

HOTEL ★ ★ ★ ★ ★

Zvezdica več ali zvezdica manj

Besedilo: Silverka Lesjak Klapš

Oktobra je v Sloveniji začel veljati novi pravilnik o kategorizaciji nastanitvenih obratov, po standardih Hotelstars za hotele in posodobljenih standardih za druge nastanitvene objekte. Vsi bodo morali kategorijo uskladiti z določbami novega pravilnika v roku pol leta, torej do 1. aprila 2019. Ministrstvo za gospodarski razvoj in tehnologijo (MGRT) je v ta namen septembra organiziralo strokovno usposabljanje za ocenjevanje nastanitvenih obratov. Udeležili smo se izobraževanja, ki je potekalo na Višji strokovni šoli za gostinstvo in turizem Maribor, predstavljamo pa vam nekaj novosti.

Po novem tudi najvišjih kategorij hotelov ne bo več določal ocenjevalec nastanitvenih obratov, ampak obrat sam, ki bo za samooceno tudi v celoti nosil odgovornost. A obrat se lahko še vedno obrne po pomoč na usposobljene ocenjevalce, ki mu pri tem pomagajo. To pa ne pomeni, da bi si lahko obrat v okviru samoocene dodelil višje število zvezdic, za katere nima podlage v izpolnjevanju kriterijev. MGRT bo namreč skupaj s Turistično gostinsko zbornico Slovenije, Združenjem hotelirjev Slovenije in drugimi vzpostavilo sistem za spremljanje ravni kakovosti ter oblikovalo strokovno komisijo, ki bo izvajala testne ocene. V 15. mesecih, od oktobra letos do konca prihodnjega leta, bodo predvidoma izvedli 90 do sto testnih ocen v nastanitvenih obratih različnih kategorij v Sloveniji. Če bodo odkrili manjša odstopanja, bodo nastanitveni obrat opozorili. Če bodo odstopanja večja, pa bodo obvestili tudi tržni inšpektorat, ki ima edini pristojnost sankcioniranja.

Od 1. oktobra letos do 1. aprila 2019 se bodo morali na novo kategorizirati vsi nastanitveni obrati v Sloveniji z izjemo tistih v najvišjih kategorijah, ki so jih ocenili ocenjevalci in jim bo kategorija veljala do izteka veljavnosti.

Spremembe, ki bodo vplivale na novo oceno

Kategorizacijo je treba izvesti v skladu z merili oziroma standardi opremljenosti in storitev. Hoteli lahko pridobijo od ene do petih zvezdic in v vseh kategorijah tudi oznako superior: moteli, penzioni in gostišča z nastanitvijo lahko pridobijo od ene do štirih zvezdic, kampi od ene do petih zvezdic in apartmaji, počitniška stanovanja in počitniške hiše od ene do štirih zvezdic. Kmetije z nastanitvijo pa pridobijo od enega do štirih jabolk.

Doslej veljavni sistem za kategorizacijo je bil v posameznih kriterijih bolj kompleksen in več stvari je bilo natančneje predpisanih. Pomembna razlika je, da ima ocenjevanje po novem sistemu Hotelstars nižje predpisano število sob (najmanj pet sob). Za pridobitev kategorije prav tako ni določena obvezna velikost sob in kopalnic, a dodatna površina prinaša več točk. Ni predpisanega števila dvigal na število sob, prav tako ni določena velikost oken in pregrade pri prhi, deleža kopalnic s kadjo ali velikosti odlagalne površine ter gibljivega kozmetičnega ogledala z osvetlitvijo.

Zahtevnejši pri kriterijih združenja Hotelstars je velik poudarek na primerni kakovosti glede na kategorijo hotela, kjer morajo biti na primer za hotel kategorije petih zvezdic oprema, videz in sobe res luksuzni in harmonični. V ospredju sta tudi vzdrževanje in nečistoča, dotrajane preproge z madeži, opraskane stene, oluščen omet je treba odpraviti pred pridobitvijo kategorije. Veliko pozornosti posvečajo vzdrževanju in čiščenju vzmetnic in vzglavnikov ter delujočemu in primerno velikemu TV-zaslону glede na izbrano kategorijo.

Sistem določa tudi obvezne elemente, ki jih dosedanj sistem v Sloveniji ni imel. Hotele s štirimi in petimi zvezdicami obišče tudi skriti gost, hotel kategorije petih zvezdic mora imeti skrbnika vozil, portirja, conciergeja, gosta mora v sobi pričakati osebno naravnano pozdrav, v hotelih kategorije treh, štirih in petih zvezdic morajo biti v sobi robčki za obraz, v omarah pa obešalniki vsaj dveh vrst. Za pridobitev kategorije superior novi sistem ne dovoljuje nobenih pomanjkljivosti pri vzdrževanju.

O združenju Hotelstars

Združenje Hotelstars predstavlja enotne kriterije kategorizacije hotelov v 17 evropskih državah, gostom pa posledično ponuja informacijo o zagotovljeni kakovosti in ugledu, ki jo lahko pričakujejo. Slovenija (Turistično-gostinska zbornica Slovenije) je članica Hotreca, pod okriljem katerega deluje Združenje Hotelstars, od leta 2015, aprila lani pa je MGRT podpisalo pogodbo z Združenjem Hotelstars in se zavezalo k uvedbi enotnih standardov.

Med članice združenja Hotelstars sodijo Avstrija, Belgija, Češka, Danska, Estonija, Litva, Latvija, Nemčija, Grčija, Madžarska, Liechtenstein, Luksemburg, Malta, Nizozemska, Švedska, Švica in Slovenija.

Minimalni pogoji

Med minimalne tehnične pogoje, ki jih mora izpolnjevati vsak nastanitveni obrat, sodi vidno označen naziv, sedež, vrsta in ime obrata ter označba kategorije v slovenskem jeziku in osvetljen vhod v času nočnega obratovanja. Zunanje površine morajo biti primerno utrjene, ograjene ali označene, tako tudi komunalna oskrba – oskrba s pitno vodo in čiščenje komunalnih voda. Hoteli, moteli, hotelska ali apartmajnska naselja morajo imeti prostor za sprejem gostov – recepcijo, ki mora biti vizualno ali fizično ločeno območje oziroma pult. Recepcijske storitve morajo biti na voljo 24 ur po telefonu in omogočena mora biti hramba osebnih stvari. Prav tako mora biti na voljo javno dostopen telefon za goste. Zagotovljeno mora biti tudi dnevno čiščenje vseh prostorov, ki so na voljo gostom.

Kopalnice morajo imeti toplo in hladno tekočo vodo, kopalno kad ali prho, umivalnik, polico za toaletni pribor, ogledalo s primerno osvetlitvijo, prosto vtičnico v bližini ogledala, stranišče, obešalnik ali kljuko za brisačo, eno brisačo na osebo, naravno ali umetno prezračevanje, en kozarec na osebo, milo, toaletni papir, posodo za odpadke in pribor za čiščenje stranišča. Sobe brez kopalnice in stranišča morajo imeti v vsaki etaži na dvajset postelj najmanj eno kopalnico in eno moško ter eno žensko stranišče.

Hotel mora imeti najmanj pet nastanitvenih enot (sobe, apartmaji, suite) in najmanj 85 odstotkov sob s kopalnico v sobi ter največ 15 odstotkov etažnih kopalnic. Imeti mora enoposteljne, dvoposteljne ali dvoposteljne sobe z dodatnim ležiščem, recepcijo, ponudbo hrane in pijače, restavracijo, ki je odprta pet dni v tednu, in zajtrkovalnico.

Tudi motel mora imeti najmanj pet nastanitvenih enot in neposredno povezavo do tranzitnih poti, prostore za pripravo in strežbo jedi in pijače. Gostom mora nuditi nastanitev z zajtrkom ter parkirni prostor.

Točkovne vrednosti in veljavnost kategorije

Novi elektronski sistem kategorizacije deluje podobno kot dosedanja ter uporabnika po korakih vodi do zelene kategorije. Nastanitveni obrat mora izpolnjevati obvezne standarde opremljenosti in storitev za posamezno kategorijo ter zahtevani nivo točkovnih vrednosti.

Na voljo je 270 kriterijev ocenjevanja. Tako mora imeti na primer hotel z eno zvezdico najmanj 90 točk, če želi še oznako superior, pa še dodatnih 80 točk. Od tega iz obveznih kriterijev pridobi 45 točk.

Za kategorijo dveh zvezdic je potrebnih najmanj 170 točk, za oznako superior pa dodatnih 90 točk. Iz obveznih elementov je mogoče pridobiti 56 točk.

Nastanitveni obrat lahko kategorijo treh zvezdic pridobi, če doseže najmanj 250 točk in dodatnih 140 točk za oznako superior. Iz obveznih elementov pridobi 80 točk.

Za kategorijo štirih zvezdic je treba zbrati najmanj 400 točk, za kategorijo superior pa še dodatnih 200. Iz obveznih elementov obrat lahko pridobi 101 točk. Hoteli kategorije petih zvezdic pa morajo zbrati najmanj 600 točk in dodatnih 100 za oznako superior. Od tega obrat iz obveznih elementov pridobi 121 točk. Najvišje število točk iz vseh elementov je 940.

Kategorizacija bo za hotele kategorije štiri zvezdice superior, pet zvezdic in pet zvezdic superior veljala tri leta. Za kategorije od ene do štirih zvezdic bo kategorizacija veljavna pet let, enako tudi za druge nastanitvene obrate. Hoteli bodo po kategorizaciji prejeli novo označevalno tablo, ki bo v skladu s podobo združenja Hotelstars.

Nasveti ocenjevalca Hotelstars

Hans Ulrich Gerber, švicarski ocenjevalec združenja Hotelstars, slovenskim hotelirjem svetuje, naj bodo še posebej pozorni na vzdrževanje in čistočo. Priporoča jim, naj si vzamejo čas in si pogosteje ogledajo hotelske sobe. V svojem hotelu je običajno vsaj enkrat mesečno prespal v eni izmed sob in vsakič je zapisal listo dopolnitev.

Čeprav imajo danes v mnogih večjih hotelih sobarice odmerjen le kratek čas za pospravljanje, poudarja, da je treba še posebej dosledno skrbeti tudi za čistočo vzmetnic. Priporoča zamenjavo vzmetnic na tri leta in letno globinsko čiščenje. Ob tem doda še podatek, da vzmetnica vsrka 218 litrov potu v enem letu, kar je dovolj velik razlog za nujno redno vzdrževanje.

Prav tako opozarja, da v zadnjih letih v hotelih vseh kategorij opažajo, da prihaja do onesnaženosti sob s stenami, ki jih ponekod s seboj prinesejo kar gostje, predvsem tisti iz daljnih krajev. Za tovrstne težave je potrebna strokovna pomoč in deratizacije, ker pa to ni poceni, v Švici nekatere zavarovalnice že ponujajo zavarovanje teh tegob. Prav tako je za tovrstne težave dobro imeti vnaprej izdelan načrt in nemudoma ukrepati.

Pri kategorizaciji hotelov najprej prebere ocene gostov, ki so v hotelu že bivali. Enako svetuje tudi hotelirjem, saj jim je to lahko v veliko pomoč pri odpravljanju pomanjkljivosti, aktualizirana spletna stran pa predstavlja pomembno sliko za gosta, ki namerava obiskati hotel.

