

# HOTELSTARS UNION



*očíma kontrolorů*

Dvěma členům z řad kontrolorů jsme položili několik otázek týkajících se samotného hodnotícího procesu jednotné klasifikace.

1. V jakých kritériích spatřují hoteliéři největší překážku?
2. Jakých chyb se nejčastěji dopouštějí?
3. Jak se dále postupuje, když nejste jako kontrolor spokojen, a nejsou splněna všechna kritéria pro udělení požadovaného počtu hvězdiček?
4. Na kolik pokusů se hvězdičky nejčastěji přidělují? Získá je někdo hned na poprvé?
5. Co byste vy osobně hoteliérům, kteří přemýšlí jestli klasifikaci ano či ne, doporučili?
6. Mohou se na vás hoteliéři obrátit s konzultací?



## Kontrolor – Adam Gros

1. Nejčastější překážkou obecně jsou stavebně-technická kritéria. Zatímco některé položky lze v případě nesplnění kritérií doplnit

takřka okamžitě, a je to jen otázka větší či menší finanční investice, problémem zůstávají dispozice hotelu a pokoje jako takového. Chybí-li například pracovní stůl s osvětlením a pokoj je příliš malý, je to problém. Není-li v koupelně topení, jde o zásadní stavební zásah, byť by šlo o pouhé pověšení elektrického žebříku.

2. Nejčastější chyby spočívají v nedostatečném přečtení a případné chybné interpretaci některých kritérií. Hoteliér se domnívá, že splnil dané kritérium, není mu třeba konzultace, a teprve v okamžiku kontroly zjišťuje, že si daný bod vyložil chybně a tudíž, že v tomto ohledu nesplňuje. Obvykle se to dá řešit v horizontu dnů, pokud má hoteliér skutečný zájem.

3. Nesplnění požadavků se dá rozdělit na dvě kategorie. Jedna, kdy lze kritérium splnit na místě – doplněním, výměnou, opravou. Zde se obvykle pokládá bod za splněný, protože prakticky ještě před odjezdem kontrolorů je vše uvedeno v soulad. Pak jsou zde nedostatky, které lze odstranit do určité

lhůty, nedostatek i lhůta se zaznamená do protokolu o kontrole a tento se postupuje jako nesplněný klasifikační komisi. Pokud hoteliér splní požadavky dodatečně (a jejich splnění průkazně doloží), klasifikační komise rozhodne následně o udělení certifikátu.

4. Ve většině případů splní hotel hned na poprvé (do tohoto počtu zahrnují i případy, kdy dokládá splnění později, v řádu dnů až týdnů), tedy není třeba následné kontroly.

5. Rozhodnutí je na každém jednotlivci, zda skutečně o klasifikaci stojí, a rozvaha, co jim udělení klasifikačních znaků přinese. Někteří hoteliéři pokládají certifikaci podle jednotné klasifikace jen za jakýsi povinný bod (zejména v případě dotačních programů) a tito pak pouze mechanicky plní požadovaná kritéria, aniž by pochopili skutečný smysl a cíle certifikace. Což je trochu škoda.

## Kontrolor – Hynek Brýdl (Penzion Martina, Lanškroun)

1. To se nedá paušalizovat. Pro někoho to může být celá řada drobností, které vynásobené počtem pokojů, mohou stát dost peněz. A setkal jsem se i s názorem, proč má být například matrace vysoká 11 cm, když existují kvalitní matrace i s menší výškou.



2. Nejčastěji to jsou chyby plynoucí z nepochopení systému bodování. Například, kdy při baru otevřeném po celý týden hoteliér předpokládá, že bude bodově ohodnocen za otevírací dobu 7 dní, ale i 6 dní.

3. Zpravidla se dá s hoteliéři domluvit termín, dokdy se zavážou případné nedostatky odstranit a způsob napravení stavu doloží. Závažnější nedostatky a případné spory pak řeší klasifikační komise. Certifikační znak je udělen teprve, až podnik vyhoví požadavkům jednotné klasifikace.

4. Systém certifikace je velmi přehledný a hoteliéři i provozovatelé penzionů bývají na certifikaci dobře připraveni. Někdy se vyskytnou drobné nedostatky, které se dají poměrně snadno vyřešit. U zařízení, kde jsem se podílel na certifikaci, pouze jediné nevyhovělo.

5. Z vlastní zkušenosti mohu říci, že hosté oceňují, když vědí, jakou úroveň mohou v tom kterém hotelu či penzionu očekávat. Klasifikační proces může menším provozovatelům, mimo jiné, pomoci nastavit standardy, což jim může ušetřit spoustu starostí i peněz. Klasifikaci mohou jen doporučit.

6. Určitě mohou, seznam kontrolorů je na webových stránkách hotelstars – [www.hotelstars.cz](http://www.hotelstars.cz). Sekretariát AHR ČR zprostředkuje kontakt hoteliéra s vybraným kontrolorem nebo přímo poradí a pomůže.

