

Sodobni sistemi kategorizacij in kakovost v hotelirstvu - mednarodna primerjalna analiza

Metod Šuligoj

Grgar 165-i, 5252 Grgar, Slovenija, metod.suligoj@hit.si

Raziskava na področju hotelirstva je bila osredotočena na t.i. tehnično kakovost, kamor glede na karakteristike uvrščamo kategorizacijo nastanitvenih obratov. Avtor prikaže 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, torej držav, ki jih štejemo kot turistično razvite. 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 zagovarjajo tudi organizacije kot so UN WTO, IH&RA in HOTREC, ki so vplivne mednarodne branžne organizacije. Prikazani so tudi trendi povezani s kakovostjo in kategorizacijo, kot npr.: opuščanje urejevanja področja z zakoni, opuščanje upravnih postopkov, prenos skrbništva na strokovna združenja itd. 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.

Ključne besede: hotelirstvo, kategorizacija hotelov, kakovost, tehnična kakovost, funkcionalna kakovost, management kakovosti.

1 Uvod

1.1 Izhodišča preučevanja

Vsak človek, ki ni turistični abstinent, ki potuje in koristi nastanitvene zmogljivosti v ciljni destinaciji, se je že srečal z različnimi kategorijami nastanitvenih obratov. To velja tako za kampe, zasebne sobe in apartmaje, kot tudi za motele in hotele. Verjetno je tudi vsakdo, ki je bil gost na primer v podobnih hotelih, v različnih državah opazil razlike med hoteli, čeprav so bili le-ti iste kategorije. Današnji sistemi kategorizacij so torej različni med posameznimi državami ali, kot bomo videli v nadaljevanju, celo med regijami znotraj držav. Ta dejstva niso le »problem« gosta kot porabnika, ampak tudi managerjev raznih turističnih organizacij (npr.: turističnih agencij in operatorjev), pa tudi mednarodnih strokovnih branžnih organizacij kot so *Svetovna turistična organizacija* (UN WTO), *Confederation of National Associations of Hotels, Restaurants, Cafe's and similar Establishments in the European Union and European Economic Area* (HOTREC) in *International Hotel & Restaurant Association* (IH&RA). Glavni izziv je primerljivost, kar za gosta pomeni, da težko že vnaprej eksaktno ve, kaj lahko v tuji državi/destinaciji lahko pričakuje v nekem hotelu. V skladu s tem se managerji hotelov

in turističnih agencij ter operatorjev (skupaj s svojimi sodelavci) srečujejo z željami in pričakovanji ter posledično tudi z reklamacijami gostov. Resnici na ljubo gre v teh primerih bolj za vsebinska vprašanja, kot pa za systemska, ki so v središču mojega preučevanja. Seveda mednarodne branžne organizacije preko svojih članic vse to poznajo, zato tudi izvajajo razne raziskave na to temo (da dobijo tudi empirično podprta mnenja, rešitve in argumente), organizirajo razne tematske posvete in druge dogodke, nanje pa se s svojimi predlogi (in pritiski) obračajo tudi druge organizacije, ki imajo pri tem svoje interese, npr.: organizacija ISO.

1.2 O raziskavi

1.2.1 Cilji in namen raziskave

Glede na izhodišča, ki so navedena v prejšnjem poglavju, je namen prispevka prikazati (morebitne) systemske in organizacijske razlike med posameznimi sistemi kategorizacij hotelov v pomembnih turističnih državah v Evropi in ugotoviti, kakšni so trendi na tem področju. Na ta način se želi bralcem, raziskovalcem in tudi strokovnjakom prika-

zati možnosti, ki jih ponujajo različne države ter jim dati vzpodbudo za morebitna nadaljnja raziskovanja.

Ciljev ima ta prispevek več, a se bomo osredotočili le na glavne, ki jih ponazarjajo naslednja raziskovalna vprašanja:

- (a) Ali in kakšne so razlike med obstoječimi sistemi kategorizacij v Evropi?
- (b) Po katerem sistemu naj se zgleduje slovensko hotelirstvo?
- (c) Ali kategorija zagotavlja kakovost proizvodov in storitev v hotelirstvu?

1.2.1 Metode dela

Glede na namen in cilje, sem najprej želel prikazati povezave med kakovostjo in kategorizacijo v hotelirstvu, pri čemer sem si pomagal z dostopno relevantno literaturo.

Osrednji del raziskave je primerjalna analiza med različnimi sistemi kategorizacij hotelov. Vzorec zajema šest evropskih receptivnih ali emitivnih turistično razvitih držav, ki so članice Evropske unije (EU). Glavni vir podatkov in informacij za raziskavo o sistemih kategorizacije po državah so bili zakoni, pravilniki in razlage le-teh, dokumenti strokovnih institucij oziroma knjige, članki in prispevki s področja hotelirstva, kategorizacije in kakovosti. Izdelana je bila kvalitativna analiza pravnih in drugih dokumentov ali ugotovitev drugih avtorjev. Kot kriterije sem upošteval: (a) nivo, npr.: država, regija, upravna enota; (b) (ne)obveznost članstva posameznih hotelov/hotelskih organizacij v sistemih; (c) kdo oblikuje sistem?; (d) usmerjenost sistema h gostu; (e) kdo formalno izda/potrdi kategorijo in kdo kontrolira ter (f) financiranje sistema. V raziskavi je torej zajet le sistemski vidik in ne vsebinski (ni

na primer primerjave med zahtevami po opreми in storitvah za posamezno kategorijo).

Naj na koncu še eksplicitno navedem metode, ki so zgoraj posredno ali neposredno omenjene: (a) metoda deskripcije (npr.: opredelitev dejavnosti, kategorizacije, kakovosti), (b) metoda klasifikacije (npr.: sistemov kategorizacije), (c) kompilacije (npr.: trendi, primerljivost slovenskega sistema) in (d) metoda benchmarkinga¹ (npr.: primerjava s primeri drugih praks v branži).

2 Opredelitev pojma hotelirstvo

Slovenska zakonodaja ne definira pojma ali dejavnosti hotelirstva v okviru posebnega zakona ali v okviru Zakona o gostinstvu. Edini pravni dokument, ki v manjši meri posega na to področje je uredba, ki ureja standardno klasifikacijo dejavnosti.

Mihalič (2002:210) navaja, da je to dejavnost, ki se ukvarja s hotelskimi storitvami in je del nastanitvenega gostinstva. Kot osnovni sestavini hotelirstva vidi hotelske organizacije (hoteli, garni hoteli², aparthoteli³) in motele. Cerović (2003:67, 68) trdi, da je hotelirstvo gospodarska dejavnost nudenja storitev povezanih z nastanitvami in ostalimi hotelskimi storitvami izvedenimi na hotelirski način, s čimer se želi zadovoljiti potrebe gostov, delavcem in managementu pa doseganje življenjskega standarda (ekonomski pogled na hotelirstvo).

Hotel je organizacija, ki za plačilo, potnikom in začasnim stanovalcem nudi nastanitvene zmožljivosti, hrano in pijačo, drugim koristnikom pa najpogosteje le hrano in pijačo, lahke obroke in ponekod tudi druge ugodnosti (Medlik in Ingram, 2002:19, 20). Slovenski »Pravilnik o minimalnih tehničnih pogojih in o minimalnem obsegu

Tabela 1: Značilnosti hotelirstva

Avtor	Značilnosti
Mihalič (2002:195)	(a) fiksne zmožljivosti, (b) neobstoynost in kratkotrajnost storitev, (c) neekonomsko povpraševanje, (d) širok izbor storitev, (e) nemudnost storitev, (f) delovna in tenzivnost, (g) lokacija, (h) relativna majhnost organizacij, (i) združeni proizvodnja in potrošnja, (j) kapitalna intenzivnost, (k) velik delež stalnih stroškov v celotnih stroških.
Avelini Ho - ljevac (2002:123)	(a) visoka delovna intenzivnost, (b) pogosto visoka stopnja osebnih kontaktov z gosti, (c) raznovrstne storitve, ki se koristijo po izboru gosta, (d) storitve so neotipljive, proizvodi so otipljivi, (e) storitve in proizvodi so neločljivo povezani, (f) gostje so heterogeni.
Ivankovič (2000:5; 2004:34)	(a) kapitalno intenzivna dejavnost, (b) značilnost poslovnega učinka, (c) delovno intenzivna dejavnost, (d) veliko število majhnih poslovnih enot, (e) raznolikost tržnih segmentov in visok cenovni razpon poslovnih učinkov, (f) različnost prodajnih poti, (g) visoki stroški lokacije, (h) nihanje povpraševanja.

¹ V Sloveniji se uporablja tudi izraz primerjalna analiza.

² Nudi le nočitev z zajtrkom.

³ Hoteli, ki nudijo nastanitev in postrežbo predvsem v apartmajih.

storitev za opravljanje gostinske dejavnosti« (Ur.l. RS, št. 88/2000) določa osnovne zahteve, ki jih mora izpolnjevati nek nastanitveno obrat, da se ga obravnava kot hotel. Poleg teh osnovnih zahtev in značilnosti, pa so za dejavnost hotelirstva značilne specifične, ki zaznamujejo poslovanje hotelov (hotelskih organizacij) in jih ločujejo od organizacij v drugih dejavnostih. Te specifične so prikazane v Tabeli 1.

3 Kategorizacija v hotelirstvu

Ne glede na značilnosti hotelirstva, ki so navedene v tabeli 1, je kakovost ena od osnovnih predpostavk, ki omogočajo (uspešno) poslovanje v branži. Zaradi zavedanja pomembnosti tega področja, ni kakovost le predmet zanimanja hotelov/hotelskih organizacij, ampak tudi branžnih organizacij, resornih ministrstev oziroma oblasti na državni ravni ali/in na nižjih ravneh. Na tem nivoju se to zanimanje kaže predvsem skozi sisteme kategorizacij nastanitvenih obratov.

3.1 Kakovost v hotelirstvu

Definicij o kakovosti je pri storitvah, kamor spada gostinstvo (vključno s hotelirstvom), veliko in so bolj ali manj multidimenzionalne, a se do njih namenoma ne bom opredeljeval, ker ni namen tega prispevka iskati razlike in podobnosti med trditvami avtorjev s tega področja. Navajam le definicijo kakovosti v turizmu UN WTO (UN WTO & IH&RA, 2004:68), ki je relevantna tudi za hotelirstvo kot enega nosilnih stebrov turizma:

»kakovost je rezultat procesa, ki obsega zadovoljitev vseh upravičenih potreb po proizvodih in storitvah, zahtev in pričakovanj strank, v okviru sprejemljive cene, v soglasju z obojestransko sprejetimi pogodbenimi pogoji in temeljnimi determinantami kakovosti, kot so varnost in varstvo, higiena in čistoča, dostopnost, transparentnost, pristnost in harmonija turistične dejavnosti povezane s človeškim ter naravnim okoljem.«

Za lažje kasnejše razumevanje tematike, je potrebno pojem kakovost dodatno razdelati. Grönroos (2000:63-65; v Uran in Conti, 2006:5, 75) loči, glede na vsebino oziroma način izvajanja, dva tipa kakovosti: (a) tehnično kakovost (kaj), ki je ocena vsebine storitev in zajema to, kar je dejansko ponujeno oziroma izvedeno; (b) funkcionalno kakovost (kako), ki je ocena načinov oziroma postopkov ponujanja oziroma izvajanja storitev, torej kako je bila storitev ponujena oziroma izvedena. Ta razdelitev je z vidika hotelirstva zelo relevantna, saj gre za prepletanje fiksnih, fizičnih elementov in s tem povezane tehnične kakovosti ter kakovosti, ki je vezana na storitve in njihovo izvedbo-funkcionalna kakovost. V primeru hotelirstva gre

za inherenten odnos med njima. Favoriziranje le ene vrste kakovosti in podcenjevanje druge a ni sprejemljiva, saj s tem organizacija ne dosega celovite kakovosti. Čeprav je človeško, da se management osredotoča in spremlja predvsem tehnično kakovost, ker je le-ta lažje merljiva in je zato ukrepanje lažje, mora preko prijemov povezanih z razvojem kadrov (npr.: usposabljanje, motivacija in nagrajevanje, karierne poti ipd.) poskrbeti tudi za funkcionalno kakovost, kjer strikten birokratski pristop ni priporočljiv in tudi ne izvedljiv v vseh pogledih, npr.: ni mogoče predpisati nasmeška, topline osebja, ustrežljivosti ipd. So pa oddelki v hotelih, npr.: hotelsko gospodinjstvo in strokovne službe, kjer se posamezne procese enostavno popiše in definira (standardizira) in na tak način tudi »tehnično« zagotavlja kakovost⁴.

3.2 Kategorizacija in kakovost

Funkcionalna kakovost se po Uranovi in Contijevi (2006:6) zagotavlja skozi različne sisteme kakovosti. Tehnična kakovost pa se po njuno zagotavlja skozi različne sisteme kategorizacij nastanitvenih in prehrabmenih obratov ter drugih pravilnikov, ki jih morajo upoštevati gostinci.

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 (UN WTO & IH&RA, 2004:10). Cerović (2003:140, 141) navaja podobno in nadaljuje, da kategorizacija ne zajema vseh elementov ponudbe, saj vseh niti ni možni spraviti na skupni imenovalec za določeno kategorijo. Trdi še, da ima kategorizacija tudi vlogo zaščite gostov⁵ (varstvo potrošnikov). Burkart in Medlik (1992:161) pa ugotavljata, da je kategorizacija ločevanje nastanitvenih obratov v kategorije glede na objektivne in subjektivne elemente ponudbe, medtem ko je po »Pravilniku o kategorizaciji nastanitvenih obratov« (Ur.l. RS, št. 62/2008) kategorizacija razvrščanje nastanitvenih obratov po vrsti in kakovosti opremljenosti in storitev v različne kakovostne skupine-kategorije. Pomembno pa je izpostaviti, da razvrstitev v kategorijo še ne pomeni avtomatsko pridobitev določenega nivoja kakovosti, ampak le potencial za doseganje predvidenega nivoja kakovosti (UN WTO & IH&RA, 2004:68). Odločilno je torej ravnovesje med tehnično (kategorizacija) in funkcionalno kakovostjo, o čemer sem že pisal v zaključku prejšnjega poglavja.

Kakovost hotelov se torej ponazarja tudi z rangiranjem v kategorije, ki se navadno nahajajo v intervalu od ena do pet. Raziskave narejene s strani UN WTO (1989:1-

⁴ O tem več v Šuligoj, 2004.

⁵ To je zgodovinsko gledano bil njihov prvotni namen, saj so bili sistemi kategorizacij postavljeni zaradi zagotavljanja varnih in zaupanja vrednih prenočišč ter hrane za popotnike v obdobjih, ko je malo obratov to dejansko zagotavljalo. Skozi čas je gostinstvo postala zreła branža in zaščitna vloga je prerasla v vlogo informiranja gostov (UN WTO, 1989:5; UN WTO & IH&RA, 2004; HOTREC, 2005).

6) so pokazale, da obstajajo naslednji sistemi klasificiranja hotelov:

- (a) formalni (državni), ki so pod okriljem nacionalnih turističnih administracij (vlad) in so lahko zakonsko obvezni ali pa tudi ne in
- (b) prostovoljni (komercialni) za katere skrbijo podjetja ali prostovoljne zveze in so navadno enostavnejši od državnih.

Kar pogosto se v posameznih državah pojavljata kar oba sistema, kar kaže na neenotnost sistemov že na nacionalnih ravneh. Obstajajo poskusi, da bi standarde na mednarodni ravni vendarle poenotili vsaj v okviru zaprtih ekonomskih povezav, kot sta na primer EU⁶ ali OECD, a do poenotenje še ni prišlo (UN WTO, 1989:1-6; Gee, Fayos Solá, 1999:72; UN WTO & IH&RA, 2004). V državah EU so kriteriji predvsem fizične (kvalitativne) narave⁷, medtem ko so pri združenjih (npr.: Guide Michelin, AA Britain, Travel Guide) in državah, kjer imajo ta združenja velik vpliv, kriteriji zelo komercialni, ker jih postavljala izključno zasebna iniciativa brez sodelovanja države, kar je bolj značilno za države EU (Gee in Fayos-Sola, 1999:72). Klasifikacije so v splošnem večinoma postavljene s strani držav, kar pomeni, da so del turistične zakonodaje držav ali regij (Burkart in Medlik, 1992:160-163; UN WTO & IH&RA, 2004). Glavne razlike med prej navedenimi sistemi so v (WTO & IH&RA, 2004):

- (a) grafičnih simbolih (zvezdice, diamanti ali drugi simboli);
- (b) (ne)obveznosti kategorizacije nastanitvenih objektov v povezavi s pravno urejenostjo področja;
- (c) namenu kategorizacije (višanje kakovosti, prilagoditev obdavitve ipd);
- (d) podobnosti, primerljivosti in povezave z drugimi sistemi, organi, ki so vpleteni v kategorizacijo (država, nacionalne turistične organizacije, privatni izvedenci);
- (e) ravni (nacionalna, regionalna/lokalna ali zgolj privatna, oziroma kombinacije teh);
- (f) kontroli in verifikaciji (državni, lokalni, branžni ali neodvisni inšpektorji) in
- (g) časovni veljavnosti kategorije (od enega do pet let).

3.3 Trendi v razvitih državah

Leta 1952 so države že pri predhodnici današnje UN WTO izrazile potrebo po enotnem mednarodnem sistemu klasificiranja hotelov (UN WTO & IH&RA, 2004). Eden glavnih vzrokov je bil ta, da standardizirana in kategorizirana oprema in storitve označujejo dejavnost in predstavljajo dodatno znanje o oddaljenih trgih, kar pomaga potencialnim gostom in drugim turističnim organizacijam (Leiper, 2004:274). Cerović (2003:139, 140) trdi enako in dodaja, da to ne omejuje podjetniške svobode, ampak jo le vzpodbuja, saj so določeni le minimalni pogoji.

Te usmeritve so se v vsem tem času očitno spremenile, saj je trenutno stanje kot rečeno drugačno. Ne glede na te ugotovitve, je vseeno mogoče opaziti nekatere razvojne smernice povezane s kategorizacijo, standardizacijo in kakovostjo. Poglejmo torej, katere trende zasledimo v razvitih državah (MG⁸, 2005:10):

- (a) postopno se opušča sistem zakonske regulative, ki določa obvezno kategorizacijo kot sistem zaščite potrošnikov. Tak sistem pa ne omogoča in tudi ne spodbuja ponudnika za doseganje višje kakovosti;
- (b) opušča se sistem minimalnih standardov opremljenosti in storitev, ki sloni le na materialnih (fizičnih) značilnostih;
- (c) opuščajo se upravni postopki, ki so zapleteni, strokovno nepodprti in v izvedbi tudi neenotni;
- (d) uvaja se preglednejše, racionalnejše in poenoteno izvajanje kategorizacije v eni pooblaščenici organizaciji v kateri se konfrontirajo in so zastopani interesi vseh zainteresiranih za kakovostno turistično ponudbo in turistične storitve;
- (e) uvajajo se sistemi optimalnih in tudi maksimalnih standardov kakovosti, ki zagotavljajo tehnološki razvoj in večjo prepoznavnost različnih vrst nastanitvenih obratov, pospešujejo dvig kakovosti na področju gostoljubnosti, čistoče in skrbi za gosta, udobja nastanitve ter na tržni naravnosti nastanitvenih obratov;
- (f) spodbuja se uvajanje sistemov organiziranosti v obliki združenj znotraj dejavnosti, katerih osnovna naloga mora biti pospeševanje uvajanja standardov kakovosti za dvigovanje kakovosti nastanitve in gostinskih oziroma turističnih storitev;
- (g) zagotavlja se enovita in obsežnejša informiranost tako izvajalcev kot porabnikov turističnih storitev o kakovostni prepoznavnosti preko skupnih spletnih strani in drugih pisnih oblikah informiranja;
- (h) zagotavlja se preglednost vseh ponudnikov preko centralnega registra, ki so pristopili v sistem kakovostnega označevanja nastanitve (kategorizacije) in tržne naravnosti;
- (i) uvaja se sistem standardov kakovosti, ki so mednarodno usklajeni in zagotavljajo možnost stalnega dograjevanja in razvijanja novih standardov, ki odražajo porabnikova pričakovanja glede na vedno nove izkušnje in potrebe;
- (j) opušča se sistem »političnega« konsenza in se uvaja sistem strokovnih argumentov;
- (k) sistem standardov kakovosti motivira in pospešuje razvoj kakovosti tudi na drugih področjih, ki predstavljajo oziroma zaokrožujejo turistično ponudbo v integralne turistične proizvode;
- (l) skozi podporo in s spodbujanjem usposabljanja v okviru strokovnih združenj, grozdov ipd. se razvija novo znanje, ki ga na nivoju posameznega podjetnika oziroma obrata ni mogoče razvijati niti izvajati.

⁶ Oziroma pod okriljem če njene predhodnice European Economic Community (EEC).

⁷ To lahko razumemo kot, da so bolj birokratski, oziroma da so osredotočeni predvsem na tehnično kakovost.

⁸ Okrajšava za Ministrstvo za gospodarstvo.

Nekatere vplivne mednarodne organizacije kot so HOTREC, IH&RA in UN WTO nasprotujejo vsakršnemu poizkusu poenotenja⁹ zaradi kulturnih, ekonomskih in drugih razlik med državami (HOTREC, 2005; IH&RA, 2006). Pri metodološkem delu kategorizacije UN WTO in IH&RA (2004:80) poudarjata, da je potrebno upoštevati kulturne razlike med državami v odnosu do opreme in storitev in v namenu potovanja. Da je turizem znosen in sprejemljiv morajo biti akterji sposobni sprejeti svojo različnost in ne, da si prizadevajo dosežati enakost.

4 Primerjava slovenskega sistema z drugimi v Evropi

Primerjava in kopiranje sistema izvajanja kategorizacije nastanitvenih obratov in organizacije delovanja nosilcev nastanitve v Sloveniji s sistemi kategorizacije v drugih evropskih državah v okviru HOTRECa, npr.: Švici, Franciji, Danski, Irski, Španiji je smiselna le pogojno, ker gre za drugačna kulturna in tudi gospodarska okolja s svojimi specifikami, o čemer pišem več v nadaljevanju.

Kotliški (2002:618) na primeru Poljske razlaga, da zakonodaja preko kategorizacij in drugih tehničnih standardov postavlja standarde v hotelirstvu. Dodaja, da je tudi v sistemu kategorizacije 60% zbranih točk tehnične narave, kar je pogojeno predvsem z merljivostjo, ki je pri storitvah šibka točka. Enako ugotavlja Cviklova (2002:582, 585) za slovenski sistem. Nadaljuje, da niti nimamo jasnih odgovorov, kaj so mehki elementi, kako jih vključiti v sistem in kako meriti njihovo skladnost s postavljenimi standardi. Če lahko ugotovimo, da te trditve Cviklove veljajo za pravilnik, ki je urejal kategorizacijo v času nastanka njenega dela, potem v skladu z novimi dokumenti, ki so od takrat nastali v Sloveniji¹⁰ trdim, da je do sprememb prišlo, saj ti dokumenti dajejo usmeritve, da naj bo tehnična kakovost formalizirana, medtem ko se skrb za funkcionalno kakovost prepusti posameznim ponudnikom (dokumenti tudi ponujajo posamezne usmeritve in rešitve, ki bodo pomagale ponudnikom).

Hrvaški sistem je birokratski in temelji na oceni strokovne komisije sestavljene iz nabora pristojnih ocenjevalcev, ki jih na nivoju države imenuje pristojni minister¹¹. V drugih državah (izbranih izmed članic EU) je pospeševanje in uvajanje kakovosti v nastanitveno dejavnost lahko tudi na povsem drugačnih vsebinskih in organizacijskih osnovah, kot so:

- (a) kategorizacija je (za razliko od slovenskega državnega/vladnega sistema) pod okriljem strokovnih združenj (zvez), zbornic ali regij. Primeri Avstrije, Nemčije, Velike Britanije in Irske kažejo, da strokovna združenja skrbijo tako za pripravo, vzdrževanje kot

za izvedbo sistema vključno z dodeljevanje kategorij hotelom. Pri Veliki Britaniji in Irski gre za skupno delovanje nacionalne turistične organizacije in strokovnih branžnih organizacij in organizacij drugih branž, ki imajo velik interes na tem področju. Velika Britanija in Italija sta lep primer decentralizacije, saj so urejevanje področja kategorizacije spustili na nižji nivo od državnega (tak pristop v Sloveniji zaradi velikosti verjetno niti ni smiseln). V Sloveniji za pripravo poskrbi stroka, za izvajanje in kontrolo pa država. Zelo dobra rešitev pri dodeljevanju kategorij hotelom treh zvezdic ali manj je samoocenitev hotelov, ki je korak stran od birokracije, kontrola pa ni vprašljiva, saj so tudi ti hoteli podvrženi nadzoru tržne inšpekcije (verjetno bo mogla posvečati več pozornosti pri pregledu) in nenazadnje tudi trgu, kar pomeni, da večjih zlorab ni za pričakovati;

- (b) pri strokovnih združenjih je zasnovan sistem kakovostnih standardov, ki je enovito zastavljen začevši z minimalnimi tehnološkimi standardi ter stopnjevanje vse do standardov kakovosti in jasno tržno usmerjene specializacije. Avstrijski in nemški sistem sta med preučevanimi najbolj usmerjena h gostu, torej najbolj komercialno naravnana. Prejšnji (prostovoljni) sistem specializacije se v Sloveniji ni obnesel, zato je s pravilnikom iz leta 2008 ukinjen. Z novim pravilnikom je uveden t.i. superior nivo kakovosti, ki pomeni neko nadgradnjo ali nadstandard. V Evropi je to področje urejeno različno od države in države in glede na izkušnje iz preteklosti, je ukinitve v Sloveniji sprejemljiva.

Zanimivi so tudi sistemi financiranja sistemov kategorizacij, ki so zelo različni. Med državami iz vzorca je najbolj pogosta oblika financiranja s strani kategoriziranih hotelov, a se pri drugih oblikah (članarina, financiranje s strani strokovnih združenj) sama po sebi pojavlja razlaga, da hoteli preko članarin/pristojbin, ki jih plačujejo za članstvo v strokovnih/branžnih združenjih posredno financirajo tudi sistem kategorizacije.

Razlike in sorodnosti z že omenjenimi evropskimi državami so primerjalno prikazane tudi v Tabeli 2. Ugotovimo lahko, da držijo trditve o različnosti in tudi o nepriemerljivosti, ki so podane na začetku tega poglavja. Visoki moralni standardi in značilna usmerjenost k racionalnosti in pravni državi, ki jih imajo narodi in države zgornjega dela kontinenta (pri njih je članstvo, oziroma kategorizacija osnovana na prostovoljni bazi) v primerjavi z improvizacijo, ki je značilna za južne države Evrope, definitivno vplivajo med drugim tudi na sisteme kategorizacij. Vpliv tradicije in kulture pa je opazen tudi, če sisteme pogledamo po vsebini.

Slovenski sistem je po spremembi pravilnika leta 2008 manj birokratski, a ima skozi predpisane oziroma

⁹ Več o argumentih proti poenotenju standardov dobite tudi v prispevku Luthe-ja »Hotel Classification - an international perspective« na spletni strani IH&RA, www.ih-ra.com.

¹⁰ V mislih imam Program celovitega spodbujanja kakovosti v turizmu (2005) in Razvojni na rt in usmeritve slovenskega turizma 2007-2011 (2006).

¹¹ Več o tem v Pravilniku o razvrstavanju, kategorizaciji, posebnim standardima i posebnoj kvaliteti smještajnih objekata iz skupine hoteli (N.n. RH, br. 88/2007)

obvezne minimalne pogoje (glede na doseženo število točk) še zmeraj potrošniško zaščitniški značaj, podvržen je inšpekcijski kontroli in sankcijam v primeru kršitev. Sami minimalni fizični standardi in standardi zahtevanih storitev za posamezno vrsto in kategorijo nastanitvenega obrata so v veliki meri že poenoteni s standardi primerjanih držav v Evropi. Sistem kot tak naj bi zagotavljal večjo fleksibilnost, glede na prejšnjo pravno regulativo (npr.: samoocena, trajanje kategorizacije, ni dodatnih zahtev za specializacijo, ki je torej prepuščena trgu ipd.), a je potreb-

no za končne ocene počakati, da zaživi v praksi, torej da dobijo vsi deležniki z njim »praktične izkušnje«.

Ministrstvo za gospodarstvo želi imeti v Sloveniji evropsko primerljiv sistem (MG, 2005:58, 69), čeprav UN WTO in HOTREC z argumenti zagovarjata različnost. Ker se z oboji lahko strinjamo lahko zaključimo, da velja imeti primerljivost le v konceptih in ne po vsebini. V tem delu lahko rečemo, da je smiselno prenašati posamezne rešitve med sistemi različnih držav, medtem ko pa mora vsebina odražati avtentičnost in izvirnost.

Tabela 2: Primerjalna analiza sistemov kategorizacij izbranih evropskih držav (Vir: *VisitBritain*, 2005; *BHA*, 2004; *Pravilnik o kategorizaciji nastanitvenih obratov* (Ur.l. RS, št. 62/2008); *Malo*, 2007:9, *Hotelsterne-Deutschen Hotelklassifizierung*)

Država	Nivo	Obveznost članstva	Oblikovalci sistema	Usmerjenost h gostu ⁽¹⁾	Kontrolorji/izdajalci kategorizacije	Financiranje
Avstrija	Država	Prostovoljno	Strokovna združenja	Da	Strokovna združenja preko kategorizacijskih komisij	Strokovna združenja
Nemčija	Država	Prostovoljno	Strokovna združenja	Da	Strokovna združenja	Kategorizirani hoteli
Velika Britanija	4. sistemi ⁽²⁾ :	Prostovoljno	Kombinacija ⁽³⁾	Ne	Oblikovalci in pogodbeni partnerji	članarina
Irska	Država	Prostovoljno	Kombinacija ⁽⁴⁾	Ne	Oblikovalci in pogodbeni partnerji	Kategorizirani hoteli
Italija	Regije	Obvezno	Regionalne oblasti	Ne	Regionalne oblasti preko lokalnih	Javna sredstva
Slovenija	Država	Obvezno	Strokovnjaki	Ne	Tržna inšpekcija/hotelir; usposobljeni ocenjevalec (za 4 in 5 zvezdic ter superior)	Kategorizirani hoteli

Opombe:

(1) sistem je oblikovan na osnovi raziskav o pričakovanih gostov;

(2) ločeno za: England, Wales, Scotland and Northern Ireland;

(3) združba organizacij *Automobile Association*, *Royal Automobile Club in English Tourism Council* (danes *VisitBritain*) v Angliji. Pri ostalih treh so bile zraven njihove turistične organizacije.

(4) nacionalna turistična organizacija in profesionalno združenje (IHF).

5 Diskusija in sklepi

Kakovost v hotelirstvu je kompleksen pojem. Subjektivnost tako na strani izvajalcev vključno z managementom in gostov na drugi strani, onemogoča konstantno zagotavljanje enake kakovosti in zadovoljevanje popolnoma vseh gostov. Popolna kakovost je zaradi velikega vpliva človeškega faktorja torej nemogoča. Tehnična kakovost je najprej odvisna od finančnih sredstev, ki jih ima podjetje na voljo, da renovira, nakupi ali zgradi in opremi hotelski objekt. Deloma se ta kakovost nanaša tudi na tehnično obvladovanje nalog, ki jih mora opravljati osebje (govorimo o tehnologiji). Kadar gre za primer kategorizacije, sta pomembni obe komponenti, a je, kot smo navajali, veliko bolj zastopan tisti del, ki se nanaša na fizične elemente kakovosti, ker je pač lažje merljiv. To je z vidika kontrole pri formalnem sistemu kot ga poznamo v Sloveniji tudi edina možnost, saj mora imeti inšpekcija jasno osnovo za kontrolo. Napačno pa je, če management zagotavlja kakovost le zaradi inšpekcije in ne zaradi gostov, oziroma konkurenčnega nastopa na trgu.

Zaradi dimenzij, kot sta avtentičnost in gostoljubnost, niti ni smiselno imeti zelo birokratskega sistema ali

sistema, ki je kopija iz neke druge države. Taka kopija v nobenem primeru ne more biti dobra, saj, če nič drugega, prizadene pristnost in originalnost hotelskih proizvodov.

Po drugi strani pa ni pričakovati, da bi se po uvedbi »Pravilnika o kategorizaciji nastanitvenih obratov« (Ur.l. RS, št. 62/2008) prepoznavnost in obisk Slovenije oziroma posameznih destinacij znotraj nje le zaradi kategoriziranih hotelov povečala. Motivi za obisk so navadno drugje in hoteli lahko le pripomorejo, da so gostje bolj zadovoljni in se vračajo, da imajo ustrezno opremo za počitek, delo, predstavitev ali sklepanje poslov itd., niso pa navadno tisti element zaradi katerega se gostje odločajo za obisk destinacije. Tako vrednost ima le malo hotelov v svetovnem merilu-eden redkih je hotel Burj al Arab v Dubaju. S tem želim izpostaviti, da je v turizmu zelo pomembna usklajenost nivoja kakovosti med turistično infrastrukturo, turistično superstrukturo in naravnimi, kulturno-zgodovinskimi, poslovnimi, verskimi, športnimi ali drugimi danostmi oziroma motivatorji obiska.

Pri zahtevnejših proizvodih se velja nasloniti na sisteme internih standardov hotelskih verig, ki navadno postavljajo standarde kakovosti in usmerjajo trende v višjih kategorijah hotelov. Verige so zanimive zato, ker je njihov pristop zgolj komercialni in pri tem drugačen od državnih

(vladnih), posnemanje njihovih rešitev pa nič novega, saj poteka že vse od začetka 19. stoletja dalje, ko so nekateri (kasneje) največji lastniki in inovatorji pričenjali z delom v hotelirstvu, npr. Statler, Hilton, Ritz, Wilson, Henderson in drugi. Pri tem pa sta pomembna hitrost in načelo selekcije, kar pomeni, da vse le ni primerno za vsako okolje!

Dopustiti je potrebno, da podjetniška ustvarjalnost ne postane žrtev birokracije in v tem primeru bodo managerji in lastniki sami poiskali take rešitve, ki bodo zagotavljale ustrezen nivo kakovosti in uspešnost poslovanja. Država naj tu poskrbi le za kreiranje ustreznega okolja, ki bo to dopuščalo. To pomeni, da lahko pozdravimo zmanjšanje birokracije, kar uvaja nov pravilnik o kategorizaciji hotelov v Sloveniji. Nobene potrebe pa ni, da bi bil sistem preveč primerljiv z drugim državami (to je večkrat posebej poudarjeno v vladnih dokumentih), ampak bi bilo bolje, da bi bil drugačen-zmes preteklih izkušenj v slovenskem hotelirstvu in sodobnih trendov v branži, ki so sprejemljivi za slovensko kulturno in ekonomsko okolje. Bolj ambiciozen (vladni) cilj bi bil, da bi bil sistem boljši (npr.: da bi določal ugodne pogoje, da bi bil bolj fleksibilen, da bi povečeval konkurenčnost slovenskega hotelirstva in s tem turizma itd.). A ne glede na to, lahko ugotovim, da ima pravilnik kar veliko skupnega s sodobnimi trendi na tem področju. To je tudi odgovor na drugo raziskovalno vprašanje v podpoglavju »1.2.1 Cilji in namen raziskave«.

Na prvo raziskovalno vprašanje smo dobili odgovor, ki je sumarno prikazan v tabeli 2. Skratka, sodobni sistemi so različni in prav je da taki tudi ostanejo, saj ni pričakovati, da bi sistem, ki je na primer prilagojen za pregovorno protestantsko racionalnost v Nemčiji, imel enake pogoje in posledično učinke v mediteranskih državah, ki so povsem drugačne.

Zadnje raziskovalno vprašanje se je glasilo »ali kategorija zagotavlja kakovost proizvodov in storitev v hotelirstvu?«. Kot sem na začetku tega poglavja poudaril, se kategorizacija nanaša predvsem na tehnično kakovost in manj na funkcionalno, zato ni mogoče trditi, da kategorizacija zagotavlja kakovost v celoti. Brez enako ali še bolj razvite funkcionalne kakovosti za katero morajo poskrbeti v hotelirstvu sami, ni mogoče govoriti o sodobnih kakovostnih proizvodih.

Naj zaključim s kratko opredelitvijo do izhodišč, ki so navedena na začetku tega prispevka. Dejstvo je, da se svetovni turizem veliko ukvarja z različnostjo in pristnostjo na vseh področjih. Razlike, ki so v uvodu predstavljene kot »problem« se na ta način kažejo kot prednosti. Za tiste, ki pa to dejansko vidijo kot »problem«, bo potrebno uporabiti druge prijeme, npr.: spremembe v komuniciranju, promocijskih materialih in aktivnostih, spremembe v prodajnih in poprodajnih aktivnostih ipd., torej ne v penotenju.

Viri in literatura

Avelini Holjevac, I. (2002). Quality management in tourism and hospitality management, Hotel & tourism 2002: human capital, culture and quality in tourism and hospitality industry, 16th Biennial International Congress. Uredil: Stipetić, V.

Opatija, October 2002. Rijeka: University of Rijeka, Faculty of tourism and hospitality management.

BHA (2004). How do you define an hotel, guest house etc. and how are they graded for quality?, dosegljivo na http://www.ih-ra.com/advocacy/issues/hotel_classification/rd/UK/UK-BHARating_information.website_Feb04.doc (15.3.2007).

Burkart, A. J. & Medlik, S. (1992). *Tourism: past, present and future*, Butterworth-Heinemann, Oxford.

Cerović, Z. (2003). *Hotelski menadžment*, Sveučilište u Rijeci, Fakultet za turistički i hotelski menadžment, Opatija.

Cvikl, H. (2002): Importance of intangible elements for customer perception of hotel service quality, Hotel & tourism 2002: human capital, culture and quality in tourism and hospitality industry, 16th Biennial International Congress. Uredil: Stipetić, V. Opatija October 2002. Rijeka: University of Rijeka, Faculty of tourism and hospitality management.

Gee, C. Y. & Fayos-Solá, E. (1999). *International tourism: a global perspective*, UN WTO, Madrid.

Grönroos, C. (2000). *Service management and marketing: a customer relationship management approach*, John Wiley & Sons, Chichester.

Hotelsterne. Deutschen Hotelklassifizierung, dostopno na www.hotelsterne.de (31.11.2007)

HOTREC (2005). HOTREC position on European and international classification approved by the HOTREC General Assembly, Vienna 15 October 2005, dosegljivo na <http://www.hotrec.org/files/view/326-d-0905-277b-ms-classification.pdf>. (22.2.2007)

IH&RA (2006). International Standards Organization Continues Its Push for International Standards in Hotels and Restaurants, Pariz, dosegljivo na http://www.ih-ra.com/newsroom/full_articles.php?article_ID=48 (28.2.2007).

Ivankovič, G. (2000). Spremljanje uspešnosti poslovanja v hotelirstvu, magistrsko delo, Univerza v Ljubljani, Ekonomska fakulteta.

Ivankovič, G. (2004). Računovodsko merjenje uspešnosti poslovanja v hotelirstvu, doktorska disertacija, Univerza v Ljubljani, Ekonomska fakulteta.

Kotliński, W. (2002). Tourist services quality in Poland against the background of European Union directives, Hotel & tourism 2002: human capital, culture and quality in tourism and hospitality industry, 16th Biennial International Congress. Uredil: Stipetić, V. Opatija October 2002. Rijeka: University of Rijeka, Faculty of tourism and hospitality management.

Leiper, N. (2004). *Tourism management*, Pearson Education Australia & Hospitality Press, Frenchs Forest.

Luthe, M. Hotel Classification-an international perspective, dosegljivo na www.ih-ra.com. (5.1.2007).

Malo, M. (2007): Il sistema delle fonti. *Manuale di diritto del turismo*. Uredila: Franceschelli, V.; Morandi, F. Torino: G. Giappichelli editore.

Medlik, S. & Ingram, H. (2002). *Hotelsko poslovanje*, Golden marketing, Zagreb.

Mihalič, T. (2002). Poslovanje in ekonomika turističnih podjetij, Univerza v Ljubljani, Ekonomska fakulteta, Ljubljana.

Ministrstvo za gospodarstvo (2005). Program celovitega spodbujanja kakovosti v turizmu, Ljubljana: Ministrstvo za gospodarstvo.

Ministrstvo za gospodarstvo (2006). Razvojni načrt in usmeritve slovenskega turizma 2007-2011, Ljubljana: Ministrstvo za gospodarstvo.

Pravilnik o minimalnih tehničnih pogojih in o minimalnem obsegu storitev za opravljanje gostinske dejavnosti, Ur.l. RS, št. 88/2000.

- Pravilnik o razvrstavanju, kategorizaciji, posebnim standardima i posebnoj kvaliteti smještajnih objekata iz skupine hoteli, N.n. RH, br. 88/2007.
- Pravilnik o kategorizaciji nastanitvenih obratov, Ur.l. RS, št. 62/2008.
- Quality Assessment Schemes. Dostopno na www.visitbritain.com (31.11.2007).
- Šuligoj, M. (2004). Ali standardizirani procesi v gostinstvu zagotavljajo kakovostne izdelke in storitve?, *Organizacija*, 37 (7): 445-450.
- UN WTO (1989). Interregional harmonization of hotel classification criteria on the basis of the classification standards adopted by the regional commissions, UN WTO, Madrid.
- UN WTO & IH&RA (2004). The joint WTO & IH&RA study on hotel classification, dosegljivo na http://www.ih-ra.com/marketplace/WTO_IHRA_Hotel_classification_study.pdf (15.4.2007).
- Uran, M. & Conti, D. (2006). Program za vzpostavitev celovitega sistema razvoja kakovosti storitev v turističnih podjetjih. Ministrstvo za gospodarstvo, Direktorat za turizem, Ljubljana.

Metod Šuligoj je leta 1999 diplomiral na Turistiki-visoki šoli za turizem v Portorožu, leta 2003 pa še na Fakulteti za organizacijske vede v Kranju. Od istega leta dalje je študiral na magistrskem študijskem programu »menadžment kadrov in delovna razmerja« na Fakulteti za družbene vede Univerze v Ljubljani, kjer je trenutno v fazi izdelovanja doktorata. Njegovo raziskovalno področje je management in kakovost v gostinski dejavnosti. Zaposlen je v družbi HIT, d.d., Nova Gorica kot vodja projektov, pred tem je bil direktor enega izmed hotelov v okviru družbe. Poleg managerskega in strokovnega dela, je tudi mentor na dodiplomski ravni.