

Mladá veda

Young Science

**Vzt'ah výkonovej motivácie
a aktívneho učenia sa študentov
Osobní vzťah ty & já a budúcnosť spoločnosti
Džungl'a v teórii "business intelligence"**

Mladá veda

Young Science

MEDZINÁRODNÝ VEDECKÝ ČASOPIS MLADÁ VEDA / YOUNG SCIENCE

Číslo 1, ročník 8., vydané v júni 2020

ISSN 1339-3189

Kontakt: info@mladaveda.sk, tel.: +421 908 546 716, www.mladaveda.sk

Fotografia na obálke: Starý židovský cintorín, Veľký Šariš. © Branislav A. Švorc, foto.branisko.at

REDAKČNÁ RADA

doc. Ing. Peter Adamišín, PhD. (Katedra environmentálneho manažmentu, Prešovská univerzita, Prešov)

doc. Dr. Pavel Chromý, PhD. (Katedra sociálnej geografie a regionálneho rozvoje, Univerzita Karlova, Praha)

prof. Dr. Paul Robert Magocsi (Chair of Ukrainian Studies, University of Toronto; Royal Society of Canada)

Ing. Lucia Mikušová, PhD. (Ústav biochémie, výživy a ochrany zdravia, Slovenská technická univerzita, Bratislava)

doc. Ing. Peter Skok, CSc. (Ekomos s. r. o., Prešov)

prof. Ing. Róbert Štefko, Ph.D. (Katedra marketingu a medzinárodného obchodu, Prešovská univerzita, Prešov)

prof. PhDr. Peter Švorc, CSc., predseda (Inštitút histórie, Prešovská univerzita, Prešov)

doc. Ing. Petr Tománek, CSc. (Katedra verejnej ekonomiky, Vysoká škola báňská - Technická univerzita, Ostrava)

REDAKCIA

PhDr. Magdaléna Keresztesová, PhD. (Fakulta stredoeurópskych štúdií UKF, Nitra)

Mgr. Martin Hajduk, PhD. (Inštitút histórie, Prešovská univerzita, Prešov)

RNDr. Richard Nikischer, Ph.D. (Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, Praha)

Mgr. Branislav A. Švorc, PhD., šéfredaktor (Vydavateľstvo UNIVERSUM, Prešov)

PhDr. Veronika Trstianska, PhD. (Ústav stredoeurópskych jazykov a kultúr FSŠ UKF, Nitra)

Mgr. Veronika Zuskáčová (Geografický ústav, Masarykova univerzita, Brno)

VYDAVATEĽ

Vydavateľstvo UNIVERSUM, spol. s r. o.

www.universum-eu.sk

Javorinská 26, 080 01 Prešov

Slovenská republika

© Mladá veda / Young Science. Akékoľvek šírenie a rozmnožovanie textu, fotografií, údajov a iných informácií je možné len s písomným povolením redakcie.

KATEGORIZÁCIA A KLASIFIKÁCIA UBYTOVACÍCH ZARIADENÍ NA SLOVENSKU – MINULOSŤ, SÚČASNOSŤ A BUDÚCNOSŤ

CATEGORIZATION AND CLASSIFICATION OF ACCOMMODATION FACILITIES
IN SLOVAKIA – PAST, PRESENT AND FUTURE

Anna Šenková¹

Anna Šenková pôsobí ako vedúca Katedry turizmu a hotelového manažmentu na Fakulte manažmentu Prešovskej univerzity v Prešove. Vo svojej vedecko-výskumnej činnosti sa zameriava prioritne na aktuálne problémy rozvoja turizmu, hotelierstva, kúpeľníctva a kulinárnej kultúry na Slovensku.

Anna Šenková is the Head of the Department of Tourism and Hotel Management, at the Faculty of Management, the University of Prešov, in Prešov. In her research activities she focuses on current issues of tourism development, hospitality, spa industry and culinary culture in Slovakia.

Abstract

Categorization and classification of accommodation facilities is used in many countries of the world and means the process of dividing them according to types into categories and according to the level of provided services into classes. In terms of evaluating the quality of accommodation services, these standards are very important. Slovakia has a common history in this area with the Czech Republic, but since 1993 it has applied its own systems of categorization of accommodation facilities. The presented paper aims to process the development of systems of categorization and classification of accommodation facilities in Slovakia in the period from the establishment of the first Czechoslovak Republic to the present in the context of their basic legislation.

Key words: accommodation facilities, categorization, classification, Slovakia, regulations

Abstrakt

Kategorizácia a klasifikácia ubytovacích zariadení sa využíva v mnohých krajinách sveta a znamená proces ich rozdeľovania podľa druhov do kategórií a podľa úrovne poskytovaných služieb do tried. Z hľadiska hodnotenia kvality ubytovacích služieb sú tieto štandardy veľmi

¹ Adresa pracoviska: Ing. Anna Šenková, PhD., Katedra turizmu a hotelového manažmentu, Prešovská univerzita v Prešove, Konštantínova 16, 080 01 Prešov
E-mail: anna.senkova@unipo.sk

významné. Slovensko má v tejto oblasti spoločnú históriu s Českou republikou, od roku 1993 však uplatňuje vlastné systémy kategorizácie ubytovacích zariadení. Predkladaný príspevok si kladie za cieľ spracovať vývoj systémov kategorizácie a klasifikácie ubytovacích zariadení na Slovensku v období od vzniku prvej Československej republiky až po súčasnosť v kontexte ich základných právnych úprav.

Kľúčové slová: ubytovacie zariadenia, kategorizácia, klasifikácia, Slovensko, predpisy

Úvod

V neustále sa meniacom konkurenčnom prostredí sú podniky cestovného ruchu nútené poskytovať služby na vysokej kvalitatívnej úrovni. Kvalita v súčasnosti musí byť orientovaná na zákazníka a vychádzať z jeho potrieb. Požiadavky na kvalitu sú v súčasnosti obzvlášť zásadné, pretože znalosti a skúsenosti turistov sa rozširujú a majú stále väčšie možnosti porovnávať štandardy poskytovaných služieb v rôznych destináciách. Poskytovanie služieb cestovného ruchu a riadenie ich kvality je uskutočňované na základe rôznych štandardov a systémov kvality (Dzurov Vargová 2018). V oblasti hotelierstva majú štandardy podobu klasifikácií a kategorizácií ubytovacích zariadení, ktoré stanovujú požiadavky na ich vybavenosť a rozsah služieb. Výhody aplikácie štandardov pre zákazníkov sú hlavne v zabezpečení stálosti služby, identickosti produktov bez ohľadu na miesto a čas čerpania a lepšia orientácia v ponuke služieb. Požiadavky na kvalitu poskytovaných služieb a podmienky jej zabezpečenia vo forme rôznych odporúčaní a právnych predpisov sa však neustále menia v čase. Slovensko má v tomto smere viacero špecifik, ktoré súvisia s jeho historickým vývojom a zmenami spoločenských systémov. Aj keď sa príspevok zameriava iba na základné hodnotenie právnych úprav poskytovania ubytovacích služieb od dvadsiatych rokov 20. storočia až po súčasnosť, je zaujímavé sledovať tento vývoj, keď rôzne transformačné procesy vždy priniesli absolútnu negáciu pozitív predchádzajúceho vývoja a až po určitej dobe sa zistilo, že sa k týmto pozitívam treba vrátiť. Z toho dôvodu je dôležité poznanie minulosti a poučenie sa z urobených chýb pri budúcom vývoji služieb cestovného ruchu na Slovensku a ich právnych úprav.

Cieľ a metodika

Cieľom predkladaného príspevku je vymedziť prístupy ku kategorizácii a klasifikácii ubytovacích zariadení cestovného ruchu na Slovensku od vzniku prvej Československej republiky až po súčasnosť v kontexte ich právnych úprav. Základný materiál, ktorý je spracovávaný v tomto príspevku, bol získaný predovšetkým zo sekundárnych zdrojov z domácej a zahraničnej vedeckej a odbornej literatúry, odborných časopisov a legislatívnych noriem. Získané empirické údaje sú roztriedené podľa logických súvislostí, podrobené sekundárnej analýze a následne rozčlenené do troch vývojových etáp. Pri spracúvaní predovšetkým sekundárnych dát boli použité teoretické metódy vedeckej práce, a to najmä historická metóda a štúdium dokumentov, obsahová a komparatívna analýza a syntéza.

História systémov klasifikácie a kategorizácie ubytovacích zariadení v spoločnej Československej republike

Po rozpade Rakúsko-Uhorskej monarchie a vzniku Československej republiky v roku 1918 sa očakávali na Slovensku aj napriek povojnovým ťažkostiam priaznivejšie podmienky na rozvoj cestovného ruchu. Hotelierstvo a kúpeľníctvo ako tzv. druh priemyslu považovali vtedajší predstavitelia za významný prvok politiky cestovného ruchu. Už v rokoch 1918 - 1938 zastávali odborníci v cestovnom ruchu názor, že hotelierstvo môže v jednotlivých štátoch vytvoriť silné odvetvie. Taktiež viaceré archívne pramene zdôrazňovali potrebu jednotnej klasifikácie ubytovacích zariadení. Nejednotnosť organizačnej línie na Slovensku, neexistencia jednotnej klasifikácie ubytovacích zariadení a koncepcie výstavby a rozvoja hotelierstva patrili k najzávažnejším príčinám nízkeho stupňa jeho rozvoja (Piteková 2000). Zásadným právnym predpisom, ktorý ako prvý nastolil otázku zlepšovania kvality ubytovacích zariadení na území Československa bol Zákon č. 649 Zb. zo 4. decembra 1919, ktorým sa zriadil tzv. „inštruktorát“ pre podniky ubytovávajúce cudzincov. Inštruktorát bol podriadený Ministerstvu priemyslu, obchodu a živnosti a jeho činnosť sa vzťahovala na hotely, penzióny a hostince po celej Československej republike. Inštruktor kontroloval, aby ubytovacie zariadenie vyhovovalo prevádzkovým podmienkam, bol pri zakladaní, budovaní a vedení ubytovacích zariadení. Živnostenské úrady boli povinné vypočítať inštruktora ako znalca pri posudzovaní spôsobilosti ubytovacieho zariadenia pre výkon živnosti (Houška 2018).

Zásadným historickým krokom z pohľadu kategorizácie a klasifikácie ubytovacích zariadení bolo prijatie vládneho nariadenia č. 194/1939 Zb. o zatriedení podnikov pohostinských živností s oprávnením k ubytovaniu cudzincov. Toto vládne nariadenie po prvýkrát na našom území vymedzilo kategórie (druhy) ubytovacích zariadení a znaky pre jednotlivé triedy ubytovacích zariadení podľa vybavenia a rozsahu poskytovaných služieb. Uvedené nariadenie vlády rozčlenilo ubytovacie zariadenia do štyroch tried – A, B, C, D. Ubytovacie zariadenia kategórie A, B, C boli označené ako hotel, zariadenie kategórie D ako ubytovací hostinec. O zaradení ubytovacích zariadení do jednotlivých tried rozhodoval príslušný živnostenský úrad po vyjadrení príslušného živnostenského spoločenstva, ktorého bol žiadateľ členom (Houška 2018).

Na Slovensku po vzniku samostatného štátu, ktoré už počas 1. Československej republiky prejavovalo v problematike cestovného ruchu väčšiu pružnosť na základe aktivít ministrov s plnou mocou pre Slovensko, vznikla zaujímavá situácia. Bol prijatý Zákon č. 149/1939 Zb. o cestovnom ruchu, ktorý sa stal akýmsi predobrazom v súčasnosti platného zákona č. 91/2010 Z. z. o podpore cestovného ruchu. Prijatie zákona sa stretlo s pozitívnou odozvou nielen u odbornej, ale aj laickej verejnosti. Za najväčšie pozitívum zákona sa považovala možnosť koordinácie činnosti podnikov cestovného ruchu, dobrovoľných združení a orgánov miestnej samosprávy, pretože starostlivosť o cestovný ruch, udržiavanie a zveľaďovanie zariadení cestovného ruchu sa preniesli z dobrovoľných pracovníkov na miestne zbory pre cestovný ruch (Orieška 2007). Ďalším opatrením Slovenského štátu na podporu rozvoja ubytovacích kapacít na Slovensku bol Zákon č. 337/1939 Zb. zo dňa 22. 12. 1939, o štátnej záruke na hotelový úver a o podpore hotelierstva (zrušený Zákonom č. 84/1952 Zb.

o organizácii peňažníctva). Napriek zintenzívneniu snáh štátnych orgánov režimu vojnovnej Slovenskej republiky o rozvoj cestovného ruchu a zvýšenie jeho národohospodárskeho významu, môžeme z pochopiteľných dôvodov hovoriť z hľadiska počtu návštevníkov o úpadku cestovného ruchu v období 2. svetovej vojny (1939 – 1945).

Rok 1948 bol prelomovým rokom pre fungovanie hotelov a podobných zariadení na princípe slobodného podnikania. Hlavnou príčinou bolo vydanie Zákona č. 124/1948 Zb. zo dňa 5. mája 1948 o znárodnení niektorých hostinských a výčapníckych podnikov a ubytovacích zariadení a jeho vykonávacej vyhlášky ministra vnútorného obchodu zo dňa 28. júla 1948, č. 1837 a vyhlášky č. 1838/1948 zo dňa 30. júla 1948 o zriadení národného podniku Československé hotely. Znárodňovací zákon sa síce vzťahoval na podniky od 50 zamestnancov, ale následné kroky v ďalších rokoch viedli k tomu, že aj pri malých a stredných podnikoch do 50 zamestnancov nastala likvidácia „kapitalistického sektora“, čo v praxi znamenalo „dobrovoľné“ prevzatie živnosti štátom, reprezentovaným národnými výbormi, resp. inými zakladanými podnikmi (Houška 2018).

Problematiku klasifikácie ubytovacích zariadení v ďalšom období vývoja zásadným spôsobom ovplyvnila Vyhláška Úradu pre normalizáciu č. 156/1960 Zb., ktorou boli vyhlásené nové druhy technických noriem (tzv. odborové normy). Vyhláška bola vydaná na základe zákona č. 35/1957 Zb. o technickej normalizácii. Tieto odborové normy vypracovávali a schvaľovali príslušné rezortné ministerstvá, v prípade kategorizácie ubytovacích zariadení to bol ministerstvo obchodu, ktoré následne vydalo pre oblasť stravovacích a ubytovacích služieb nasledujúce odborové normy:

1. ON 73 5411 – Hotely – pre projektovanie nových hotelov a pre projektovanie úprav a rekonštrukciu doterajších objektov a zariadení.
2. ON 73 5412 – Kategorizácia ubytovacích závodov a zariadení určených k prechodnému ubytovaniu a klasifikačné znaky pre ich zaraďovanie do tried.
3. ON 73 5413 – Kategorizácia odbytových stredísk verejného stravovania a klasifikačné znaky pre ich zaraďovanie do skupín.

ON 73 5412 rozšírila kategorizáciu a klasifikáciu aj o ďalšie závody a zariadenia určené na ubytovanie turistov. Išlo najmä o kategórie motel, hotel, turistická ubytovňa, chatová osada, bungalov, autokemping, ale aj lôžkové vozne, lehátkové vozne, vagónkempingy, stanové tábory a verejné táboriská. Hotely v horských oblastiach sa mohli označovať názvom „horský hotel“, „horská chata“. Ubytovacie závody a zariadenia boli klasifikované písmenami podľa praxe z minulosti takto:

1. Hotel bol zaradený do 5 tried: A* de Luxe, A*, B*, B, C
2. Motel bol zaradený do 2 tried: A*, B
3. Hotel bol zaradený do 1 triedy: B*
4. Turistická ubytovňa do 2 tried: A, B
5. Autokemping do 2 tried: A, B

6. Chatová osada do 2 tried: A, B

7. Bungalov do 1 triedy: A*

Zaujímavým historickým počinom bolo vypracovanie 1. dodatku k Odborovej norme ON 73 5412, ktorý nadobudol účinnosť od 1. 10. 1979. Týmto dodatkom sa prvýkrát v histórii na území Československa zaviedlo triedenie a označovanie hotelov hviezdikami (od 1 – 5). Podľa tohto dodatku sa zaraďovali novo vybudované, rekonštruované alebo modernizované hotely a tiež hotely, ktoré svojim technickým vybavením, rozsahom a úrovňou služieb zodpovedali podmienkam pre zaradenie do niektorej z piatich tried. Hotely, ktoré nespĺňali podmienky pre zaradenie do niektorej z piatich tried zostali zaradené a označovali sa podľa stále platnej normy ON 73 5412 (označovanej písmenami).

V roku 1990 po prijatí zákona o súkromnom podnikaní občanov, sa zásadne zmenili aj podmienky riadenia a podnikania v cestovnom ruchu, uvoľnili sa bariéry podnikania v oblasti služieb cestovného ruchu, vrátane ubytovacích. V roku 1990 bola uskutočnená aj zásadná novelizácia odborovej normy ON 73 5412 Klasifikácia verejných ubytovacích zariadení a klasifikačné znaky pre ich zaraďovanie do tried, ktorá nadobudla účinnosť od 1. 4. 1991. Táto novelizácia upravila kategorizáciu ubytovacích zariadení, pridali sa nové kategórie – hotel garni a penzión, ktorý nahradil kategóriu ubytovací hostinec.

Kategorizácia a klasifikácia ubytovacích zariadení po vzniku samostatnej Slovenskej republiky

V ére samostatného Slovenska bola prvým predpisom upravujúcim kategorizáciu ubytovacích zariadení Vyhláška Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky z 20. marca 1995 č. 125/1995 Z. z., ktorou sa upravovala kategorizácia pohostinských prevádzkarní a klasifikačné znaky na ich zaraďovanie do skupín a kategorizácia ubytovacích zariadení a klasifikačné znaky na ich zaraďovanie do tried. Podnikateľská obec ju dlhodobo kritizovala a vnímala ju ako brzdu, ktorá výrazne obmedzuje možnosti podnikania. Viaceré technické nariadenia, ako napríklad presne stanovená veľkosť izieb či sociálnych zariadení, spôsobili, že staršie hotely prišli o jednu - dve hviezdičky. Zväčšovať izby či kúpeľne znamenalo pre manažment ubytovacích zariadení neprimeraný až často nemožný zásah do objektu (hlavne v historických objektoch).

S účinnosťou od 1. 10. 2001 začala platiť novela Vyhlášky č. 125/1995 Z. z., a to Vyhláška Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky zo dňa 17. 9. 2001 č. 419/2001 Z. z., ktorou sa upravovala kategorizácia ubytovacích zariadení a klasifikačné znaky na ich zaraďovanie do tried. Výraznou zmenou bolo vynechanie kategorizácie pohostinských zariadení s odôvodnením, že nielen v Európe, ale všade vo svete je členenie stravovacích zariadení rozmanité, veľmi diferencované a je produktom historického vývoja. Dôležité v oblasti stravovacích služieb je predovšetkým dodržiavanie hygienických a ďalších všeobecne platných predpisov.

Novela Vyhlášky č. 125/1995 Z. z. deklarovala spoluprácu s odbornou verejnosťou, so Zväzom hotelierov a reštaurácií SR, zároveň mala akceptovať požiadavky a smer hotelierstva

v Európskej únii. V porovnaní s prvou Vyhláškou č. 125/1995 Z. z. sa v novele 419/2001 Z. z. vypustili nepodstatné klasifikačné znaky, ktorých zabezpečenie sa ponechalo na profesijné zväzy. Klasifikačné znaky, potrebné na zaradenie ubytovacieho zariadenia do určitej kategórie a triedy sa zameriavali na požiadavky týkajúce sa vybavenia ubytovacích priestorov. Rozsah služieb bol určený formou fakultatívnych znakov – bodov, ktoré muselo ubytovanie zariadenie spĺňať. Stanovením minimálnych klasifikačných znakov sa dosiahla ochrana spotrebiteľa, bez veľkého zasahovania do podnikania.

Zmeny Vyhlášky 419/2001 Z. z. oproti Vyhláške 125/1995 Z. z.:

- zrušila sa kategorizácia pohostinských zariadení,
- zrušili sa všeobecné požiadavky na ubytovacie zariadenia a rozsah klasifikačných znakov v oblasti vybavenosti izieb,
- hotel triedy 4* mohol mať kúpeľňu a WC spolu,
- v kategórii penzión sa vytvorila trieda 3*,
- zaviedol sa nový pojem – fakultatívne znaky s ich bodovým ohodnotením, zaviedla sa možnosť výberu služieb individuálne podľa charakteru zariadenia,
- pre kempy v triedach 4* a 3* sa stanovila požiadavka na zabezpečenie priestorov na vyprázdňovanie chemického WC, odpadových vôd a možnosť pripojenia na zdroj pitnej vody (prívesy, automobily),
- určila sa výnimka na plošné štandardy izieb a hygienických zariadení v hoteloch, ktoré boli v prevádzke ku dňu zavedenia vyhlášky a nachádzali sa v historických priestoroch a objektoch zapísaných v Ústrednom zozname kultúrnych pamiatok SR.

Dynamika vývoja ubytovacích zariadení ako aj služieb nimi poskytovaných a samotná prax v priebehu pár rokov poukázali na nutnosť vypracovať novú vyhlášku o kategorizácii ubytovacích zariadení. Iniciatíva vyplynula z požiadaviek majiteľov ubytovacích zariadení a zástupcov profesijných zväzov. Manažéri ubytovacích zariadení poukazovali na zmenu požiadaviek na kvalitu poskytovania ubytovacích služieb, ako aj správanie spotrebiteľov - účastníkov cestovného ruchu. Sortiment ponúkaných služieb v cestovnom ruchu sa rozšíril o wellness služby. Zo strany spotrebiteľov, hostí ubytovacích zariadení sa stával samozrejmosťou wellness v hoteloch, pričom sa očakávali služby na vysokej úrovni. Hlavne vo väčších mestách sa na Slovensku začal rozvíjať kongresový cestovný ruch, čo si žiadalo vytvoriť ďalšiu kategóriu. Požiadavkou vyplývajúcou z praxe bolo aj vypustiť z predchádzajúceho predpisu klasifikačné znaky, ktoré boli upravené v iných predpisoch. To predstavovalo pre poskytovateľov ubytovacích služieb duplicitné požiadavky (napr. plošné štandardy ubytovacích či hygienických priestorov a iné), nakoľko boli už samozrejmosťou, napr. požiadavky na apartmány v ubytovacích zariadeniach, eventuálne sú súčasťou iných právnych predpisov ([www.infoline](http://www.infoline.sk)).

V súčasnosti platná Vyhláška Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky z 26. júna 2008 č. 277/2008 Z. z., ktorou sa ustanovujú klasifikačné znaky na ubytovacie zariadenia pri ich zaradovaní do kategórií a tried (ďalej len vyhláška 277/2008) má normatívny charakter, čo znamená, že stanovuje podmienky, ktoré musí ubytovacie zariadenie splniť, aby mu bola

priznaná určitá kategória a trieda. Požiadavky v nej kladené na ubytovacie zariadenia sa vnímajú ako minimálne.

Zmeny Vyhlášky 277/2008 Z. z. oproti Vyhláške 125/1995 Z. z.:

- nové druhy ubytovacích zariadení v rámci kategórie hotel – kongresový hotel, kúpeľný hotel, wellness hotel, boutique hotel, apartmánový hotel,
- upravili sa požiadavky na zaradovanie nových ubytovacích zariadení do príslušnej kategórie a triedy,
- upravila sa nová kategória ubytovacieho zariadenia - apartmánový dom v triede ** a ***,
- vypustili sa požiadavky na plošné štandardy ubytovacích priestorov a hygienických zariadení, čo zároveň viedlo k zrušeniu výnimky na plošné štandardy hygienických požiadaviek v ubytovacích zariadeniach podľa súčasne platného predpisu,
- zrušila sa požiadavka na samostatné WC v hoteloch *****,
- ustanovila sa možnosť doplniť kategóriu ubytovacieho zariadenia o prívlastok, ktorý bližšie charakterizuje ubytovacie zariadenie,
- upravili sa fakultatívne znaky a ich bodové vyjadrenie jednak podľa vtedajších podmienok na trhu cestovného ruchu a tiež z dôvodu nových druhov ubytovacích zariadení.

Už od začiatku platnosti Vyhlášky č. 277/2008 Z. z. sa proti niektorým jej úpravám ozývali kritické hlasy s tým, že napriek serióznemu základu má svoje problematické miesta, ktoré by si vyžadovali úpravu. Majiteľ alebo prevádzkovateľ sám rozhoduje pri ohlasovaní prevádzky o zaradení svojho ubytovacieho zariadenia do kategórie a triedy. Udeľovanie hviezdíčiek pred otvorením napr. hotela nepodlieha žiadnej kontrole, na Slovensku ide o proces „samozatriedovania. Kontrolu môže následne vykonať Slovenská obchodná inšpekcia, ktorá ako kontrolný úrad môže skontrolovať, či hotel spĺňa podmienky podľa vyhlášky na označenie napr. tromi hviezdčkami. Taktiež charakteristika jednotlivých kategórií ubytovacích zariadení má vo Vyhláške č. 277/2008 Z. z. nepresné miesta. Napríklad pri kategórii „boutique hotel“ sa dosť problematcky javí jeho charakteristika „má nižší počet izieb“, jednoznačne tiež nemožno súhlasiť s charakteristikou penziónu ako „jednoduchého ubytovacieho zariadenia“ a pri kategórii „apartmánový hotel“ zase vyhláška umožňuje pridelenie najviac troch hviezdíčiek, čo je v rozpore so súčasným trendom vo svete, kde práve apartmánové hotely predstavujú najvyšší luxus poskytovaných služieb. Naopak na druhej strane nie je dôvod na možnosť zatriediť ubytovacie zariadenie „kemping“ až do triedy 4*. Pri fakultatívnych znakoch, ktoré predstavujú ďalšie služby poskytované ubytovaným hosťom podľa výberu prevádzkovateľa, dosť nelogicky pôsobí to, že tieto služby sa poskytujú iba ubytovaným hosťom (Trefil 2009).

Súčasná situácia v oblasti kategorizácie ubytovacích zariadení na Slovensku

Rozsah a kvalita služieb, ktoré ubytovacie zariadenia poskytujú pri uspokojovaní dopytu, predstavujú štandard služieb, ktorý je zvyčajne ovplyvnený viacerými faktormi – kategóriou, triedou, charakterom zariadenia, klientelou aj sezónnymi výkyvmi. Kvalita je pojem, ktorý sa

v laickej verejnosti používa na označenie výnimočného výrobku alebo služby, ale nevyjadruje stupeň dokonalosti pri porovnávaní ani v kvantitatívnom zmysle pre technické hodnotenie. Kvalitná služba je jednoducho tá služba, za ktorú je zákazník ochotný zaplatiť. V systéme prideľovania hviezdíček ubytovacím zariadeniam by sa mali ľahko orientovať nielen hotelieri, ale aj návštevníci ubytovacích zariadení. V súčasnosti platná vyhláška č. 277/2008 Z. z. je veľmi technická, platí od roku 2008 a patrí k jedným z najstarších predpisov v európskych krajinách, ktoré uplatňujú klasifikáciu ubytovacích zariadení. Je najvyšší čas na zmeny. Hotelový priemysel totiž ide dopredu veľmi rýchlo, požiadavky hostí na služby a kvalitu ubytovania sa neustále menia a je jasné, že kvalitu služieb a prívetivé správanie personálu nemôže zaručiť žiadna norma. Najväčšiu aktivitu v tomto smere vyvíja Asociácia hotelov a reštaurácií Slovenska (ďalej AHRS) profesijná organizácia zastupujúca členské subjekty v mnohých pre nich dôležitých oblastiach. Dôležitým krokom je, že asociácia sa od mája 2019 stala členom Hotelstars Union – organizácie, ktorá je súčasťou európskeho združenia národných asociácií hotelov a reštaurácií HOTREC. Členovia Hotelstars Union, ktorú v súčasnosti tvorí sedemnáť krajín (Česká republika, Nemecko, Rakúsko, Maďarsko, Švajčiarsko, Švédsko, Holandsko Luxembursko, Litva, Lotyšsko, Estónsko, Malta, Belgicko, Dánsko, Grécko a Lichtenštajnsko) vytvorili jednotnú klasifikáciu a uplatňujú ju od roku 2011. Slovensko je prístupujúcou krajinou spolu s Azerbajdžanom, Gruzínskom, Francúzskom, Talianskom, Írskom a Poľskom. Veľkým prínosom tejto jednotnej klasifikácie je skutočnosť, že nie je produktom legislatívcov z niektorej z európskych krajín či inštitúcií EÚ, ale je vlastným dielom hotelierov. Bol tým splnený princíp, že odbornú problematiku, ktorá sa týka kvality služieb by mali riešiť primárne profesijné združenia, ktoré sú závislé na sledovaní nových trendov a požiadaviek spotrebiteľov. To je taktiež príčinou, prečo na medzinárodnej scéne profesijné združenia odmietajú vytváranie medzinárodných noriem ISO, či CEN z dôvodu, že uvedené normy sú skôr nástrojom zisku rôznych súkromných certifikačných spoločností než toho, aby boli nápomocné rozvoju odboru (Houška 2018).

Systém Hotelstars Union zaručuje rovnaké parametre kvality ubytovacích služieb v týchto členských krajinách, čo prispieva k lepšej transparentnosti z pohľadu ochrany spotrebiteľa. V podstate tým vznikla európska hotelová klasifikácia. Ďalšou veľkou výhodou systému Hotelstars Union je jeho veľká flexibilita. Každé zariadenie sa najprv klasifikuje podľa kontrolných listov, ktoré sa skladajú z povinných a nepovinných bodov pre každú triedu. Flexibilita spočíva v tom, že nepovinných bodov je veľké množstvo a každý hotel sa môže rozhodnúť, ktoré prvky sú pre jeho klientelu najdôležitejšie. Tie hotely, ktoré spĺňajú viac než len povinné kritériá a minimálny počet nepovinných kritérií, potom môžu získať v každej triede ešte označenie Superior (Hotelstars.eu).

V súčasnosti Asociácia hotelov a reštaurácií Slovenska porovnáva a analyzuje možnosti aplikácie jednotnej klasifikácie hotelstars.eu s upravenými kritériami, ktoré by mohli platiť v budúcnosti na Slovensku. Pri porovnaní sa zistilo, že tretina kritérií je totožná, to znamená, že nepredstavuje žiadnu potrebu prispôsobenia či investície. Zvyšok kritérií je orientovaný na jasnú definíciu kvality služby, nie na technický prístup a povinnosť „mať alebo zabezpečiť“ bez ohľadu na to, či to hosť vyžaduje alebo nie. Proces je zložitý a komplexný a vyžaduje si súčinnosť aj s ďalšími inštitúciami (najmä Ministerstvom hospodárstva a Ministerstvom

dopravy a výstavby). Jedna vec je tiež príprava kritérií a druhá o niečo komplikovanejšia v tom, že je potrebné nájsť vhodný formát novej úprav, ktorý by umožňoval jednoduchšiu aktualizáciu. Okrem toho je nutné pripraviť návrhy na zmeny ďalších predpisov, ktoré súvisia s týmito zmenami. Jednotná klasifikácia Hotelstars Union umožňuje v porovnaní so slovenskou vyhláškou výrazne lepšie pracovať s nákladmi, ako napríklad s cenou práce tým, že umožňuje výrazne vyššiu flexibilitu upraviť činnosti niektorých služieb, napríklad recepcie i odbytových stredísk. Podľa slov Mareka Harbuláka, výkonného manažéra AHRS, je klasifikácia Hotelstars Union cestou pre slovenské hotelierstvo, ako si udržať krok s kvalitou a konkurenciou v európskych krajinách.

Záver

Pre všetkých účastníkov cestovného ruchu je dôležité vedieť vopred akú úroveň služieb môžu pri rezervácii ubytovania očakávať. Pri rozdeľovaní ubytovacích zariadení podľa druhov do rôznych kategórií, kvalitatívnych tried a cenových kategórií sa v oblasti cestovného ruchu zvyčajne používajú rôzne oficiálne i neoficiálne, národné aj medzinárodné klasifikačné a kategorizačné systémy. Problém nejednotnosti znemožňuje porovnávať úroveň ubytovacích zariadení v jednotlivých štátoch. Cestovný ruch a hotelierstvo na Slovensku je z historického hľadiska v porovnaní s vyspelými krajinami Európy či sveta relatívne mladým odvetvím národného hospodárstva. Výraznou mierou sa na ich rozvoji tak v minulosti ako aj v súčasnosti podieľa politické a ekonomické prostredie. Táto skutočnosť bola rešpektovaná aj v tomto príspevku, ktorého cieľom bolo vymedziť prístupy ku kategorizácii a klasifikácii ubytovacích zariadení cestovného ruchu na Slovensku od vzniku prvej Československej republiky až po súčasnosť v kontexte základných právnych úprav. Vzhľadom na časový a obsahový rozsah sledovanej problematiky nebolo zámerom priniesť jej komplexné spracovanie, čím táto skutočnosť poskytuje široký priestor pre ďalšie analýzy v budúcnosti.

*Tento článok odporúča na publikovanie vo vedeckom časopise Mladá veda:
doc. Ing. Peter Gallo, CSc.*

*Príspevok je výstupom riešenia projektu VEGA 1/0470/18
"Ekonomická aktivita turizmu v európskom priestore".*

Použitá literatúra

1. DZUROV VARGOVÁ, T., 2018. Identifikácia kvality služieb v cestovnom ruchu. In: D. Matušíková, M. Švedová a T. Dzurov Vargová, eds. *Turizmus a jeho vývoj v storočnici Československa: recenzovaný zborník vedeckých príspevkov*. Prešov: Bookman s.r.o., s. 74-83. ISBN 978-80-8165-331-5.
2. HARBULÁK, M., 2019. Budúcnosť hotelových hviezdíček na Slovensku. In: HORECA magazine. Roč. XV., číslo 4, str. 14-15. ISSN1336-4332.
3. HOTELSTARS.EU. [online]. [cit.29. mája 2020]. Dostupné z: <https://www.hotrec.eu/industry-projects/hotel-stars/>
4. HOUŠKA, P., 2018. Ubytovací zařízení a hodnocení jejich kvality v kontextu historického vývoje cestovního ruchu a jeho právní úpravy. In: D. Matušíková, M. Švedová a T. Dzurov Vargová, eds. *Turizmus*

- a jeho vývoj v storočnici Československa: recenzovaný zborník vedeckých príspevkov.* Prešov: Bookman s.r.o., s. 21-37. ISBN 978-80-8165-331-5.
5. ORIEŠKA, J., 2007. Vývoj cestovného ruchu na Slovensku do roku 1945. In: *Cestování včera a dnes. Revue pro průvodce a pracovníky cestovního ruchu. Hlavní směry vývoje cestování a cestovního ruchu v České republice a ve střední Evropě v 19. – 21. století.* Roč. 4, č. 4. Praha: VŠO. ISSN 1214-6501.
 6. PITEKOVÁ, J., 2000. Formovanie politiky cestovného ruchu na Slovensku v rokoch 1918 – 1938. In *Ekonomická revue cestovného ruchu.* Roč. 33, č. 2, s. 106-112. ISSN 0139-866.
 7. Vyhláška MH SR č. 125/1995 Z. z., ktorou sa upravuje kategorizácia pohostinských prevádzkarní a klasifikačné znaky na ich zaradovanie do skupín a kategorizácia ubytovacích zariadení a klasifikačné znaky na ich zaradovanie do tried
 8. Vyhláška MH SR č. 419/2001 Z. z., ktorou sa upravuje kategorizácia ubytovacích zariadení a klasifikačné znaky na ich zaradovanie do tried
 9. Vyhláška MH SR č. 277/2008 Z. z., ktorou sa ustanovujú klasifikačné znaky na ubytovacie zariadenia pri ich zaradovaní do kategórií a tried