

# Slovenské hotelierstvo prechádza na vyšší level



Author: SF / Juraj Pokorný | Published: 15.09.2008

Éra, keď pri otváraní okien či dverí ostávali hostom v rukách kľučky, skrine či posteľ na izbách komicky vŕzgali pod váhou vlastných rokov a beznádejne upchané odtoky umývadiel či sprchovacích kútov nefunkčnosťou, ale tiež neznesiteľným zápachom „spríjemňovali“ dovolenkárovi pobyt, by mala byť čoskoro minulosťou. Žiaľ, dnes sa niečo také skonštatovať ešte nedá. Bráni tomu ne jeden prípad hotela či penziónu v turisticky menej rozvinutých oblastiach (napríklad Krpáčovo, okolie Podbrezovej či Brezna), kam civilizačné trendy, ako sa zdá, stále nedorazili.

**Dobíhanie „za pochodu“**



Priblížiť sa turisticky vyspelým krajinám, ktoré žijú z cestovného ruchu už niekoľko desaťročí, je túžobný leitmotív, ktorý sprevádza proklamácie všetkých vlád, aké sa na Slovensku dosiaľ vystriedali. Hoci urobiť z aktívneho cestovného ruchu kľúčový pilier národného hospodárstva je v našich pomeroch nanajvýš nereálne, žiarlivo zazerat' na výšku príjmov z cestovného ruchu v susednom Česku alebo Maďarsku tiež nie je rozumné. Ak vyjdeme z premisy, že prírodný potenciál danej krajiny je nemenný a v prípade Slovenska dokonca nadštandardný, potenciálne prichádzajú do úvahy dve slabé miesta: nekvalita jeho propagácie a nekvalita ubytovacích zariadení, vrátane prislúchajúcej infraštruktúry.

Nejde však len o vyrovnávanie sa s niekým alebo niečím. Vlastná vývojová línia prebieha totiž paralelne aj v

zahraničí, odkiaľ k nám prichádzajú a udomácňujú sa nové trendy. Ponuka z roka na rok košatie - služby, ktoré si ešte včera uzurpoval výlučne rezort zdravotníctva, si dnes do svojho portfólia pohotovo zaraďujú kúpeľné alebo wellness hotely orientované prednostne na relaxačné služby. Ani ďalší fenomén - kongresový cestovný ruch neostal bokom od čoraz módnejšieho pracovného štýlu západného sveta, zapúšťajúc korene najmä vo väčších mestách, kde sú na takéto formy turistiky vhodné podmienky (sály s dostatočnou kapacitou a technickým vybavením, historické pamätihodnosti a iné atrakcie).

Pokus o dobiehanie Európy „za pochodu“ - vytvorením záväzného právneho rámca na zaraďovanie ubytovacích zariadení do kategórií, druhov a tried si kládla za cieľ už vyhláška Ministerstva hospodárstva SR z roku 2001, ktorá pristúpila takpovediac päť minút po dvanástej k prehodnoteniu zastaranej kategorizácie. Aj keď zhovievavosť už nebola bezbrehá, istou zotrvačnosťou pokračovala ďalej. Napríklad plošné štandardy izieb a hygienických zariadení obišli hotely, ktoré boli v prevádzke už dávno predtým, ale aj penzióny a turistické ubytovne tvoriace súčasť pamiatkových rezervácií či objektov zapísaných v Ústrednom zozname kultúrnych pamiatok SR.

Vniesť prehľadný systém a poriadok do nefungujúceho názvoslovnia mala definícia pojmov a zoznam klasifikačných i fakultatívnych znakov, ktoré sa stali súčasťou vyhlášky. Kto by sa tomu bránil? Citelné zjednodušenie praxe, odbúranie zbytočných obmedzení a v neposlednom rade šancu konečne sa prekategorizovať uvítala väčšina slovenských hotelierov s potleskom. Vďaka vyhláške si viacerí pridali po jednej hviezdičke, čo im vytvorilo lepšiu štartovaciu čiaru na ďalšiu marketingovú stratégiu. Vzhľadom na neustále zvyšovanie kvality poskytovaných služieb to bol ale krok oprávnený - veď mnohí už vtedy dosahovali reálne viac bodov, než to deklarovali počtom hviezdičiek. Samozrejme, až na tých, ktorí z tejto liberalizácie profitovali nezaslúžene. Mediálnu publicitu dostal prípad, keď až kontrola obchodnej inšpekcie odhalila, že hotel Hradná brána pod devínskym bralom si uvádzal namiesto štyroch hviezdičiek päť.

#### **Novela zlepší orientáciu a skvalitní služby**



Neprešlo ani sedem rokov a búrlivý rozmach cestovného ruchu v snahe dohoniť medzinárodné štandardy kvality spravil z pôvodnej vyhlášky prežitok. Zástupcovia profesionálnych zväzov už dlhšie poukazovali na zmeny v postojoch spotrebiteľov. Ministerstvo sa zase odvolávalo na vládne uznesenie z roku 2007, ktoré prijalo Novú stratégiu rozvoja cestovného ruchu v SR do roku 2013, ako aj na zákon č. 250/2007 o ochrane spotrebiteľa. A tak prišla na svet novelizovaná vyhláška, ktorá systém klasifikačných znakov a podmienok zaraďovania ubytovacích zariadení do jednotlivých kategórií opätovne podrobila revízií.

Čo tým vlastne sleduje? Rozmenené na drobné - odstránenie nejednoznačnosti a vágnosti základných pojmov. Jednotlivé ustanovenia definujú časti ubytovacích zariadení a taxatívne vymedzujú minimálne požiadavky

na ich vybavenosť. Až na základe splnenia predpísaných kritérií môže majiteľ požiadať o zaradenie hotela do jednej z 9 kategórií a zodpovedajúcej triedy. Zmeny, ktoré dosiaľ platná vyhláška nepoznala, sú také zásadné a radikálne, že možno hovoriť o nástupe novej epochy v dejinách slovenského hotelierstva, ktoré prechádza na jednoznačne vyšší level.

Nová kategorizácia napomôže nielen lepšej orientácii zákazníka v ponuke, ale stane sa súčasne zárukou výrazného skvalitnenia a štandardizácie ubytovacích zariadení na Slovensku. Klient získa v prvom rade jednoduchý prehľad, ako sa naše hotely delia. Nedorozumenie je prakticky vylúčené, lebo označené budú musieť byť všetky.

### Dôraz na ochranu spotrebiteľa



Nemenej dôležitým poslaním zákonnej úpravy je ochrana spotrebiteľa. Momentálne totiž na Slovensku pribúdajú hotely a penzióny ako huby po daždi a priamoúmerne so zvyšovaním kvality ich vnútorného vybavenia, ako aj s ponukou nových druhov služieb začínajú sa dvíhať aj ceny. Získať dvojlôžkovú izbu pod tisíc korún za noc je už - s výnimkou rozpadávajúcich sa starších objektov tesne pred ich privatizáciou a rekonštrukciou - prakticky nemožné. Slovenský spotrebiteľ zostáva naďalej pomerne konzervatívny a priplatiť si je ochotný až vtedy, keď nemá na výber. Neskúsenosť a celkovo nízky stupeň orientácie však ešte stále môžu zneužiť ľudia, pre ktorých je poctivosť v podnikaní neznámym pojmom.

Novela garantuje ochranu spotrebiteľa aj zavedením celého balíka povinností pre poskytovateľov ubytovacích služieb bez toho, aby neprímerane zasahovala do ich zabehnutej prevádzky. Odteraz bude mať klient právo nájsť na stálom a viditeľnom mieste označenie kategórie a triedy zariadenia, cenník služieb, čitateľnými nápismi opatrené jednotlivé priestory. Čisté hygienické zariadenia a možnosť zatemnenia okien je už takisto samozrejmosťou. A ešte niečo, čo sa doteraz dalo vidieť iba vo filmoch západnej produkcie: zamestnanci musia v styku s hosťami používať jednotné pracovné úbory. Pokrok teda konečne zasial svoje semä.

### Pribudli nové kategórie aj druhy



V závislosti od toho, ako splňa ustanovené kritériá, môže ubytovacie zariadenie vzniknúť alebo pokračovať pod vlajkou niektorej z deviatich kategórií - ako hotel, hotel, penzión, apartmánový dom, turistická ubytovňa, chatová osada, kemping, táborisko a ubytovanie v súkromí. Tak ako inde, aj u nás sa konečne vymedzuje nová kategória - apartmánový dom v triede \*\* a \*\*\* a tiež nové druhy ubytovacích zariadení v rámci tej istej kategórie. Napríklad v kategórii hotel dostávajú svoje osvedčenia garni hotel (obmedzujúci stravovanie na raňajky), kongresový hotel (špecializujúci sa na organizovanie podujatí kongresového typu - konferencií, seminárov či zjazdov), wellnes hotel (poskytujúci špecifické pobyty kombinované s odbornou starostlivosťou a rehabilitáciou), horský hotel, kúpeľný hotel, boutique hotel, apartmánový hotel a motel. Zároveň sa konkretizujú ich parametre. Napríklad kongresový hotel musí disponovať minimálne jednou kongresovou sálou s kapacitou nad 150 ľudí, ako aj adekvátnym technickým a technologickým vybavením.

Novela súčasne vypúšťa ustanovenia, ktoré z pohľadu poskytovateľa predstavujú duplicitné požiadavky, pretože ich upravuje vykonávacia vyhláška k stavebnému zákonu (plošné štandardy ubytovacích priestorov a hygienických zariadení), alebo sú dnes už samozrejmosťou (apartmány v ubytovacích zariadeniach). Zavádza tiež možnosť opatřit kategóriu ubytovacieho zariadenia prívlastkom, ktorý lepšie vystihuje jeho charakter. Takisto ruší požiadavku na samostatné, od kúpeľne oddelené WC v 5-hviezdičkovom hoteli. Vývoj trhových podmienok a príchod nových druhov ubytovacích zariadení si vynútil rovnako úpravu a bodové vyjadrenie fakultatívnych znakov, podľa druhov služieb rozčlenených do skupín.

O tom, do ktorej z oficiálnych 9 kategórií bude to-ktoré zariadenie patriť, rozhodne splnenie stanovených podmienok, ktoré posúdi Štátna obchodná inšpekcia. Majitelia musia zaradenie a označenie svojich ubytovacích zariadení uviesť do súladu s ustanoveniami novej vyhlášky do pol roka od nadobudnutia jej účinnosti (1. 8. 2008), hraničný „dead line“ je teda 1. február 2009.

#### Komu pripadne prvenstvo?



Podľa legislatívy musí každé ubytovacie zariadenie splniť klasifikačné znaky pre zaradenie do príslušnej kategórie. V závislosti od druhu, rozsahu a úrovne služieb sa môže ocitnúť v jednej z piatich tried, ktoré pri hoteloch a penziónoch identifikuje osvedčený systém hviezdíčiek. Hotely nižších tried \* a \*\* poskytujú jednoduchý typ ubytovania pre menej náročných, hotely\*\*\* dobrý ubytovací štandard a hotely\*\*\*\* zasa vyšší komfort s veľmi dobrým vybavením a vysokou kvalitou služieb. Takéto zaradenie už nie je ani u nás ničím nezvyčajným - dosiahli ho napríklad bratislavské hotely Crowne Plaza, Danube, Devín, Radisson SAS Carlton, Holiday Inn, alebo Permon Podbanské, Grand Jasná a mnohé ďalšie.

Maximálny počet - päť hviezdíčiek predstavuje už nadštandardný hotel s najvyššou kvalitou vybavenia a služieb. Fakt, že Slovensko dodnes takéto zariadenie nemá, je tak trochu unikátny (pokiaľ neberieme do úvahy momentálne asi najdrahší bratislavský hotel butikového typu Arcadia\*\*\*\* nedáľeko Michalskej brány, ktorý v zreštaurovanej budove s renesančnými arkádami vlni zriadila rakúska hotelová sieť Vienna International Hotels and Resorts). Odkázať tento nelichotivý stav do minulosti a zároveň sa uchádzať o titul „prvej slovenskej lastovičky“ plánuje v bratislavskom administratívno-obchodnom centre Eurovea medzinárodná developerská skupina Ballymore Properties, ktorá tu stavia ďalší prírastok z luxusnej hotelovej siete Sheraton, no najnovšie aj slovenská J&T Real Estate - a to hneď s dvoma projektmi: Kempinski Hotel River Park v Bratislave a Grand Hotel Kempinski na Štrbskom Plese. Komu toto prvenstvo nakoniec pripadne, ukážu možno najbližšie mesiace.

## Trochu vlnajšej štatistiky

Rezort hospodárstva evidoval v roku 2007 na Slovensku celkovo 149 207 lôžok v 3 182 ubytovacích zariadeniach. Najväčšou ubytovacou kapacitou disponovali hotely, motely a botely s celkovým počtom 58 907 lôžok a po nich ostatné hromadné ubytovacie zariadenia (35 295), penzióny (21 453), turistické ubytovne (20 675), chatové osady (7 379) a penzióny (5 498 lôžok). Najviac - 971 bolo vlni u nás ostatných hromadných ubytovacích zariadení, potom penziónov (671), hotelov, motelov a botelov (578), privátov (507), turistických ubytovní (387) a chatových osád (77). Najväčší priemerný počet lôžok na jedno zariadenie mali hotely, motely a botely (101,9), najnižší priváty (10,8).

Obrázky - J&T Real Estate:

1, 2, - Hotel Crowne Plaza, Bratislava

3, 4 - Grand Hotel Kempinski, Štrbské Pleso

5 - Kempinski Hotel River Park, Bratislava

6 - Hotel Grand Jasná

---

15.09.2008 10:02, SF / Juraj Pokorný

