritve razvoja slovenskega turizma pritrjujejo odločitvi, da se v Slovenijo za hotele vpelje harmoniziran evropski sistem kategorizacije za hotele Hotelstars. Za vpeljavo sistema in razrešitev odprtih dilem o sistemu kategorizacije je potrebno:

- izvesti testno kategorizacijo vzorčnega števila hotelov po sistemu Hotelstars,
- oblikovati nov pravilnik o kategorizaciji nastanitvenih obratov,
- pridobiti soglasja deležnikov,
- uskladiti pravilnik o minimalnih tehničnih pogojih in obsegu storitev s pravilnikom o kategorizaciji,
- prilagoditi kategorizacijske liste za druge nastanitvene obrate sistemu Hotelstars,
- 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.





---

# Zaključek

V znanstveni monografiji *Kategorizacija nastanitvenih obratov* smo želeli predstaviti vso kompleksnost sistemov kategorizacije, s posebnim poudarkom na sistemu kategorizacije v Sloveniji.

V prvi točki smo predstavili teoretične osnove o sistemih kategorizacije, pripravili pregled klasifikacij sistemov, pregledali vsa ključna znanstvena dela na to temo in podali povzetek ugotovitev. Druga točka je bila namenjena predstavitvi temeljnih značilnosti slovenskega sistema kategorizacije, tretja pa tujih sistemov. V četrti točki smo predstavili temeljne značilnosti sistema Hotelstars, kar smo nadgradili v peti točki, kjer smo primerjali vseh 270 kriterijev kategorizacijskega lista sistema Hotelstars s slovenskim sistemom kategorizacije za hotele. Rezultati kažejo, da je sistem Hotelstars precej blažji od slovenskega sistema. Sedma, osma in deveta točka so namenjene predstavitvi oblikovanja in izvedbe raziskave mnenj deležnikov o sistemu kategorizacije nastanitve v Sloveniji; glavne ugotovitve so, da si deležniki želijo obveznosti sistema kategorizacije za vse nastanitvene obrate, da je skrbnik in oblikovalec sistema MGRT, Direktorat za turizem in internacionalizacijo, da si želijo vpeljave sistema Hotelstars in posodobitve kriterijev skladno z njim za druge nastanitvene obrate.

Na koncu naj poudarimo, da znanstvena monografija zajema štiri študije:

- primerjavo sistemov v tujini,
- raziskavo mnenj hotelirjev v letu 2014,
- primerjavo kriterijev slovenskega kategorizacijskega lista za hotele s sistemom Hotelstars,
- raziskavo mnenj deležnikov v turizmu o sistemu kategorizacije v Sloveniji.

Ugotovili smo, da v EU in na svetu dejansko obstajajo različni sistemi kategorizacije. Še pred dobrim desetletjem je veljalo, da ta raznolikost bogati, kot to velja tudi za druge elemente turistične ponudbe.

Nekje po letu 2004 so se s strani UNWTO kot tudi HOTREC pojavile težnje po harmonizaciji sistemov, z namenom, da mednarodnim gostom v vsaki državi v nastanitvenih obratih ponudimo približno enake storitve.

Rezultati naših študij kažejo, da je Slovenija pripravljena slediti tem mednarodnim trendom, saj zadnje tri zgoraj omenjene študije močno podpirajo težnjo po internacionalizaciji nastanitev skozi sistem Hotelstars.

---

## Viri in literatura

- Abrate, Graziane, Antonella Capriello, and Giovanni Fraquelli. »When Quality Signals Talk: Evidence from the Turin Hotel Industry.« *Tourism Management* 32, no. 4 (2011): 912–21.
- Briggs, Senga, Jean Sutherland, and Siobhan Drummond. »Are Hotels Serving Quality? An Exploratory Study of Service Quality in the Scottish Hotel Sector.« *Tourism Management* 28, no. 4 (2007): 1006–19.
- Callan, Roger J. »Small Country Hotels and Hotel Award Schemes as a Measurement of Service Quality.« *The Service Industries Journal* 9, no. 2 (1989): 223–46.
- Callan, Roger J. »Statutory Hotel Registration and Grading: A Review.« *International Journal of Contemporary Hospitality Management* 6, no. 3 (1994): 11–7.
- Callan, Roger J. »Hotel Classification and Grading Schemes, a Paradigm of Utilization and User Characteristics.« *International Journal of Hospitality Management* 14, no. 3/4 (1995): 271–83.
- Callan, Roger, and Clare Lefebvre. »Classification and Grading of UK Lodges: Do They Equate to Managers' and Customers' Perceptions?« *Tourism Management* 18, no. 7 (1997): str. 417–24.
- Cerović, Zdenko. *Hotelski menadžment*. Opatija: Sveučilište u Rijeci, Fakultet za turistički i hotelski menadžment, 2003.
- Cooper, Chris, John Fletcher, Alan Fyall, David Gilbert, and Stephen Wanhill. *Tourism: Principles and Practise*. UK: Pearson Education Limited, 2005.
- Cser, Katalin, and Azuma Ohuchi. »World Practices of Hotel Classification Systems.« *Asia Pacific Journal of Tourism Research* 13, no. 4 (2008): 379–98.
- Cvikl, Helena. »Sestavine zaznane kakovosti storitev v hotelih v Slovenije.« Master's degree, Univerza v Mariboru, 2000.
- Cvikl, Helena. »Podlage za posodobitev sistema kategorizacije nastanitvenih obratov v Sloveniji.« *Academica Turistica* 1, no. 3/4 (2008): 10–6.
- Cvikl, Helena, and Rudi Rumbak. »Primerjalna analiza standardov kakovosti v izbranih evropskih državah.« *Academica Turistica* 2, no. 3/4 (2009): 10–3.

- Ertl, Katja. »Skrivnosti hotelskih zvezdic.« *Gost*, no. 1, 2016.
- Foris, Diana. »Study Regarding the Classification of Tourism Accommodation Units for Rural Tourism within the EU Member States.« *Agricultural Management, Lucrari științifice seria I* 16, no. 4 (2014): 38.
- Ingram, Hady. »Classification and Grading of Smaller Hotels, Guesthouses and Bed and Breakfast Accommodation.« *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 8, no. 5 (1996): 30–4.
- Galičić, Vlado. *Leksikon ugostiteljstva i turizma*. Opatija: Sveučilište u Rijeci, Fakultet za turistički i hotelski menadžment, 2014.
- Grapulin, Teja. »Tako se pri nas igramo z zvezdicami.« *Finance*, June 3, 2014.
- Guillet, Basak Denizci, and Rob Law. »Analyzing Hotel Star Ratings on Third-Party Distribution Websites.« *International Journal of Contemporary Hospitality Management* 22, no. 6 (2010): 797–813.
- Hensens, Wouter. »The Future of Hotel Rating.« *Journal of Tourism Futures* 1, no. 1 (2015): 69–73.
- Kosar, Ljiljana, Nikolina Kosar, and Saša Mašić. »The Contribution of European Standards in Improving the Quality of National Hotel Product.« *Quaestus*, no. 6 (2015): 25–40.
- Lopez Fernandez, Ma Concepción, and Anna M. Serrano Bedia. »Is the Hotel Classification System a Good Indicator of Hotel Quality? An Application in Spain.« *Tourism Management* 25, no. 6 (2004): 771–5.
- Lupu, Nicolae, and Ana-Maria Nica. »Avatars of Hotel Classification Systems.« *Journal of Tourism*, no. 10 (2010): 5–12.
- Minazzi, Roberta. »Hotel Classification Systems: A Comparison of International Case Studies. Acta Universitatis Danubius.« *Œconomica* 6, no. 4 (2010): 64–83.
- Ministrstvo za gospodarski razvoj in tehnologijo – MGRT. Zakon o gostinstvu (ZGos-UPB2). Ljubljana: Ministrstvo za gospodarski razvoj in tehnologijo, 2007.
- Ministrstvo za gospodarski razvoj in tehnologijo – MGRT. Pravilnik o kategorizaciji nastanitvenih obratov. Ljubljana: Ministrstvo za gospodarski razvoj in tehnologijo, 2008a.
- Ministrstvo za gospodarski razvoj in tehnologijo – MGRT. Pravilnik o minimalnih tehničnih pogojih in minimalnem obsegu storitev za opravljanje gostinske dejavnosti. Ljubljana: Ministrstvo za gospodarski razvoj in tehnologijo, 2008b.
- Ministrstvo za gospodarski razvoj in tehnologijo – MGRT. Navodila za izpolnjevanje kategorizacijskih listov. Ljubljana: Ministrstvo za gospodarski razvoj in tehnologijo, 2008c.
- Ministrstvo za gospodarski razvoj in tehnologijo – MGRT. Tolmačenje elementov kategorizacijskega lista. Ljubljana: Ministrstvo za gospodarski razvoj in tehnologijo, 2010.
- Ministrstvo za gospodarski razvoj in tehnologijo – MGRT. Pravilnik o minimalnih tehničnih pogojih in obsegu storitev za opravljanje gostinske dejavnosti. Ljubljana: Ministrstvo za gospodarski razvoj in tehnologijo, 2014.
- Narangajavana, Yeamdao, and Bo Hu. »The Relationship Between the Hotel Rating System, Service Quality Improvement, and Hotel Performance Changes: A Ca-

- nonical Analysis of Hotels in Thailand.« *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism* 9, no. 1 (2008): 34–56.
- Rumbak, Rudi. *Primerjalna analiza sistemov kategorizacije nastanitvenih obratov v Sloveniji, Nemčiji, Švici in na Hrvaškem – hoteli*. Ljubljana: Ministrstvo za gospodarstvo, 2009.
- Rumbak, Rudi. *Primerjalna analiza sistemov kategorizacije med državami v Evropi (Nemčija, Avstrija, Italija, Švica) in Slovenijo za potrebe nadaljevanja projekta e-kategorizacija*. Ljubljana: Slovenska turistična organizacija, 2012.
- Serrat, Josep M. B. »Quality of Hotel Service and Consumer Protection: An European Contract Law Approach.« *Tourism Management* 32, no. 2 (2011): 277–87.
- Sirše, Janez, Tanja Mihalič, and Maja Uran. *Program celovitega spodbujanja kakovosti v turizmu*. Ljubljana: Mednarodni inštitut za turizem, 2006.
- Stringam, Betsy B., John Gerdes Jr., and Dawn M. Vanleeuwen. »Assessing the Importance and Relationships of Ratings on User-Generated Traveler Reviews.« *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism* 11, no. 2 (2010): 73–92.
- Stutts, Alan T., and James F. Wortman. *Hotel and Lodging Management*. New Jersey: John Wiley & Sons, 2006.
- Šuligoj, Metod. »Sodobni sistemi kategorizacij in kakovost v hotelirstvu – mednarodna primerjalna analiza.« *Organizacija* 42, no. 2 (2009): A48–A55.
- Talias, Motti. »Voluntary Hotel Regulation as a Political Compromise.« *International Journal of Hospitality Management* 56 (2016): 10–7.
- Tefera, Orthodox, and Krishna Govender. »Hotel Grading, Service Quality, Satisfaction and Loyalty – Proposing a Theoretical Model and Relationship.« *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure* 4, special edition (2015): 1–17.
- The European Consumer Centres' Network – ECC-net. *Classification of Hotels Establishments within the EU*. Bruselj: ECC-net, 2009.
- Torres, Edwin N., Howard Adler, and Carl Behnke. »Stars, Diamonds, and Other Shiny Things: The Use of Expert and Consumer Feedback in the Hotel Industry.« *Journal of Hospitality and Tourism Management* 21 (2014): 34–43.
- United Nations World Tourism Organization (UNWTO) in International Hotel and Restaurant Association (IH & RA). *The Joint WTO & IH&RA Study on Hotel Classification*. Madrid: UNWTO, 2004.
- UNWTO. *Online Guest Reviews and Hotel Classification Systems: An Integrated Approach*. Madrid: UNWTO, 2014.
- UNWTO. *Hotel Classification Systems: Recurrence of Criteria in 4 and 5 Stars Hotels*. Madrid: UNWTO, 2015.
- Uran, Maja. »Kakovost storitev kot strategija diferenciacije za ustvarjanje konkurenčne prednosti slovenskega hotelirstva.« PhD diss., Univerza v Ljubljani, 2003.
- Uran, Maja. *Program za razvoj funkcionalne kakovosti*. Ljubljana: Ministrstvo za gospodarstvo, 2008.
- Uran, Maja, and Diana Conti. *Program za vzpostavitev celovitega sistema razvoja kakovosti storitev v turističnih podjetjih*. Ljubljana: Ministrstvo za gospodarstvo, 2006.



---

## O avtorici

*Dr. Maja Uran Maravić* si je v času študija prve delovne izkušnje pridobivala kot praktična v različnih gostinskih podjetjih in kot organizatorica prireditev. Od 1. 10. 1997 je zaposlena na Visoki šoli za turizem v Portorožu (danes: Fakulteti za turistične študije Portorož – Turistica, Univerze na Primorskem) kot asistentka stažistka pri predmetu Dopolnilne turistične dejavnosti. V letu 2005 je postala docentka za področje Management v turizmu, 2011 izredna profesorica in nosilka predmetov Management kakovosti storitev in Strateški management v turizmu na dodiplomskem študiju ter Strategije v turizmu in Management kakovosti v turizmu na podiplomskem študiju. Nosilka predmeta je tudi na doktorskem študiju na Fakulteti za management v turizmu in gostinstvu v Opatiji, Univerza na Reki. Kot visokošolska učiteljica in sodelavka na Fakulteti za turistične študije je (so)mentorica pri številnih doktorskih, magistrskih, diplomskih nalogah in mentorica pri praktičnem usposabljanju.

Zadnjih 20 let deluje na področjih strateškega managementa in managementa kakovosti v turizmu. Leta 2004 je oblikovala projekt zagotavljanja kakovosti storitev v enem izmed večjih turističnih podjetij in bila soavtorica Programa celovitega spodbujanja kakovosti v turizmu za Ministrstvo za gospodarstvo. Za Ministrstvo za gospodarstvo je izdelala še Program za vzpostavitev celovitega sistema razvoja kakovosti storitev v turističnih podjetjih (2006) in Program za razvoj funkcionalne kakovosti (2008). Je avtorica projekta za ocenjevanje restavracij v Ljubljani in osrednjeslovenski regiji – znak kakovosti ljubljanskega turizma, kjer restavracije ocenjuje od leta 2000.

Največji projekt na področju strateškega managementa v turizmu je izdelala leta 2006. Kot vodja projektne skupine Turistice in vodilna avtorica nove Strategije razvoja slovenskega turizma za obdobje 2007–2011 (RNUST) je uspešno izpeljala projekt oblikovanja in usklajevanja strateškega dokumenta. Sooblikovala je strategijo turizma Pirana in Velenja ter hrvaško strategijo socialnega turizma. Leta 2013 je bila vodilna avtorica strategije razvoja in trženja turizma Ljubljane do leta 2020. Vodila je ciljni raziskovalni projekt Inovativnost v turizmu. Je članica strokovnega sveta Slovenske turistične organizacije.

Vodila je preko 30 tržnih projektov za turistične organizacije in podjetja. Je usposobljena ocenjevalka nastanitvenih obratov, hotelskim podjetjem svetuje na področju dviga kakovosti in izvaja delavnice za zaposlene ter pomaga turističnim organizacijam pri oblikovanju strategij razvoja destinacij.



---

# Imensko kazalo

## A

Abrate, G. 25  
Adler, H. 26

## B

Behnke, C. 26  
Briggs, S. 22

## C

Callan, R.J. 16, 19, 20, 21, 28  
Capriello, A. 25  
Cerović, Z. 16, 29, 31  
Cooper, C. 17, 18, 28, 31  
Cser, K. 22, 28  
Cvikl, H. 28, 37, 39

## D

Drummond, S. 22

## E

Ertl, K. 29, 37, 39

## F

Foris, D. 17, 28, 47, 52  
Fraquelli, G. 25

## G

Galičić, V. 16, 29

Gerdes jr., J. 24  
Govender, K. 27  
Grapulin, T. 40  
Guilet, B. D. 24

## H

Hensens, W. 27  
Hu, B. 22

## I

Ingram, H. 21

## K

Kosar 26  
Kosar, N. 26

## L

Law, R. 24  
Lopez-Fernandes, M. C. 21  
Lupu, N. 25

## M

Mašić, S. 26  
Mihalič, T. 31, 48  
Minazzi, R. 18, 23, 28

## N

Narangajavana, Y. 22  
Nica, A.-M. 25

## O

Ohuchi, A. 22, 28

## R

Rumbak, R. 28, 35, 36, 37, 38, 46

## S

Serrat, J. M. B. 25

Sirše, J. 31, 48

Stringam, B. B. 24

Stutts, A. T. 17

Sutherland, J. 22

## Š

Šuligoj, M. 15, 16, 17, 18, 23, 28, 37

## T

Talias, M. 28

Tefera, O. 27

Torres, E. N. 26

## U

Uran Maravić, M. 31, 37, 48, 143

## V

Vanleeuwen, D. M. 24

## W

Wortman, J. F. 17



ISBN 978-961-6984-30-0

