



HOTELSTARS.EU

OFICIÁLNÍ JEDNOTNÁ KLASIFIKACE
UBYTOVACÍCH ZAŘÍZENÍ
ČESKÉ REPUBLIKY
2013–2015



ASOCIACE HOTELŮ®
A RESTAURACÍ
ČESKÉ REPUBLIKY



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR



EVROPSKÁ UNIE

CzechTourism

Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení České republiky

Obsah:

1. Úvod
2. Vymezení základních pojmů
3. Zákonná úprava
4. Terminologie dle ČSN EN ISO 13809, ČSN EN ISO 18513
5. Definice kategorií ubytovacích zařízení
6. Klasifikace ubytovacích zařízení – rozdělení do tříd
7. Klasifikace ostatních kategorií ubytovacích zařízení
8. Metodika udělování Certifikátů a Klasifikačních znaků
9. Postup získání Certifikátu a Klasifikačního znaku
10. Organizační zabezpečení udělení Certifikátu a Klasifikačního znaku
11. Etický kodex AHR ČR
12. Požadavky jednotlivých tříd klasifikace

1. Úvod

Asociace hotelů a restaurací České republiky na základě Usnesení vlády ze dne 17. 7. 1999 č. 717 a za podpory Ministerstva pro místní rozvoj ČR a České centrály cestovního ruchu – CzechTourism sestavila „Oficiální jednotnou klasifikaci ubytovacích zařízení České republiky kategorie hotel, hotel garni, penzion¹, motel a hotel“ pro období let 2013–2015.

Asociace hotelů a restaurací ČR je od roku 1993 členem evropské konfederace HOTREC zastřešující hotely a restaurace na úrovni Evropské Unie. Klasifikační systémy jednotlivých zemí směřují k postupné harmonizaci, členové HOTREC přijali dokument 21 kritérií sjednocující tyto evropské klasifikační systémy. AHR ČR na základě aktivit, které vyvíjí v oblasti budování systému klasifikace v České republice, přijala v roce 2010 nabídku na rozšíření národní klasifikace na mezinárodní úroveň.

Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení České republiky se stala součástí evropského systému Hotelstars Union, který v současné době sjednocuje klasifikační kritéria v rámci ČR, Německa, Rakouska, Maďarska, Švýcarska, Švédska, Nizozemí, Lucemburska, Litvy, Lotyšska, Estonska a Malty. Hotelstars Union zaručuje stejné parametry kvality ubytovacích služeb v tomto významném regionu.

AHR ČR si je vědoma s odpovědnosti za kvalitativní rozvoj poskytovaných služeb.

Materiál klasifikace má doporučující charakter a slouží jako pomůcka pro zařazování ubytovacích zařízení kategorií hotel, hotel garni, penzion, motel a hotel do příslušných tříd dle minimálních stanovených požadavků s cílem zlepšení orientace spotřebitelů – hostů a zprostředkovatelů – cestovních kanceláří a agentur, zvýšení transparentnosti trhu ubytování a zkvalitnění služeb poskytovaných ubytovacími zařízeními.

Požadavky jsou uváděny jako minimální, tedy nabízená služba či vybavení vyšší úrovně než je uvedeno je vyhovující pro danou třídu. Klasifikace není obecně závazným právním předpisem a je na samotném provozovateli ubytovacího zařízení, zda-li certifikaci podstoupí, či nikoliv.

Podle rozhodnutí MMR ČR Oficiální jednotná klasifikace zůstane v pravomoci a odpovědnosti profesního svazu AHR ČR.

- Vzhledem k tomu, že Jednotná klasifikace má doporučující charakter a klade si za cíl co největší účast ubytovacích zařízení na celém projektu, zvolili zpracovatelé jednoduchý, ale efektivní systém, který vylučuje administrativně náročný postup nebo porušení objektivitu rozhodování.
- Navrhované řešení předpokládá revizi požadavků Oficiální jednotné klasifikace ubytovacích zařízení vždy 1× za 3 roky a obnovy udělených Certifikátů a Klasifikačních znaků.
- Klasifikace nenahrazuje v oblasti stavebních požadavků platná kolaudační rozhodnutí.

2. Vymezení základních pojmů

- Pro označení minimálních požadavků jednotlivých tříd ubytovacích zařízení je používáno označení „**klasifikace**“.
- Pojmy „**standard**“ a „**standardizace**“ jsou chápány jako pojmy obecně stanovující požadavky na poskytované služby a vybavení.
- „**Kategorizace**“ označuje proces, kdy dochází k dělení ubytovacích zařízení do jednotlivých kategorií (hotel, penzion apod.).
- „**Certifikace**“ označuje proces udělení Certifikátu a Klasifikačního znaku dle Oficiální jednotné klasifikace ubytovacích zařízení České republiky kategorie hotel, hotel garni, penzion, motel a hotel.

3. Zákonná úprava

Upozornění: Vzhledem ke třileté platnosti materiálu klasifikace doporučujeme ověřit platnost respektive aktuálnost níže uvedených ustanovení zákonných norem.

Živnostenský zákon č. 455/1991 Sb. respektive jeho novela č. 356/1999 Sb. ze dne 9. prosince 1999 doplňuje v § 17 v odstavci 8 povinnosti provozovatelů ubytovacích zařízení.

Provozovna určená pro prodej zboží nebo poskytování služeb spotřebitelům musí být trvale a zvenčí viditelně označena také:

- a) jménem a příjmením osoby odpovědné za činnost provozovny,
- b) prodejní nebo provozní dobou určenou pro styk se spotřebiteli, nejedná-li se o stánek nebo obdobné zařízení,
- c) kategorií a třídou u ubytovacího zařízení* poskytujícího přechodné ubytování.

* *Vyhláška č. 268/2009 Sb. o technických požadavcích na stavby.*

Ministerstvo pro místní rozvoj ve vyhlášce č. 501/2006 Sb., o obecných požadavcích na využití území ve znění pozdějších předpisů stanoví (zkrácená verze, plné znění k dispozici na www.hotelstars.cz nebo www.mmr.cz):

§ 2 Základní pojmy

Pro účely této vyhlášky se rozumí:

- c) **stavbou ubytovacího zařízení stavba nebo její část, kde je poskytováno ubytování a služby s tím spojené;** stavbou ubytovacího zařízení není bytový a rodinný dům a stavby pro rodinnou rekreaci;

Ubytovací zařízení se zařazují podle druhu do kategorií:

- (1) **hotel**, kterým se rozumí ubytovací zařízení s nejméně 10 pokoji pro hosty, vybavené pro poskytování přechodného ubytování a služeb s tím spojených;
- (2) **motel**, kterým se rozumí ubytovací zařízení s nejméně 10 pokoji pro hosty, vybavené pro poskytování přechodného ubytování a služeb s tím spojených pro motoristy;
- (3) **penzion**, kterým se rozumí ubytovací zařízení s nejméně 5 pokoji pro hosty, s omezeným rozsahem společenských a doplňkových služeb, avšak s ubytovacími službami srovnatelnými s hotelem; pro účely klasifikace je penzion specifikován jako ubytovací zařízení s nejméně 5 a maximálně 20 pokoji pro hosty;
- (4) **ostatní ubytovací zařízení**, kterými jsou zejména ubytovny, koleje, svobodárny, internáty, kempy a skupiny chat nebo bungalovů, vybavené pro poskytování přechodného ubytování.

Ministerstvo pro místní rozvoj ve vyhlášce č. 268/2009 Sb., o technických požadavcích na stavby stanoví (zkrácená verze, plné znění k dispozici na www.hotelstars.cz nebo www.mmr.cz):

§ 3 Základní pojmy

Pro účely této vyhlášky se rozumí:

- a) budovou nadzemní stavba včetně její podzemní části prostorově soustředěná a navenek převážně uzavřená obvodovými stěnami a střešní konstrukcí,

¹ Na tvorbě kritérií pro kategorii penzion se podílel UNIHOST – Sdružení podnikatelů v pohostinství, stravovacích a ubytovacích službách

- b) stavbou se shromažďovacím prostorem stavba, ve které se nachází prostor určený pro shromažďování osob, v němž počet a hustota osob převyšují mezní normové hodnoty a je určena ke kulturním, sportovním a obdobným účelům,
- d) ubytovací jednotkou
 - (1) jednotlivý pokoj nebo soubor místností, které svým stavebně technickým uspořádáním a vybavením splňují požadavky na přechodné ubytování a jsou k tomuto účelu určeny,
 - (2) ubytovací jednotka v zařízení sociálních služeb, určená k trvalému bydlení,
- j) pobytovou místností místnost nebo prostor, která svou polohou, velikostí a stavebním uspořádáním splňuje požadavky k tomu, aby se v ní zdržovaly osoby.

Část šestá – zvláštní požadavky pro vybrané druhy staveb Stavby ubytovacích zařízení

§ 43

- (1) Stavba ubytovacího zařízení² se zařazuje podle požadavků na plochy a vybavení do tříd, které se označují hvězdičkami, stanovené normovými hodnotami (ČSN 76 1110). Hotely se člení do pěti tříd; hotel garni má vybavení jen pro omezený rozsah stravování, minimálně však snídaně a člení se do čtyř tříd. Motel a penzion se člení do čtyř tříd. Turistické ubytovny se zařazují do dvou tříd a kempy, skupiny chat a bungalovy se zařazují do čtyř tříd.
- (2) Prostory vstupní části stavby ubytovacího zařízení musí umožňovat plynulý příjem a odbavení hostů.
- (3) Minimální šířka chodeb pro hosty je 1500 mm, nejmenší průchozí šířka schodiště pro hosty je 1100 mm. Nejmenší šířka chodby pro zaměstnance je 1200 mm, nejmenší průchozí šířka schodiště pro zaměstnance je 1100 mm. Komunikace zaměstnanců se nesmí křížit s komunikacemi hostů.
- (4) Světlá výška pokoje hosta musí být minimálně 2600 mm. V části pokoje se šikmým stropem se do jeho plochy započítává plocha, jejíž světla výška je nejméně 1600 mm. Plocha pokoje pod šikmým stropem může zaujímat nejvýše 30 % celkové plochy pokoje.
- (5) Předstíň pokoje hosta musí mít minimální průchozí šířku 900 mm, u pokojů určených k ubytování osob s omezenou schopností pohybu a orientace musí být průchozí šířka předstíňe 1500 mm a délka 2200 mm; nemusí být od pokoje hosta oddělena dveřmi. Vstup do hygienického zařízení se řeší z této předstíňe.

§ 44

- (1) Nejmenší plocha pokoje v ubytovací jednotce v členění do tříd činí:
 - a) 8 m² u jednolůžkového pokoje, 12,6 m² u dvoulůžkového pokoje pro třídu jedna a dvě hvězdičky,
 - b) 9,5 m² u jednolůžkového pokoje, 13,3 m² u dvoulůžkového pokoje pro třídu tři hvězdičky,
 - c) 11,4 m² u jednolůžkového pokoje, 13,3 m² u dvoulůžkového pokoje pro třídu čtyři hvězdičky,
 - d) 12 m² u jednolůžkového pokoje, 16 m² u dvoulůžkového pokoje pro třídu pět hvězdiček.

Jestliže u ubytovací jednotky třídy jedna až tři hvězdičky má pokoj více než dvě lůžka, pro každé další lůžko se nejmenší podlahová plocha pokoje zvětšuje o 5 m².

- (2) Hygienické zařízení ubytovací jednotky musí mít plochu nejméně 4 m².
- (3) Ubytovací jednotky v ubytovacích zařízeních zařazených do třídy tři až pět hvězdiček musí mít hygienické zařízení přístupné z předstíňe. U ostatních ubytovacích zařízení musí být v pokoji alespoň umyvadlo s tekoucí vodou. V těchto případech je nutno na každém podlaží, nejméně však na každých 10 pokojů, zřídit koupelnu s vanou nebo se sprchovým koutem a umyvadlem, a dále záchod uspořádaný odděleně pro muže a pro ženy, s předstíňí a umyvadlem.
- (4) Stavba ubytovacího zařízení s více než třemi nadzemními podlažími musí být vybavena výtahem.
- (5) V části ubytovacího zařízení, kde jsou poskytovány stravovací služby a kde je provozována společenská nebo kulturní činnost, musí být samostatná místnost se záchodovou mísou pro veřejnost odděleně pro muže a pro ženy obojí s předstíňí a umyvadlem. Požaduje se:

- a) pro ženy jedna záchodová mísa na 10 žen, pro každých dalších 20 žen jedna další záchodová mísa,
 - b) pro muže jedna záchodová mísa a jedno pisoárové stání nebo mušle na 10 mužů, pro každých dalších 40 mužů jedna další záchodová mísa a jedno pisoárové stání nebo mušle.
- (6) Podle ustanovení odstavce 5 se postupuje i u samostatných provozoven stravovacích služeb.

§ 45

- (1) Hygienická zařízení v částech ubytovacích zařízení uvedených v § 45 odstavci 5 a v samostatných provozovnách stravovacích služeb musí být vybavena podtlakovým větráním, které musí být v provozu po celou jejich provozní dobu, pokud není instalována časová regulace.
- (2) Každé ubytovací zařízení musí být připojeno na veřejnou telefonní síť. Ubytovací zařízení s ubytovací kapacitou vyšší než 75 osob musí být vybaveno rozhlasem umožňujícím řízení evakuace. Ubytovací zařízení s ubytovací kapacitou vyšší než 30 osob musí být vybaveno zařízením pro akustický a optický signál vyhlášení poplachu.
- (3) Všechny únikové cesty musí mít nouzové osvětlení a vyznačený směr úniku.
- (4) Rozvody vzduchotechnických zařízení musí být z nehořlavých hmot. Vzduchotechnické zařízení ubytovací části nesmí být napojeno na vzduchotechnické zařízení kuchyní.
- (5) Hygienické limity chemických, fyzikálních a biologických ukazatelů pro vnitřní prostředí pobytových místností jsou stanoveny jiným právním předpisem³.

Ministerstvo pro místní rozvoj ve vyhlášce č. 23/2008 Sb., o technických podmínkách požární ochrany staveb stanoví (zkrácená verze, plně znění k dispozici na www.hotelstars.cz nebo www.mmr.cz):

§ 17

Stavba ubytovacího zařízení

- (1) Při navrhování stavby ubytovacího zařízení⁴ se postupuje podle české technické normy uvedené v příloze č. 1 části 1 bodu 3, pokud není dále stanoveno jinak.
- (2) Úniková cesta stavby ubytovacího zařízení musí být vybavena nouzovým osvětlením. Na této cestě nesmí být umístěny takové reflexní plochy nebo zrcadla, které by mohly unikající osoby zmýlit a zavádět je ze směru úniku.
- (3) Chráněná úniková cesta, jakož i dveře, schodiště, chodba vedoucí k nim a východy z nich musí být opatřeny bezpečnostním značením viditelným ve dne i v noci.
- (4) Schodiště ve stavbách pro ubytování s více než třemi nadzemními podlažími nebo s třemi a více podzemními podlažími musí být označeno u vstupu do každého podlaží. Označení se skládá z pořadového čísla nadzemního podlaží doplněného písmeny „NP“ nebo podzemního podlaží doplněného písmeny „PP“.
- (5) Prostor určený pro ubytování osob ve stavbách jiného než ubytovacího zařízení musí tvořit vždy samostatný požární úsek. V tomto požárním úseku může být umístěno nejvýše 20 lůžek.
- (6) Stavba ubytovacího zařízení s projektovanou kapacitou nad 75 ubytovaných osob musí být vybavena domácím rozhlasem s nuceným poslechem.
- (7) Stavba ubytovacího zařízení, u které nevzniká požadavek na vybavení elektrickou požární signalizací, musí být vybavena zařízením autonomní detekce a signalizace. Zařízení autonomní detekce a signalizace musí být umístěno v každém pokoji pro hosty, společných prostorech a v části vedoucí k východu z domu, pokud se nejedná o chráněnou únikovou cestu.
- (8) V budově ubytovacího zařízení sloužícího pro ubytování s projektovanou kapacitou 20 a více osob a s více než třemi nadzemními podlažími, musí být zřízen evakuační výtah.
- (9) Ve stavbě ubytovacího zařízení s projektovanou kapacitou nad 100 ubytovaných osob musí být v prostoru určeném pro ubytování osob prokázáno zkouškou provedenou podle české technické normy uvedené v příloze č. 1 části 10, že a) zápalnost textilní záclony a závěsu je delší než 20 sekund a b) čalounické materiály vyhovují z hlediska zápalnosti.

² Vyhláška č. 501/2006 Sb., o obecných požadavcích na využívání území.

³ Vyhláška č. 6/2003 Sb., kterou se stanoví hygienické limity chemických, fyzikálních a biologických ukazatelů pro vnitřní prostředí pobytových místností některých staveb.

⁴ § 2 vyhlášky č. 501/2006 Sb., o obecných požadavcích na využívání území.

- (10) Ve stavbě ubytovacího zařízení s více než třemi nadzemními podlažími sloužící pro ubytování s projektovanou kapacitou 20 a více osob musí být na každém podlaží navrženy hadicové systémy pro prvotní zásah, a to v blízkosti přístupů ke schodištím nebo k východům na únikových cestách a v místech s nebezpečím vzniku požáru, ve vzdálenosti nejvýše 25 m od sebe.

S vyhláškou dále souvisí ČSN 73 0833 (730833) požární bezpečnost staveb. Budovy pro bydlení a ubytování.

Ministerstvo pro místní rozvoj ve vyhlášce č. 398/2009 Sb., o obecných technických požadavcích zabezpečujících bezbariérové užívání staveb stanoví (zkrácená verze, plné znění k dispozici na www.hotelstars.cz nebo www.mmr.cz):

Požadavky na stavby občanského vybavení

§ 6

- (1) Stavbou občanského vybavení se rozumí:
- j) stavba ubytovacího zařízení pro cestovní ruch s celoročním i sezónním provozem pro více než 20 osob.
- (2) Přístup do všech prostorů určených pro užívání veřejností musí být zajištěn vodorovnými komunikacemi, schodišti a souběžně vedenými bezbariérovými rampami nebo výtahy. U změn dokončených staveb na přístupu pouze do vstupního podlaží lze v odůvodněných případech použít zdvihací plošinu. Požadavky na technické řešení jsou uvedeny v bodech 1.1.1. až 1.1.4., 1.2.0., 1.2.1., 1.2.10., 2. a 3. přílohy č. 1 a v bodě 2. přílohy č. 3 k této vyhlášce.
- (3) U změn dokončených staveb s nejméně dvěma podlažími, které nejsou vybaveny výtahem nebo bezbariérovou rampou a výtah ani bezbariérovou rampu nelze z technických důvodů dodatečně zřídit, musí být zajištěno bezbariérové užívání alespoň vstupního podlaží. U staveb veřejné správy musí být v tomto podlaží umožněno užití všech služeb poskytovaných v budově. U staveb s výtahem určeným pro dopravu osob nebo osob a nákladů musí být osobám s omezenou schopností pohybu nebo orientace umožněn přístup do všech podlaží určených pro užívání veřejností.
- (4) Prostory stavby v částech určených pro užívání veřejností, včetně bezpečnostních prvků u vstupu a výstupu, odbavovacího nebo registračního a komunikačního systému mezi veřejností a personálem, nejméně 20 % veřejných telefonních automatů, samoobslužných informací, obdobných zařízení, pokladen a přepážek musí být řešeny tak, aby bylo zajištěno jejich užívání osobami s omezenou schopností pohybu nebo orientace. Požadavky na technické řešení stanoví body 1.1.4. až 1.1.8., 1.2.0., 1.2.1., 1.2.8., 1.2.9., 1.2.11. a 1.3. přílohy č. 1 k této vyhlášce a body 1. až 6. přílohy č. 3 k této vyhlášce. Vyhrazené prostory musí být označeny příslušnými symboly podle přílohy č. 4 k této vyhlášce.

§ 8

- (1) Prostory pro shromažďování musí mít z celkového počtu míst nejméně tento počet vyhrazených míst pro osoby na vozíku: 4 až 25 míst 1 místo; 26 až 50 míst 2 místa; 51 až 75 míst 3 místa; 76 až 100 míst 4 místa; 101 až 200 míst 5 míst; 201 až 300 míst 6 míst; 301 až 500 míst 7 míst; 501 a více míst 7 a 1 místo na každých dalších 500 míst. Požadavek na technické řešení je uveden v bodě 6.1.1. přílohy č. 3 k této vyhlášce.
- (2) Prostory pro shromažďování 50 a více osob nebo každé ozvučení či překladatelský servis kin, divadel a sálů musí umožňovat indukční poslech pro nedoslýchavé osoby.
- (3) V ubytovacích zařízeních pro cestovní ruch a pobytových zařízeních musí nejméně 5 % pokojů splňovat požadavky uvedené v bodech 1.1.1. a 1.1.2. přílohy č. 1 k této vyhlášce a přiměřeně v bodě 8.1. přílohy č. 3 k této vyhlášce. Výsledný počet pokojů se zaokrouhluje na celá čísla směrem nahoru.
- (4) Veřejně přístupné plavecké bazény, relaxační a rehabilitační vodní prostory musí mít zajištěný bezbariérový přístup do vody řešený prostřednictvím schodů a bazénového zvedáku nebo schodů a zvyšeného okraje. Technické požadavky stanoví bod 2. přílohy č. 1 k této vyhlášce a bod 6.1.3. přílohy č. 3 k této vyhlášce.

4. Terminologie z ČSN EN ISO

ČSN EN ISO 13809 Služby cestovního ruchu – Cestovní agentury a cestovní kanceláře (touroperátoři) – Terminologie stanoví definici těchto vybraných termínů:

transfer – přeprava z jednoho místa služeb cestovního ruchu na jiné místo, které může být ukončením těchto služeb anebo počátkem jiné služby cestovního ruchu

opce – smlouva mezi poskytovatelem služeb cestovního ruchu a cestujícím o zamluvení určitých služeb cestovního ruchu, které budou k dispozici pro rezervaci do určitého data

storno ze strany cestujících – vypovězení smlouvy o zájezdu nebo služby cestovního ruchu cestujícím před využitím služby (podmínky smlouvy o cestování, ubytování a přepravě obvykle obsahují informace o termínech a jejich specifikaci nebo paušální stornovací poplatky)

stornovací poplatky – náklady vzniklé cestujícím, když zruší cestovní smlouvu (poznámka: obecně aplikovatelné také na objednanou službu cestovního ruchu)

nedostavení se k čerpání služby (angl. **no-show**) – nedostavení se cestujících k účasti ve smluvně uzavřených službách

storno ze strany poskytovatele služeb cestovního ruchu – vypovězení cestovní smlouvy poskytovatelem služeb cestovního ruchu před poskytnutím služeb

příplatek za jednolůžkový pokoj – poplatek, který zaplatí cestující za to, že bude ubytovaný sám

sezony pro cestování – časová období, např. hlavní sezona, mezisezona nebo mimosezona, během nichž se mohou měnit ceny v závislosti na poptávce po daných službách cestovního ruchu

záloha – zálohová platba, kterou platí cestující z ceny služeb cestovního ruchu

doplatek – rozdíl mezi zaplacenými zálohami a cenou služeb cestovního ruchu

osobní loď – loď pro přepravu dvanácti nebo více cestujících

kajuta – místnost na lodi, která může být vybavena pro ubytování

vnější kajuta – kajuta s okénkem nebo kruhovým výhledem na vodu

vnitřní kajuta – kajuta bez okénka nebo kruhového výhledu

ČSN EN ISO 18513 Služby cestovního ruchu – Hotely a ostatní kategorie turistického ubytování – Terminologie stanoví:

Typy ubytovacích jednotek:

- jednolůžkový pokoj – pokoj s lůžkem pro jednu osobu
- dvoulůžkový pokoj – pokoj se dvěma lůžky, a to ve formě dvoulůžka nebo ve formě dvou lůžek umístěných vedle sebe
- dvoulůžkový pokoj – twin – pokoj se dvěma oddělenými lůžky
- vícelůžkový pokoj – pokoj se třemi nebo více lůžky
- rodinný pokoj – pokoj se třemi nebo více lůžky, z nichž alespoň dvě jsou vhodná pro dospělé osoby
- společná ložnice – vícelůžkový pokoj nabízející lůžka pro osoby, které mohou nebo nemusí patřit k určité skupině
- junior suite – ubytování se zvláštním místem pro sezení v jednom pokoji
- suite – ubytování poskytované ve vzájemně oddělených propojených místnostech s lůžkem (ložnice) a sedací soupravou (obývací pokoj)
- apartmá / apartment – ubytování poskytující oddělenou místnost pro spaní a místnost se sedací soupravou a kuchyňským koutem
- studio – ubytování v jednom pokoji s kuchyňským koutem
- spojené pokoje – samostatné pokoje s lůžky propojené spojovacími dveřmi
- duplex – ubytování na více podlažích s vyhrazeným propojením jednotlivých podlaží

Sazba:

- Ubytování bez snídaně – sazba, při které cena ubytování neobsahuje jídla ani nápoje
- Ubytování se snídaní – sazba, při které je do ceny ubytování zahrnuta snídaně
- Polopenze – sazba, při které je do ceny ubytování zahrnuta snídaně a dále buď oběd, nebo večeře
- Plná penze – sazba, při které je do ceny ubytování zahrnuta snídaně, oběd a večeře
- All inclusive, vše v ceně – sazba, při které je do ceny zahrnuto ubytování, strava a určené nápoje, společně s užíváním stanovených zařízení

Další navazující terminologie:

Vybrané druhy postelí:

- Double bed – postel pro dvě osoby (dvoupostel) s jednou matrací (min. 180×190 cm; 180×200 cm; 200×200 cm)
- Twin beds – dvě oddělené postele se dvěma matracemi (min. 90×200 cm), dají se v případě potřeby použít jako double bed (sražením postelí)
- Single bed – postel pro jednu osobu s jednou matrací (min. 90×200 cm)
- Queen bed – postel pro jednu osobu s jednou matrací (min. 150×200 cm) často používána ve speciálních pokojích pro dámy nebo se užívá v jednolůžkových pokojích jako „single use“
- King bed – postel pro dvě osoby s jednou matrací (min. 200×200 cm), často je součástí vyšší kategorie pokojů (např. Deluxe room, Junior suite, Suite, Apartment, ...)
- California king bed – postel pro dvě osoby s jednou matrací (min. 255×230 cm)

Pokrm a nápoje:

- Kontinentální snídaně – snídaně obsahující alespoň chléb, máslo, marmeládu anebo džem a horký nápoj
 - Rozšířená snídaně – kontinentální snídaně doplněná o větší výběr chleba, marmelády anebo džemu, studených nápojů a sýrů anebo studených masných výrobků
 - Snídaně formou švédských stolů (bufetová snídaně) – samoobslužný volný výběr přinejmenším v rozsahu rozšířené snídaně
 - Anglická snídaně – rozšířená snídaně doplněná dalšími horkými a studenými pokrmy
- Poznámka: v některých zemích je uváděna jako úplná nebo americká snídaně.

Další služby:

- Zařízení pro tělesně postižené – zařízení pro zajištění speciálních potřeb tělesně postižených
- Místnost pro zavazadla – určená místnost, ve které jsou uložena zavazadla hostů
- Lyžárna
- Šatna
- Úschovna kol
- Parkování pro hotelové hosty – garáž, parkoviště
- Praní prádla a chemické čištění
- Valet Service – donášková služba
- Komerové systémy
- Ostraha objektu

Zařízení pro hosty:

- **Lobby** – lobby je prostor sloužící k odpočinku hostů a místo, kde mohou hosté čekat na poskytnutí hotelových služeb, součástí lobby je recepce, prostor pro usazení hostů, případně možnost podávat občerstvení s možností připojení k internetu a do elektrické sítě
- **Business Centre** – prostor pro zajištění sekretářských služeb hostům
- **Concierge** – informační centrum pro hosty s možností poradenské činnosti v oblasti poskytování lokálních služeb, zajišťující zprostředkování hotelových služeb stejně jako služeb, které hotel nemá ve své nabídce a zajišťují se dodavatelsky ze zdrojů mimo hotel
- **Restaurace** – prostor pro podávání jídel a nápojů hostům s možností stravování hotelových i nehotelových hostů, otevřená minimálně na oběd a večeře
- **Kavárna** – odbytové společensko-zábavní středisko zaměřené na podávání teplých nápojů, alkoholických a nealkoholických nápojů a základní občerstvení hostů

- **Bar** – odbytové společensko-zábavní středisko zaměřené na podávání alkoholických a nealkoholických nápojů, vybavené barovým pultem a prostorem pro usazení hostů s širokým výběrem nápojů
- **Vinárna** – společensko-zábavní středisko, jehož hlavním zaměřením je podávání vín a drobného občerstvení – může mít také charakter restaurace s rozšířenou nabídkou vín
- **Guest Relations** – hosteska – pracovník pro styk se zákazníkem – zajišťuje komunikaci s hostem jak před příjezdem, tak během jeho pobytu
- **Konferenční a kongresové prostory** – prostory technicky vybavené pro zajištění jednání, konferencí a společenských akcí
- **Recepce / recepce s barem** – prostor pro registraci hosta a vyúčtování při odjezdu, podávání informací a zajištění služeb během pobytu hosta. V některých případech může být součástí recepce Concierge, směnárna a barový prostor
- **Doplňkový prodej** – prodejna s doplňkovým prodejem předmětů denní potřeby hostů, suvenýrů a dalšího zboží. Někdy bývá tato služba zajištěna recepcí.
- **Halové služby** – zajišťují přepravu a úschovu zavazadel hostů, informační službu a případně službu dveřníka
- **Místnost pro podávání snídaní** – místnost sloužící k podávání snídaní, vybavená prostorem pro usazení hostů, konzumaci snídaní a dle charakteru podávané snídaně (à la carte nebo buffett) dále vybavená potřebným zařízením (nabídkové stoly apod.)
- **Room Service – Etážová služba** – služba donášky jídel a nápojů à la carte na pokoj
- **Televizní místnost** – společná místnost nebo prostor pro hosty určený pro sledování televizních programů nebo videa
- **Místnost na čtení (čítárna)** – oddělená společná místnost nebo prostor pro hosty výslovně určený pro čtení
- **Salonek** – společná místnost nebo prostor určený pro sezení hostů
- **Knihovna** – společná místnost nebo prostor, ve kterém jsou pro hosty k dispozici knihy anebo jiná média pro zapůjčení nebo k nahlédnutí
- **Herna** – společná místnost nebo prostor poskytující hostům výběr her
- **Denní místnost pro děti s odborným dohledem** – zvláštní místnost nebo prostor, ve kterém jsou děti pod stálým dohledem odpovědné osoby
- **Dětská herna (dětský koutek)** – společná místnost nebo prostor, jenž má vybavení a materiál určený pro dětskou zábavu
- **Plavecký bazén** – vnitřní nebo venkovní bazén určený pro plavání, jenž nemusí být vyhříván
- **Společensko-zábavní středisko** – vinárna, bar, kavárna, herna, wellness, sportovní centrum a další služby pro odpočinek hostů
- **Wellness** – prostor pro relaxaci hostů
- **Bazén** – vnitřní a venkovní slouží k sportovnímu vyžití a relaxaci
- **Fitness** – slouží k sportovnímu vyžití hostů

5. Definice kategorií ubytovacích zařízení

1. **Hotel** je ubytovací zařízení s nejméně 10 pokoji pro hosty vybavené pro poskytování přechodného ubytování a služeb s tím spojených (zejména stravovací). Člení se do pěti tříd. Hotel garní má vybavení jen pro omezený rozsah stravování (nejméně snídaně) a člení se do čtyř tříd.
2. **Motel** je ubytovací zařízení s nejméně 10 pokoji pro hosty poskytující přechodné ubytování a služby s tím spojené zejména pro motoristy a člení se do čtyř tříd. Zařízení se nachází v blízkosti pozemních komunikací s možností parkování. Recepce a restaurace může být mimo ubytovací část. Ubytovací zařízení jinak splňuje veškeré požadavky pro kategorii Hotel 1*–4*.
3. **Penzion** je ubytovací zařízení s nejméně 5 a maximálně 20 pokoji pro hosty, s omezeným rozsahem společenských a doplňkových služeb a člení se do čtyř tříd. Omezené služby stravování spočívají v absenci restaurace. Penzion však musí disponovat minimálně místností pro stravování, která zároveň může sloužit k dennímu odpočinku hostů.
4. **Botel** je ubytovací zařízení umístěné v trvale zakotvené osobní lodi. Botel se zařazuje nejvýše do čtyř hvězdiček. Na botel se vztahují všechny požadavky a kritéria jako na hotely příslušné třídy * až **** kromě:

- a) u hotelu není možné do obytné části kajuty (pokoje) umístit ještě příležitostně lůžko;
- b) minimální rozměry lůžka včetně matrace v hotelu činí 85×195 cm;
- c) minimální obytné plochy podle tříd

Kategorie	třída	jednolůžková kajuta (m ²)	dvoulůžková kajuta (m ²)
Hotel	*	8	9
Hotel	**	9	10
Hotel	***	9	10
Hotel	****	10	12

5. Specifická hotelová zařízení:

- Lázeňský / Spa hotel
- Resort / Golf resort hotel

Lázeňský / Spa Hotel

Ubytovací zařízení, které se nachází v místě se statutem lázeňského místa dle Zákona č. 164/2001 Sb. (lázeňský zákon) v aktuálním znění, které splňuje veškeré požadavky pro kategorii hotel (vyjma à la carte restaurace) a které zajišťuje zároveň lázeňskou péči dle § 33 zák. č. 48/1997 Sb.

Lázeňský hotel garni

Ubytovací zařízení, které se nachází v místě se statutem lázeňského místa dle Zákona č. 164/2001 Sb. (lázeňský zákon) v aktuálním znění, které splňuje veškeré požadavky pro kategorii hotel garni a které zajišťuje zároveň lázeňskou péči dle § 33 zák. č. 48/1997 Sb.

Resort / Golf Resort

Ubytovací zařízení, které splňuje požadavky pro kategorii Hotel 3*–5*, jedná se o uzavřený soubor objektů, kde může být restaurace a recepce mimo ubytovací část. Zařízení poskytuje společensko-kulturní a sportovní vyžití. Do třídy 4* může mít recepce omezený provoz na minimálně 18 hodin.

Golf Resort musí, kromě výše uvedeného, být vybaven minimálně devítijamkovým normovaným hřištěm dle parametrů ČGF (České golfové federace).

6. **Depandance** je vedlejší budova ubytovacího zařízení bez vlastní recepce, organizačně související s hlavním ubytovacím zařízením, které pro depandance zajišťuje plný rozsah služeb odpovídající příslušné kategorii a třídě a není vzdáleno více než 500 m.

7. Ostatní ubytovací zařízení

- kemp (tábořiště)
- chatová osada
- turistická ubytovna

6. Klasifikace ubytovacích zařízení

– rozdělení do tříd

- * Tourist
- ** Economy
- *** Standard
- **** First Class
- ***** Luxury

Ubytovacím zařízením kategorie typu hotel garni, penzion, motel, hotel a depandance mohou být přiděleny maximálně čtyři hvězdičky.

Ta ubytovací zařízení, která splňují v rámci jednotlivých tříd klasifikace více než jen povinná kritéria a minimální počet nepovinných kritérií, mohou získat kromě označení „hvězdičkami“ navíc ještě označení „Superior“.

7. Klasifikace ostatních kategorií ubytovacích zařízení

Klasifikace ostatních kategorií ubytování je stanovena v dokumentu „Doporučení upravující základní ukazatele pro poskytování ubytovacích služeb v rámci ubytování v soukromí, v kempech a chatových osadách a turistických ubytovnách“ s tím, že:

- Svaz podnikatelů ČR ve venkovské turistice a agroturistice ručí za ubytování v soukromí;
- Kempy a chatové osady ČR – Živnostenské společenstvo ručí za kategorii kempy a chatové osady;
- Klub českých turistů ručí za kategorii turistické ubytovny.

8. Metodika udělování Certifikátů a Klasifikačních znaků

Udělování a obnovování Certifikátů a Klasifikačních znaků provádí pro své členy i ostatní podnikatele Asociace hotelů a restaurací České republiky o.s.

- Certifikát a Klasifikační znaky vydává Klasifikační komise a to pouze ubytovacím zařízením, která jsou jako taková řádně zkolaudovaná.
- Klasifikační znaky jsou standardně ve formě samolepek společně a jednotně. Ubytovací zařízení má možnost za úplatu objednat znak v provedení dřevo × plast.
 - Klasifikační znak a Certifikát se uděluje na tříleté období počínaje rokem certifikace.
- Certifikát i Klasifikační znak se nestává majetkem žadatele, ale je pronajat žadateli po dobu platnosti jeho udělení. Certifikát ani Klasifikační znak není přenosný na jiného provozovatele. V případě, že dojde k ukončení provozování certifikovaného ubytovacího zařízení, automaticky pozbývá platnost udělený Certifikát i Klasifikační znak.

V případě nesplnění podmínek standardů uvedených v Klasifikaci může být Certifikát a Klasifikační znak vydávajícím profesním svazem odejmut, jeho případné užívání v rozporu s rozhodnutím Klasifikační komise bude oznámeno České obchodní inspekci k šetření ve smyslu klamání zákazníka.

9. Postup získání Certifikátu a Klasifikačního znaku

V rámci Oficiální jednotné klasifikace ubytovacích zařízení České republiky na roky 2013–2015 (dále jen Klasifikace) mohou Certifikát a Klasifikační znak získat jen provozovatelé ubytovacích zařízení. Přítom mohou být i nemusí členem Asociace hotelů a restaurací České republiky V případě zájmu o Certifikát a Klasifikační znak provedou kroky dle tohoto postupu:

- 1) opatřit si platnou verzi Oficiální jednotné klasifikace ubytovacích zařízení v ČR pro období 2013–2015 (k dispozici na sekretariátu AHR ČR, nebo ke stažení na webu www.hotelstars.cz;
- 2) vyhodnotit si stávající úroveň vybavení ubytovacího zařízení dle podmínek uvedených v Klasifikaci, vybrat si odpovídající kategorii a třídu a případně odstranit zjištěné nedostatky či rozdíly; v případě potřeby dalších informací se obrátit na sekretariát AHR ČR;
- 3) dle Metodiky vyplní on-line žádost na www.hotelstars.cz;
- 4) po odeslání žádosti o certifikát je žadateli automaticky vygenerována faktura za certifikaci, jež žadatel uhradí na účet AHR ČR v uvedené výši:

Kapacita ubytovacího zařízení	člen AHR ČR	nečlenové
do 20 pokojů	2 000 Kč	4 000 Kč
do 100 pokojů	4 000 Kč	8 000 Kč
nad 100 pokojů	7 500 Kč	15 000 Kč
5* hotely	10 000 Kč	20 000 Kč

- 5) po úhradě faktury bude žádost postoupena ke kontrole;
- 6) po splnění všech podmínek vztahujících se k certifikaci bude žadateli zaslán Klasifikační znak a Certifikát.

10. Organizační zabezpečení udělení Certifikátu a Klasifikačního znaku

Sekretariát AHR ČR přijímá žádosti žadatelů, zpracovává je a připravuje k případnému projednání ve společné klasifikační komisi. Prohlášení žadatelů o plnění požadavků jednotné klasifikace je čestné.

Vyřízení žádosti o vydání Certifikátu a Klasifikačního znaku musí proběhnout ve lhůtě do 60 dnů po obdržení žádosti. Každé ubytovací zařízení, žádající o certifikaci, musí před udělením certifikace projít nezávislou kontrolou. Kontrola ubytovacího zařízení probíhá za přítomnosti žadatele, je předem ohlášená a provedená výhradně dvěma proškolenými kontrolory, kteří se prokážou platným průkazem – Pověření ke kontrole. Na základě zjištěných skutečností a posouzení vybavenosti ubytovacího zařízení a služeb, včetně posouzení čistoty, technického stavu a kvality v porovnání s vyplněným kontrolním listem je kontrolorem vypracován protokol o kontrole ve dvou vyhotoveních, který musí být podepsán zástupcem žádajícího ubytovacího zařízení. Součástí protokolu o kontrole je celkové zhodnocení čistoty a udržovanosti ve škále (ano, spíše ano, spíše ne a ne), kde bude vždy připojen komentář kontrolorů. Originál protokolu je předán klasifikační komisi, která projedná žádost.

Provozovatel ubytovacího zařízení může žádat o udělení více tříd pro jeden objekt. Udělené třídy nemusí být po sobě jdoucí, v každé kategorii musí být však minimálně pět pokojů tak, aby bylo možno pokoje spadající do dané kategorie viditelně označit jako celek. Společné znaky (část Služby) musí vyhovět nejvyšší certifikované třídě.

Pro kladné vyřízení žádosti je třeba v klasifikaci pro danou třídu vyhovět všem povinným požadavkům a splnit minimální počet bodů, které jsou ke každé třídě stanoveny.

Provozovatel ubytovacího zařízení může podat samostatně žádosti pro maximální třídu do 4* a v případě kladného schválení označit depandanci samostatně Klasifikačním znakem. Ve formuláři žádosti je u depandance třeba uvádět vzdálenost. Poplatek za udělení Certifikátu a Klasifikačního znaku se vztahuje ke každé certifikované budově (depandanci). V případě uzavřeného a trvalého propojení chodbou se komplex považuje za jednu budovu podléhající certifikaci.

V případě obdržené stížnosti hosta či zprostředkovatele týkající se rozporu mezi skutečností a požadavky certifikované třídy dojde k mimořádné kontrole. Náklady spojené s návštěvou ponese sdružení v případě, že se nepotvrdí rozpor. V případě, že se rozpor potvrdí, hradí náklady dané ubytovací zařízení ve výši 3000 Kč (člen AHR ČR) a 6000 Kč (ostatní). Podáním žádosti o přidělení Certifikátu a Klasifikačního znaku se provozovatel ubytovacího zařízení zavazuje k úhradě těchto nákladů.

Shledá-li řádná či mimořádná či namátková kontrola rozpor mezi prohlášením provozovatele nebo žádostí o udělení příslušného Certifikátu a mezi skutečností, informuje o zjištěném stavu klasifikační komisi. Klasifikační komise stanoví termín k nápravě nedostatku, v závažnějších případech může Klasifikační znak neudělit nebo odebrat. Distribuci Certifikátu a Klasifikačního znaku realizuje sekretariát AHR ČR na základě rozhodnutí klasifikační komise.

Klasifikační komise jako výkonný orgán

Členové Klasifikační komise jsou voleni a odvoláváni Radou AHR ČR v počtu jedenácti členů. Kandidáta na funkci člena Klasifikační komise může navrhnout každý jeden člen Rady AHR ČR, či klasifikační komise. Funkční období členů Klasifikační komise je tříleté. Počet funkčních období konkrétního člena Klasifikační komise není omezen. Členem Klasifikační komise může být zvolena pouze fyzická osoba. Klasifikační komise se schází zpravidla jednou za dva měsíce.

Složení Klasifikační komise:

- 2 zástupci sekretariátu AHR ČR
- 3 zástupci Rady AHR ČR
- 1 člen AHR ČR zástupce 5* hotelů
- 1 zástupce Sdružení českých spotřebitelů
- 1 zástupce CzechTourism
- 2 zástupce MMR ČR
- 1 zástupce úřadu pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví

Členové klasifikační komise si zvolí ze svého středu předsedu, jehož hlas je v případě rovnosti hlasů rozhodující. Klasifikační komise může hlasováním nadpoloviční většiny všech členů klasifikační komise předsedu odvolat a zvolit nového.

Klasifikační komise odpovídá za svou činnost Radě AHR ČR. Rada AHR ČR může kdykoli člena Klasifikační komise odvolat. Klasifikační komise zajišťuje certifikaci klasifikace a kategorizaci ubytovacích zařízení v souladu s touto metodikou.

Povinností komise je shromažďovat informace o vývoji hotelového trhu a předkládat návrh na doplnění či úpravu Jednotné klasifikace.

Klasifikační komise projednává žádosti ve věci udělení třídy hotelu ***** Luxury pouze v zastoupení odpovědného člena klasifikační komise za *****. Tento člen je odpovědný za provádění kontrol (řádných i mimořádných) v hotelech certifikovaných na ***** Luxury. Hotely označené 5*Superior, 5* a 4*Superior podléhají možnosti namátkové kontroly.

Sekretariát AHR ČR shromažďuje stížnosti a podněty zákazníků či zprostředkovatelů, zajišťuje provedení kontroly a zjištění předávající klasifikační komisi. Zde dochází k plnému uplatnění role zástupců spotřebitelů v duchu zásad systému mimosoudního urovnání spotřebitelských sporů v podmínkách trhu ubytovacích kapacit.

Příslib udělování Certifikátů a Klasifikačních znaků

Klasifikační komise uděluje osvědčení a znak klasifikace výhradně ubytovacím zařízením, která jsou zkolaudována. Postup při evidenci potenciálních žadatelů o klasifikaci z řad uchazečů o finanční podporu na výstavbu či rekonstrukci ubytovacího zařízení:

Žadatel vyplní na www.hotelstars Žádost o udělení příslibu, ve které uvede název a adresu ubytovacího zařízení. Uvede, zda se jedná o výstavbu či rekonstrukci ubytovacího zařízení, jeho zvažovanou kategorii (hotel, penzion, motel apod.) a třídu (tourist*; economy**; standard***; first class****; luxury*****).

Žádost opatří čestným prohlášením, že nejpozději do ½ roku od kolaudace a uvedení ubytovacího zařízení do provozu, je nechá klasifikovat. Žadatel pak postupuje standardním způsobem jako ostatní žadatelé.

Poskytovatel certifikace vede evidenci žadatelů. Žadateli Poskytovatel vydá písemné potvrzení o zařazení jeho žádosti do evidence žadatelů o certifikaci, které žadatel přikládá k žádosti o finanční dotaci na výstavbu či rekonstrukci ubytovacího zařízení.

11. Etický kodex AHR ČR

Asociace hotelů a restaurací České republiky (dále jen AHR ČR) jako otevřené dobrovolné sdružení subjektů, podnikajících v oblastech pohostinství, cestovního ruchu a navazujících odvětvích, si spolu s obhajobou a prosazováním profesních zájmů klade za cíl, aby veškerá jeho činnost byla v souladu s obecně uznávanými etickými zásadami podnikatelské činnosti a mezilidskými vztahy v demokratické společnosti. Tento Etický kodex (dále jen „Kodex“) vyhláší Valná hromada v souladu se Stanovami asociace a současně vyzývá své partnery k obdobnému jednání a vztahům. Etický kodex AHR ČR je dokument shrnující pravidla chování členů, kteří jej přijímají vstupem do asociace, otevřeně deklarují dodržování stanovených pravidel a jsou si vědomi skutečnosti, že v případě jejich porušení a neprovedení patřičné nápravy může rozhodnutím Rady asociace dojít k ukončení členství bez nároku na náhradu alikvotní části zaplaceného členského příspěvku.

1. Globální etický kodex cestovního ruchu

AHR ČR se hlásí k Rezoluci 13. Valného shromáždění Světové organizace cestovního ruchu, ze dne 21. 12. 2001 a zde přijatému Globálnímu etickému kodexu cestovního ruchu. Asociace a její členové se tímto dokumentem zavazují k aktivní účasti při hledání forem a cest, vedoucích k optimalizaci podmínek pro výkon podnikatelských činností v oboru pohostinství a ubytovacích služeb, a tím i podpoře rozvoje cestovního ruchu jako významného faktoru udržitelného rozvoje.

2. Kroky pro nápravu a uchování dobrého renomé oboru

AHR ČR věnuje zvýšenou pozornost informování veřejnosti o poskytnutých kvalitních stravovacích a ubytovacích službách svých členů. S tím souvisí i výkon či účast firmy na veřejně prospěšných kulturních a společenských akcích a poskytování informací o jejich konání médiím a sekretariátu asociace pro jejich širší uplatnění. Asociace a její členové provádějí takové kroky, které povedou ke zlepšení dobrého jména oborů pohostinství, ubytovacích služeb a cestovního ruchu.

3. Dodržování právních předpisů a nařízení

Členové asociace dodržují platné zákonné normy, zároveň však odmítají protekcionismus a nadbytečnou legislativu, účetní evidence je vedena v souladu s platnými předpisy a nařízeními, poplatky a daně jsou řádně odváděny. Členové podporují sběr statistických údajů s vědomím, že zpracované údaje poslouží k rozvoji a lepšímu plánování jejich podnikatelské činnosti. Členové mají viditelně označené své provozovny s uvedením registrovaného obchodního jména, adresy podniku a jména odpovědné osoby, oprávněné řešit reklamace či aktuální situaci vyplývající z provozní problematiky.

4. Ochrana práv zákazníků

Zákazník má právo zakoupit zboží či službu v kvalitě odpovídající předpisům, standardům a normám. Jsou mu poskytovány pravdivé informace o druhu a úrovni poskytovaných služeb či zboží, s jasně deklarovaným druhem, množstvím, cenou zboží či služby a podmínkami nákupu/prodeje a nákladech s ní spojených. Člen nediskriminuje zákazníka dle jeho národnosti, pohlaví, barvy pleti, politické příslušnosti, sexuální orientace či náboženství. Na vystaveném dokladu splňujícím zákonné požadavky je jasně deklarována cena služby a veškeré aplikované daně a poplatky. Je dbáno o urychlené a efektivní řešení případných sporů či reklamací zákazníků. Stranou pozornosti výkonu živnosti nezůstává uzpůsobení provozních podmínek pro bezproblémový pobyt zdravotně postižených osob.

5. Dodržování smluvních závazků v obchodních a dodavatelsko-odběratelských vztazích

Členové AHR ČR nepoužívají ve vztahu k dodavatelským firmám či jiným podnikatelským subjektům zavádějící či klamavé informace, jimiž mohou poškodit je či jiné subjekty na trhu. Ve své každodenní činnosti uznávají a dodržují pravidla volné a férové soutěže. Ve své činnosti usilují o seriózní dodržování uzavřených smluvních vztahů (včetně ústních). Za základ dobrých vztahů považují platební disciplínu, při jednání s orgány státní správy a veřejným sektorem předchází vzniku možných konfliktů zájmů, korupce či jiných projevů „šedé ekonomiky“.

6. Ochrana zdraví zákazníků a zaměstnanců

Prioritou je ochrana zdraví zákazníků. K tomu členové důsledně dodržují hygienické normy a předpisy ve všech provozních částech podniku. Základní povinností provozovatele stravovacího či ubytovacího zařízení je dodržování zásad péče o osobní hygienu a čistotu ze strany zaměstnanců a čistotu veškerých prostor, zařízení a vybavení podniku.

7. Pozornost pracovnímu prostředí a pracovním právním vztahům

Členové asociace vytvářejí svým zaměstnancům odpovídající pracovní podmínky dle specifik jejich pracovního zařazení a obsahu práce. Vztah mezi zaměstnavatelem a zaměstnancem je založen na vzájemné úctě. Zaměstnavatelé poskytují informace související s výkonem práce, vytvářejí podmínky pro zvyšování kvalifikace, eliminují veškeré projevy diskriminace na pracovišti, dbají na spravedlivé odměňování, respektují sociální dialog při zachování ekonomické stability a rozvoje podniku. V otázkách pracovních právních vztahů je postupováno v souladu s platnými právními předpisy, jsou řádně odváděny platby zdravotního, sociálního a dalších vyžadovaných pojištění.

8. Péče o mladou generaci, odborná příprava

Děti a mládež jsou v provozovnách členů asociace ochraňováni před škodlivými vlivy zdraví škodlivých a návykových látek, zákazem jejich podávání či požívání ve veškerých prostorách. Členové odpovědně přistupují k otázce odborné přípravy učňů a studentů odborných škol tím, že umožňují praxi ve svých podnicích, přičemž je v maximální míře dbáno o rozvoj manuální zručnosti a dovednosti, morální vlastnosti, odpovědnost k osobní čistotě a hygieně, kladnému ekologickému přístupu, výkonu pracovních činností a svěřených úkolů, úrovni kultivovaného vystupování k zákazníkovi, loajalitu k zaměstnavateli a kolegům na pracovišti.

9. Podpora místní kultury a společenských tradic

Pohostinské či ubytovací zařízení plní vedle svého ekonomického poslání i významnou roli kulturně společenského zařízení pro místní občany a vytváří předpoklady pro rozvoj cestovního ruchu. V zařízeních jsou hostům poskytovány informace o místních zvyklostech a tradicích, speciálních místních kuchyně, kulturních památkách a přírodních zvláštностech místa i jeho blízkého okolí. Dle svých možností spolupracuje s dalšími subjekty (státní správy, samosprávy, podnikateli apod.) na rozvoji regionu a cestovního ruchu v něm.

10. Ekologie a udržitelný rozvoj

Veškeré obchodní operace probíhají v souladu s programem udržitelného rozvoje zaručujícího rozvoj cestovního ruchu při zachování přírodního a kulturního dědictví. Vytváří k tomu nejen vhodné podmínky v rámci své podnikatelské činnosti, ale svým chováním tak působí i na ostatní subjekty v jeho okolí.

11. Marketing a konkurenční prostředí

Členové asociace dodržují pravidla čestných obchodních, reklamních a marketingových postupů následujícími kroky:






1. nepoužívají zavádějící, klamavé ani nepoctivé podnikatelské postupy, které potenciálně způsobují riziko poškození zákazníků i dalších subjektů trhu;
2. veškeré informace o nich samých nebo jimi poskytovaném zboží či službách jsou předkládány nad požadavky legislativy jasným, výrazným, přesným a snadno dostupným způsobem; nezveřejňují informace, které jsou potenciale zavádějící, klamavé nebo nepoctivé;
3. jednají v souladu se všemi svými veřejnými sděleními, která se týkají obchodní politiky a postupů podniku;
4. v reklamě a marketingu uvádí totožnost podniku, pokud by neuvedení bylo klamavé;
5. jsou schopni doložit veškerá vyslovená nebo implikovaná veřejná sdělení po celou dobu jejich zveřejnění i přiměřenou dobu poté.

Použité zdroje:

- Vyhláška Ministerstva pro místní rozvoj č. 501/2006 Sb., o obecných požadavcích na využití území ve znění pozdějších předpisů
- Vyhláška Ministerstva pro místní rozvoj č. 268/2009 Sb., o obecných technických požadavcích na stavby
- Vyhláška Ministerstva pro místní rozvoj č. 23/2008 Sb., o technických podmínkách požární ochrany staveb
- Vyhláška Ministerstva pro místní rozvoj č. 398/2009 Sb., o obecných technických požadavcích zabezpečujících bezbariérové užívání staveb
- ČSN EN ISO 13809 Služby cestovního ruchu – Cestovní agentury a cestovní kanceláře (touroperátoři) – Terminologie
- ČSN EN ISO 18513 Služby cestovního ruchu – Hotely a ostatní kategorie turistického ubytování – Terminologie

12. Požadavky tříd klasifikace

kategorie hotel, hotel garni, motel a hotel

Oblast	Č.	Kritérium	Body	*	**	***	****	*****
I. Budova / místnosti								
Čistota / hygiena	1	Čistota a bezchybná hygiena jsou základními podmínkami každé třídy	–	M	M	M	M	M
Stav ubyt. zařízení	2	Veškerá vybavení a zařízení jsou funkční a v bezchybném stavu (včetně únikových plánů na pokoji)	–	M	M	M	M	M
Celkový dojem	3	Celkový dojem z ubytovacího zařízení (dále jen UZ) je odpovídající pro splnění požadavků:	–	Nenáročných ¹	Středních ²	Zvýšených ³	Vysokých ⁴	Nejvyšších ⁵
Recepce	4	Oddělená oblast Funkčně nezávislá oblast, přijatelný je jeden stůl nebo pracovní deska	1	M	M			
	5	Samostatný recepční pult	3			M	M	M
Pokoj	6	Velikost pokojů (včetně koupelny) ≥ 14 m ² ⁶	10					
	7	Velikost pokojů (včetně koupelny) ≥ 18 m ² ⁶	15					
	8	Velikost pokojů (včetně koupelny) ≥ 22 m ² ⁶	20					
	9	Velikost pokojů (včetně koupelny) ≥ 30 m ² ⁶	25					
	10	Koupelna / Sanitární zařízení ≥ 5 m ² ⁶	10					
	11	Počet apartmánů ⁷	2 za každý apartmán, max. 6					min. 2
Veřejné prostory	12	Min. 50 % pokojů je nekuřáckých	3					
	13	Samostatný nekuřácký prostor ve snídaňové restauraci	3	M	M	M	M	M
	14	Odpocínekový prostor pro hotelové hosty (např. i snídaňová restaurace nebo restaurace)	2					
	15	Místa k sezení v prostoru recepcce	1			M		
	16	Hotelová hala s místy k sezení a nápojovým servisem	5				M	
	17	Prostorná hala recepcce s místy k sezení a nápojovým servisem	10					M
	18	Bar ⁸ (otevřen 6 dnů v týdnu)	4				M	
Zařízení pro osoby s postižením	19	Bar ⁸ (otevřen 7 dnů v týdnu)	6					M
	20	Bezbariérová přístupnost ⁹ 	5					
	21	Bezbariérová přístupnost ¹⁰ 	8					
	22	Bezbariérová přístupnost ¹¹ 	5					
	23	Bezbariérová přístupnost ¹² 	5					
Parkovací prostory	24	Zcela bezbariérový přístup ¹³ 	5					
	25	Parkování bezprostředně u hotelu	3					
	26	Možnost parkování pro autobusy	1					
Jiné	27	Garáž (v hotelu nebo areálu hotelu)	5					
	28	Balkón či terasa přímo v pokoji ¹⁴	2					
	29	Výtah	15			M ¹⁵	M ¹⁵	M ¹⁵
II. Nábytek / vybavení								
Hygienické vybavení	30	100 % pokojů se sprchou / WC nebo vanou / WC	1	M ¹⁶	M ¹⁶	M	M	M
	31	100 % pokojů se sprchou / WC nebo vanou / WC, z toho 50 % pokojů se samostatnou vanou a sprchovým koutem	10					
	32	30 % pokojů s oddělenou toaletou	5					
	33	Sprcha se sprchovým závěsem / sprchovou zástěnou ¹⁷	1	M	M	M	M	M

¹ Zařízení a vybavení jsou odpovídající a udržovaná.

² Zařízení a vybavení jsou udržovaná a vzájemně sladěná.

³ Zařízení a vybavení jsou trvale sladěná co do tvaru i barvy. Celkově vytvářený dojem je vyšší komfort.

⁴ Zařízení a vybavení jsou vysoce kvalitní a nabízejí prvotřídní pohodlí. Všeobecný vizuální dojem je trvale sladění co do tvaru, barvy a materiálů.

⁵ Zařízení a vybavení jsou luxusní a nabízejí nejvyšší pohodlí. Všeobecný vizuální dojem je trvale sladění tvarů, barev a materiálů.

⁶ Minimálně 85 % pokojů musí splňovat dané kritérium (bez rozlišení jednolůžkový / dvoulůžkový pokoj). V případě, že zbylých max. 15 % pokojů kritérium nespĺňuje, musí být host informován ještě před uzavřením smlouvy o ubytování o tom, že některé pokoje jsou menší.

⁷ Za apartmá se nepovažuje „Junior suite“. Apartmá (Suite) se skládá nejméně ze dvou samostatných místností, z nichž jedna je zařízena jako ložnice a druhá jako obývací prostor. Jejich vzájemné oddělení nemusí být řešeno formou dveří; průchod mezi těmito dvěma místnostmi rovněž postačí. Aby hosté mohli naplno využívat hotelové služby, musí se apartmány nacházet uvnitř budovy hotelu.

⁸ Výše zmíněný „bar“ představuje více než pouhý nápojový servis.

⁹ Osoby s postižením pohybového aparátu a osoby trvale odkázané na invalidní vozík. Toto kritérium bude splněno pokud bude zajištěn bezbariérový přístup z parkoviště a přístup do veřejných prostor hotelu (snídaně, restaurace).

¹⁰ Osoby s postižením pohybového aparátu a osoby trvale odkázané na invalidní vozík. Toto kritérium bude splněno pokud bude zajištěn bezbariérový přístup z parkoviště, přístup do veřejných prostor hotelu a existence bezbariérových toalet ve veřejných prostorech hotelu.

¹¹ Nevidomé osoby nebo osoby s postižením zraku. Toto kritérium bude splněno pokud bude zajištěno označením tlačítek ve výtahu v Braillovu písmu a označení velkých prosklených ploch (např. automatické dveře) upozorňujícími znaky ve výši očí.

¹² Osoby trpící sníženou citlivostí, nedoslýchavostí nebo sluchovým postižením. Toto kritérium bude splněno pokud bude na pokojích zajištěna optická signalizace zvonku a optická signalizace k případnému hlášení požáru. Požadavek musí být splněn minimálně v pokojích pro postižené občany.

¹³ Toto kritérium odpovídá splnění bodu 21 + 22 + 23 současně. Předpisy se odvíjejí od dohody s národními asociacemi v zájmu osob s postižením.

¹⁴ Minimálně 85 % pokojů.

¹⁵ Pokud je více než tři podlaží (včetně přízemí).

¹⁶ U ubytovacích zařízení zařazených do třídy 1* a 2* musí být v pokoji alespoň umyvadlo s tekoucí vodou. V těchto případech je nutno na každém podlaží, nejméně však na každých deset pokojů, zřídit koupelnu s vanou nebo se sprchovým koutem a umyvadlem, a dále záchod, uspořádaný odděleně pro muže a pro ženy, s předstíní a umyvadlem (vyhláška č. 268/2009 Sb., § 44 odst. 3).

¹⁷ Pokud je toaleta stavebně oddělena od sprchy, pak není existence sprchového závěsu nebo zástěny nutná.

Oblast	Č.	Kritérium	Body	*	**	***	****	*****
	34	Umyvadlo	1	M	M	M	M	M
	35	Dvojité umyvadlo v dvoulůžkovém pokoji	5					
	36	Dvojité umyvadlo v apartmá	2					
	37	Pratelná koupelnová předložka	1		M	M	M	M
	38	Osvětlení u umyvadla	1	M	M	M	M	M
	39	Zrcadlo	1	M	M	M	M	M
	40	Elektrická zásuvka poblíž zrcadla s označením napětí	1	M	M	M	M	M
	41	Kosmetické zrcadlo	1					
	42	Nastavitelné kosmetické zrcadlo	2				M ¹⁸	M
	43	Osvětlení kosmetického zrcadla	1					
	44	Háčky nebo závěsné systémy pro ručníky	1	M	M	M	M	M
	45	Podlahové vytápění nebo topné těleso v koupelně	3			M ¹⁹	M ¹⁹	M ¹⁹
	46	Vyhřívavý žebřík na ručníky	3					
	47	Odkládací polička	1	M	M	M		
	48	Velká odkládací plocha	3				M	M
	49	Sklenička na zubní kartáček na osobu	1	M	M	M	M	M
	50	Mýdlo nebo tekuté tělové mýdlo	1	M	M	M	M	M
	51	Pří sada do koupele nebo sprchový gel / mýdlo	1		M	M	M	M
	52	Šampon ²⁰	1			M	M	M
	53	Produkty osobní péče v lahvičkách	2					M
	54	Další kosmetické produkty (např. koupací čepice, pilníček na nehty, vatové tyčinky, vatové odličovací polštářky, tělové mléko) ²¹	1 za každou položku, max. 3				M	M
	55	Hygienické ubrusy	2			M	M	M
	56	Toaletní papír, rezervní toaletní papír, WC štětka s pouzdem, hygienické sáčky na WC	1	M	M	M	M	M
	57	1 ručník na osobu	1	M	M	M	M	M
	58	1 osuška na osobu	2		M	M	M	M
	59	Župan na požádání	2				M	
	60	Župan	4					M
	61	Pantofle na požádání	1				M	
	62	Pantofle	3					M
	63	Vysoušeč vlasů na požádání	1					
	64	Vysoušeč vlasů	2			M	M	M
	65	Stolička v koupelně na požádání	3					M
	66	Osobní váha v koupelně	1					
	67	Odpadkový koš v koupelně	1	M	M	M	M	M
Kvalita spánku	68	Jednolůžka s minimálním rozměrem 0,90 m × 1,90 m a dvojlůžka min. 1,80 m × 1,90 m ²² (matrace)	1	M	M	M		
	69	Jednolůžka s minimálním rozměrem 0,90 m × 2,00 m a dvojlůžka min. 1,80 m × 2,00 m ²² (matrace)	10				M	M
	70	Jednolůžka s minimálním rozměrem 1,00 m × 2,00 m a dvojlůžka min. 2,00 m × 2,00 m ²² (matrace)	15					
	71	10 % lůžek o délce min. 2,10 m (matrace)	5					
	72	Kvalitní a dobře udržovaná matrace o minimální tloušťce 13 cm	1	M	M	M	M	M
	73	Hygienický chránič matrace ²³	10					
	74	Důkladné čištění matrací nejméně jedenkrát za dva roky (Doklad musí být přiložen k žádosti.) ²⁴	10					
	75	Dětská postýlka na vyžádání	3					
	76	Pratelny kobereček u postele (umístit např. při večerní úpravě pokojů)	3					M
	77	Zařízení pro buzení (služba buzení telefonem je popsána v bodu č. 207)	1	M	M	M	M	M
	78	Kvalitní a dobře udržovaná příkrývka	1	M	M	M	M	M
	79	Kvalitní a dobře udržovaný polštář	1	M	M	M	M	M
	80	Hygienický chránič polštáře	3					
	81	Další polštář na požádání	1			M	M	
	82	2 polštáře na každého hosta	4					M
	83	Nabídka různých druhů polštářů ²⁵	4				M	M
	84	Další příkrývka na požádání	2			M	M	M
	85	Možnost částečného zatemnění místnosti (např. záclona)	1	M	M	M	M	
	86	Možnost úplného zatemnění místnosti (např. okenice nebo závěs – „blackout“)	5					M
Vybavení pokoje	87	Šatní skříň nebo výklenek pro odkládání šatů	1	M	M	M	M	M
	88	Police na prádlo	1		M	M	M	M

¹⁸ Povinné pro hotely kolaudované od roku 2010, pro všechny ostatní hotely povinné od r. 2012.

¹⁹ Minimální kritérium bude splněno, pokud bude splněno kritérium „Vyhřívavý žebřík na ručníky“ (č. 46).

²⁰ Toto kritérium bude splněno tehdy, pokud lze koupelovou přísadu nebo sprchový gel používat rovněž jako šampon.

²¹ Toto kritérium bude splněno, pokud budou v nabídce minimálně 2 produkty.

²² Pokud jsou namísto jednoho dvojlůžka použita dvě jednolůžka nebo jedna postel velikosti Queen Size (1,50 m × 2,00 m), host musí být informován před uzavřením smlouvy o ubytování o takovém nedodržení standardu.

²³ Jednoduché prostěradlo typu Molton není akceptovatelné. Toto kritérium však splní (chemicko-tepelně) pratelny, prodyšný, roztočů a jejich exkrementů prostý ložní chránič vyrobený z bavlněných nebo syntetických materiálů.

²⁴ Toto kritérium může splnit tepelné, nikoli chemické, důkladné čištění matrace a následné aplikování vnitřní impregnace, avšak pouze pokud v matraci nezůstává žádná zbytková vlhkost a pokud dojde k zahubení roztočů a k zamezení jejich šíření.

²⁵ Host si může vybrat mezi různými druhy polštářů.

Oblast	Č.	Kritérium	Body	*	**	***	****	*****
	89	Odpovídající počet rámečků ²⁶	1	M	M	M	M	M
	90	Háčky na šaty	1	M	M	M	M	M
	91	Možnost zavěsit vak na šaty	1			M	M	M
	92	1 židle	1	M	M			
	93	1 místo k sezení na každé lůžko, alespoň židle	2			M	M	M
	94	1 pohodlné sezení (čalouněná židle, křeslo, pohovka) se stolem	4				M	M
	95	1 další pohodlné sezení (čalouněná židle, křeslo, dvojmístná pohovka) ve dvoulůžkových pokojích či apartmánech	4					M
	96	Stůl, pracovní stůl nebo pracovní deska	1	M	M			
	97	Stůl, pracovní stůl nebo deska s volnou pracovní plochou min. 0,5 m ² a s vhodným osvětlením	5			M	M	M
	98	Elektrická zásuvka v místnosti	1	M	M	M	M	M
	99	Další elektrická zásuvka poblíž stolu, pracovního stolu nebo pracovní desky	2			M	M	M
	100	Pokojové osvětlení	1	M	M	M	M	M
	101	Noční stolek / odkládací polička na každé lůžko	2			M	M	M
	102	Světlo ke čtení u každého lůžka	2		M	M	M	M
	103	Centrální vypínač pokojového osvětlení	3					
	104	Vypínač pokojového osvětlení u postele	2					
	105	Vypínač veškerého pokojového osvětlení u postele	3					M
	106	Elektrická zásuvka v blízkosti postele	1			M	M	M
	107	Zrcadlo na výšku postavy	2			M	M	M
	108	Místo k uložení zavazadla / kufru (kufrbox)	1			M	M	M
	109	Odpadkový koš v pokoji	2			M	M	M
Uložení cenností	110	Možnost uložení cenností (např. v recepci)	1	M	M			
	111	Centrální trezor (např. v recepci)	3			M ²⁷	M ²⁷	M
	112	Trezor v pokoji	6			M ²⁸	M	M
	113	Trezor v pokoji s integrovanou elektrickou zásuvkou	8					
Zvuková izolace / Klimatizace	114	Odpovídající zvuková izolace oken	8					
	115	Zvukově izolující dveře nebo dvojité dveře	8					
	116	Pokoje s centrálně nastavitelnou klimatizací	8					
	117	Pokoje s individuálně nastavitelnou klimatizací	15					
	118	Klimatizace ve veřejných prostorech pro hosty (např. restaurace, odpočinková hala, vstupní hala, snídaňová restaurace)	4					
	119	Harmonická atmosféra (světlo, vůně, hudba, barvy apod.) ve veřejných prostorech	4					
Elektronika	120	Rozhlas ²⁹	1			M	M	M
	121	CD- / DVD- / MP3-přehrávač nebo dokovací stanice	2					
	122	Reproduktor v koupelně	5					
	123	Barevný TV s dálkovým ovládním ³⁰	2	M	M			
	124	Barevný TV o velikosti odpovídající danému pokoji s dálkovým ovládním a popisem nastavení programové nabídky	4			M		
	125	Barevný TV o velikosti odpovídající danému pokoji s dálkovým ovládním, popisem nastavení programové nabídky a TV programem – lze nahradit E formou	6				M	M
	126	Další barevný TV v apartmánech o velikosti odpovídající dané místnosti	2					
	127	Satelitní- / DVB-T ³¹ – nebo kabelový televizní příjem v pokoji	2					
	128	Placené TV kanály nebo videohry s možností blokovat jejich použití dětmi	5					
Telekomunikace	129	Možnost přijetí a odeslání faxů	1	M	M	M	M	M
	130	Veřejně přístupný telefon pro hosty	1	M	M	M	M	M
	131	Na požádání telefon v pokoji spolu s vícejazyčným návodem k použití ³²	3			M		
	132	Telefon v pokoji včetně vícejazyčného návodu	8				M	M
	133	Přístup na Internet ve veřejných prostorech (např. širokopásmové připojení, WLAN)	2			M ³³	M	M
	134	Přístup na Internet v pokoji (např. širokopásmový, WLAN)	8			M ³⁴	M	M
	135	Internetové pracoviště přístupné hostům	5				M	
	136	PC s Internetem v pokoji na vyžádání	1					M
	137	PC s Internetem v pokoji ³⁵	3					
Pokoj – různé	138	Informace o hotelu ³⁶	1	M	M			
	139	Manuál služeb A–Z	2			M		
	140	Vícejazyčný manuál služeb A–Z	3				M	M

²⁶ Jednoduchá drátěná ramínka toto kritérium nesplňují.

²⁷ Nebo trezor v pokoji (viz č. 112).

²⁸ Nebo centrální trezor (např. v recepci) (viz č. 111).

²⁹ Příjem rozhlasových programů může být také zajištěn přes TV nebo přes centrální komunikační systém hotelu.

³⁰ Kritérium bude splněno pokud bude možnost na požádání půjčit barevnou TV na pokoj.

³¹ Pozemní vysílání nebo digitální televizní kanály lze přijímat prostřednictvím vnitřní antény a DVB-T set top boxu (dekodéru) („vše přes televizi“).

³² Host musí být informován o této nabídce v průběhu přihlášení do hotelu (check-in).

³³ Nebo přístup na Internet v pokoji (viz č. 134).

³⁴ Nebo přístup na Internet ve veřejných prostorech (viz bod 133).

³⁵ 100 % pokojů musí splňovat dané kritérium.

³⁶ V těchto informacích o hotelu musí být uveden přinejmenším čas podávání snídaní, čas odhlášení z hotelu (check-out) a otevírací doby jednotlivých hotelových středisek.

Oblast	Č.	Kritérium	Body	*	**	***	****	*****
	141	Regionální informační materiály k dispozici na recepci	1	M	M	M	M	M
	142	Denní tisk v pokoji	3					
	143	Časopis pro hosty v pokoji	1					M
	144	Psací potřeby a blok na psaní	1			M	M	M
	145	Korespondenční složka	1				M	M
	146	Žehlicí lis na kalhoty	3					
	147	Taška na prádlo	1			M	M	M
	148	Šitíčko na požádání	1			M ³⁷		
	149	Šitíčko v pokoji	2				M	M
	150	Lžice na boty v pokoji	1					M
	151	Pomůcky na čištění obuvi na požádání	1			M ³⁸		
	152	Pomůcky na čištění obuvi v pokoji	2				M	M
	153	Stroj na čištění obuvi v hotelu	3			M ³⁹	M ⁴⁰	M ⁴⁰
	154	Dveřní kukátko	2					
	155	Další zabezpečovací zařízení na dveřích pokoje	3					
III. Služby								
Úklid pokojů / Výměna prádla	156	Každodenní úklid pokoje	1	M	M	M	M	M
	157	Každodenní výměna ručníků na požádání	1	M	M	M	M	M
	158	Výměna ložního prádla nejméně jednou týdně	1	M	M			
	159	Výměna ložního prádla přinejmenším dvakrát týdně	2			M	M	M
	160	Výměna ložního prádla denně na požádání	4				M	M
Nápoje	161	Nabídka nápojů k dispozici	1	M	M			
	162	Nápojový automat / nápojová stanice v hotelu	1					
	163	Nabídka nápojů v pokoji ⁴¹ , sklenka / lůžko, otvírák	2			M	M	M
	164	Nápoje 16 hodin denně prostřednictvím etážové služby – <i>room service</i>	2					
	165	Nápoje 24 hodin denně prostřednictvím <i>room service</i>	4				M ⁴²	M
	166	Minibar	5				M ⁴³	M
	167	Kávovar nebo varná konvice včetně příslušenství na pokoji	4					
Snídaně	168	Snídaňová nabídka	1	M				
	169	Snídaně formou bufetu nebo odpovídající snídaňový jídelní lístek ⁴⁴	2		M	M		
	170	Snídaně formou bufetu nebo odpovídající snídaňový jídelní lístek také prostřednictvím <i>room service</i>	5				M	M
	171	Snídaňový jídelní lístek prostřednictvím <i>room service</i>	2					M
Jídlo (mimo garni)	172	Doba podávání obědů alespoň dvě hodiny	2					
	173	Doba podávání večeří alespoň tři hodiny	2					
	174	Tříchodové menu nebo „à la carte“ nebo forma bufetu	1	M	M			
	175	Tříchodové menu s výběrem nebo „à la carte“ nebo forma bufetu	2			M	M	M
	176	Jídla nabízena prostřednictvím <i>room service</i> do 22.00 hodin	5				M	
	177	Jídla nabízena prostřednictvím <i>room service</i> 24 hodin denně	10					M
	178	Restaurace ⁴⁵ otevřené alespoň 5 dnů v týdnu	5 za každou restauraci, max. 10	M (min. 1)	M (min. 1)	M (min. 1)		
	179	„À la carte“ – restaurace ⁴⁵ otevřené alespoň 6 dnů v týdnu	8 za každou restauraci, max. 16				M (min. 1)	
	180	„À la carte“ – restaurace ⁴⁵ otevřené alespoň 7 dnů v týdnu	10 za každou restauraci, max. 20					M (min. 1)
	181	Dietní kuchyně (kuchař se zkušeností v přípravě dietních jídel, dietetik nebo odborník na nutriční hodnoty)	2					
	182	Regionální kuchyně ⁴⁶	4					
Recepce	183	Služby recepce k dispozici / např. telefonicky	1	M	M			
	184	Recepce otevřená 14 hodin, dostupná telefonicky 24 hodin denně	3			M		
	185	Recepce otevřená 18 hodin, dostupná telefonicky 24 hodin denně	4				M	
	186	Recepce otevřená 24 hodin denně, dostupná telefonicky 24 hodin denně	6					M
	187	Dvojjazyčný personál (čeština / jeden světový jazyk)	2			M	M	
	188	Vícejazyčný personál (čeština / alespoň dva světové jazyky)	4					M
	189	Služby kopírování nebo možnost obstarání fotokopíí	2				M	M

³⁷ Namísto šitíčka na požádání může být také nabízena krejčovská služba (viz bod č. 212).

³⁸ Namísto pomůcek na čištění obuvi na požádání může být také nabízena služba čištění bot (bod 213). Stroj na čištění bot v hotelu (viz č.153) také splní toto kritérium.

³⁹ Namísto stroje na čištění obuvi na požádání může být také nabízena služba čištění bot (bod 213). Potřeby pro čištění obuvi v pokoji (viz č. 152) také splní toto kritérium.

⁴⁰ Namísto stroje na čištění obuvi v hotelu může také být nabízena služba čištění bot (bod 213).

⁴¹ Jakákoliv nabídka nápojů v pokoji ať zdarma či za poplatek.

⁴² Nebo minibar (bod č. 166).

⁴³ Nebo nápoje nabízeny 24 hodin denně prostřednictvím *room service* (viz bod č. 165).

⁴⁴ Samoobslužná nabídka s nejméně stejným výběrem produktů jako u rozšířené snídaňové nabídky.

⁴⁵ Každá z nich s jiným konceptem a výběrem jídel.

⁴⁶ Jídelní lístek obsahuje výrazný podíl regionálních / národních specialit. Většina použitých produktů pochází z daného regionu.

Oblast	Č.	Kritérium	Body	*	**	***	****	*****
	190	Dveřník (doorman) nebo parkování zajišťované obsluhou (valet parking)	4					M
	191	Parkování zajišťované obsluhou (valet parking) (191–194 vše samostatný personál)	15					
	192	Dveřník (doorman) (191–194 vše samostatný personál)	15					
	193	Concierge (191–194 vše samostatný personál)	15					M
	194	Poslíček (bagážista) (191–194 vše samostatný personál)	15					M
	195	Pomoc se zavazadlem na požádání	2			M	M	
	196	Pomoc se zavazadlem	5					M
	197	Bezpečné místo úschovy zavazadel pro příjezdějíci nebo odjíždějíci hosty	5				M	M
Služby prádelny a žehlení	198	Chemické čištění (doručení před 9.00 hod., navrácení během 24 hodin)	1					
	199	Chemické čištění (doručení před 9.00 hod., navrácení během 12 hodin)	2					
	200	Služba žehlení(navracení během jedné hodiny)	2					M
	201	Služby prádelny a žehlení(navracení dle dohody)	1			M		
	202	Služby prádelny a žehlení (doručení před 9.00 hod., navrácení v tentýž den – s výjimkou víkendu)	2				M	
	203	Služby prádelny a žehlení (doručení před 9.00 hod., navrácení během 12 hodin)	4					M
Platby	204	Kreditní karty	2		M ⁴⁷	M ⁴⁷	M	M
	205	Debetní karty (i elektronické)	2		M ⁴⁸	M ⁴⁸	M ⁴⁸	M ⁴⁸
Různé	206	Profesionální hotelová IT podpora (pro hosty)	2				M	M
	207	Služba ranního buzení (zařízení pro buzení viz bod 77)	2					
	208	Deštník v recepci / v pokoji	1					
	209	Prodej vstupenek nebo rezervační služba v recepci (např. lístky do divadel, do kin)	1					
	210	Aktuální časopisy k dispozici hostům	1					M
	211	Denní tisk v hotelu	2				M	M
	212	Krejčovská služba – drobné opravy	2				M	M
	213	Služba čištění obuvi	2			M ⁴⁹	M ⁵⁰	M
	214	Kyvadlová doprava nebo hotelová limuzína	2					M
	215	Nabídka hygienických předmětů (např. zubní kartáček, zubní pasta, holení)	2		M	M	M	M
	216	Možnost pořádání banketů pro nejméně 50 osob ⁵¹	2					
	217	Možnost pořádání banketů pro nejméně 100 osob ⁵¹	4					
	218	Možnost pořádání banketů pro nejméně 250 osob ⁵¹	8					
	219	Osobní přivítání každého hosta (např. čerstvými květinami, dárkem na pokoji)	6					M
	220	Doprovod hosta na pokoj při příjezdu	2					
	221	Služba odestýlání (<i>turndown service</i>) během večera sloužící jako další kontrola pokojů ⁵²	10					M
	222	Sekretářské služby (samostatná kancelář a dostupnost personálu)	3					
	223	Konferenční služby (samostatné oddělení, samostatný personál, body se získají pouze pokud je splněno alespoň jedno z kritérií 253–255)	5					
IV. Volnočasové aktivity								
Další vybavení a doplňkové služby hotelu	224	Čítárna a písárna (umístěny samostatně)	1					
	225	Knihovna (umístěna samostatně)	2					
	226	Prostor pro děti (herna / hřiště)	4					
	227	Fitness místnost ⁵³ s nejméně čtyřmi různými cvičebními stroji (např. ergometr, lavice s činkami, posilovací zařízení, běžecký pás, veslařský stroj, stepper)	4					
Spa / kosmetika ⁵⁴	228	Solárium	2					
	229	Masáže ⁵⁵ (např. masáž celého těla, lymfodrenáže, Shiatsu, reflexologie nohou)	2 za každou masážní kóji, max. 6					
	230	Samostatná odpočinková místnost ⁵⁶	3					
	231	Jacuzzi (vířivka)	3					
	232	Sauna	5 za každý typ sauny, max. 15					

⁴⁷ Nebo debetní karty (viz bod č. 205).

⁴⁸ Nebo kreditní karty (viz bod č. 204).

⁴⁹ Namísto služby čištění bot může také být nabízen stroj na čištění obuvi v hotelu (viz bod č. 153). Pomůcky pro čištění obuvi v pokoji jsou rovnocenné (bod č. 152).

⁵⁰ Namísto služby čištění bot může také být nabízen stroj na čištění obuvi v hotelu (viz bod č. 153).

⁵¹ Prostory restaurace se nepočítají.

⁵² Případná výměna ručníků, odestýlání přehozu, vysypání odpadkového koše na papír apod.

⁵³ Fitness místnost má minimální rozměr 20 m².

⁵⁴ Spa oddělení musí být přístupné bez nutnosti procházet konferenčními nebo restauračními prostory.

⁵⁵ Kóje musí mít minimální velikost 10 m².

⁵⁶ Odpočinková místnost musí mít velikost minimálně 20 m².

Oblast	Č.	Kritérium	Body	*	**	***	****	*****
	233	Kosmetický salon ⁵⁷ nabízející nejméně 4 různé druhy kosmetických procedur (např. obličej, manikúra, pedikúra, peeling, masáž na uvolnění stresu), kadeřnictví	5					
	234	Koupací / brouzdací bazénová sekce ⁵⁸ nabízející alespoň 4 různé druhy procedur (např. koupel, Kneipp, hydroterapie, bahenní lázeň, turecké lázně hammam)	5					
	235	Plavecký bazén (venkovní) ⁵⁹ nebo plavecká přírodní nádrž ⁶⁰	10					
	236	Plavecký bazén (vnitřní) ⁶¹	15					
Různé	237	Animační programy	3					
	238	Pečovatelka pro děti na požádání	1					
	239	Hotelová péče o děti (Baby sitting – děti do tří let), v pracovní dny přinejmenším tři hodiny, kvalifikovaný personál	10					
	240	Hotelová péče o děti (Baby sitting – děti starší tří let), v pracovní dny přinejmenším tři hodiny, kvalifikovaný personál	10					
	241	Pronájem sportovního vybavení (např. lyže, lodě, kola)	2					
	242	Vlastní hotelová pláž nebo vlastní hotelový trávník	4					
V. Organizace nabídky								
	243	Systém pro řešení stížností ⁶²	3			M	M	M
	244	Zjišťování a vyhodnocování připomínek hostů ⁶³	5				M	M
	245	Kontroly Mystery guest ⁶⁴ (Doklad o provádění musí být přiložen k žádosti.)	15				(M) ⁶⁵	M
	246	Systém řízení kvality podle EHQ ⁶⁶ krok 1 („Q“)	4					
	247	Systém řízení kvality podle EHQ ⁶⁷ krok 2 („QQ“)	6					
	248	Systém řízení kvality podle EHQ ⁶⁸ krok 3 („QQQ“)	10					
	249	Webové stránky s vypovídajícími, realistickými obrázky hotelu ⁶⁹	5			M	M	M
	250	Možnost on-line rezervace prostřednictvím elektronických rezervčních systémů ⁷⁰	5					
	251	Orientační náčrtek / plán lokality na Internetu nebo na vyžádání	1		M	M	M	M
	252	Vybízení odjíždějících / již odcestovaných hostů k hodnocení na oficiálním portálu nebo na domovských stránkách	5					
VI. Hotelová konferenční zařízení								
Místnosti	253	Konferenční sál(y) přinejmenším 36 m ² až 100 m ² , výška stropu přinejmenším 2,50 m	5					
	254	Konferenční sál(y) větší než 100 m ² , výška stropu přinejmenším 2,75 m	8					
	255	Konferenční sál(y) větší než 250 m ² , výška stropu přinejmenším 3,00 m	10					
	256	Konferenční / administrativní kancelář k pronájmu ⁷¹	1					
	257	Místnosti pro pracovní skupiny / salóňky	4					
Telekomunikace / Média	258	Telefon ^{71, 72}	1					
	259	Přístup na Internet (např. širokopásmový, WLAN) ^{71, 72}	2					
	260	Datový projektor ^{71, 72}	2					
	261	Materiál pro workshop ^{71, 72}	1					
	262	Tabule se špendlíky (pin board) na každou konferenční místnost	1					
	263	Jeden flipchart na každou konferenční místnost ^{71, 72}	1					
Vybavení / Technická zařízení	264	Promítací plátno (odpovídající výši stropu a velikosti místnosti, nejméně 1,50 × 1,50 m) ^{71, 72}	1					
	265	Místo nebo zařízení pro odkládání šatstva v konferenčních prostorách ^{71, 72}	1					
	266	Řečnický pult ⁷¹	1					
	267	Přinejmenším osm elektrických zásuvek, prodlužovací kabel a rozvod energie ^{71, 72}	1					
	268	Denní světlo v konferenční místnosti a možnost zatemnění místnosti ^{71, 72}	3					

⁵⁷ Kóje musí mít minimální velikost 10 m².

⁵⁸ Kóje musí mít minimální velikost 10 m².

⁵⁹ Venkovní plavecký bazén je vyhříváný a má minimální velikost 60 m². Nebo menší s protiproudem.

⁶⁰ Přírodní plavecká nádrž je člověkem vytvořená vodní nádrž se stojatou vodou určená k plavání či koupání, u které není zajišťována chemická úprava vody.

⁶¹ Vnitřní plavecký bazén je vyhříváný a má minimální velikost 40 m². Nebo menší s protiproudem.

⁶² Do systému správy stížností spadá strukturované přijetí stížnosti, vyhodnocení stížnosti a reakce na ni.

⁶³ Aktivní a systematické shromažďování a vyhodnocování názorů hostů na kvalitu hotelových služeb, analýza slabých stránek a realizace zlepšení.

⁶⁴ Za mystery guest kontrolu je považován pravidelný, kvalitativní průzkum formou anonymního hosta. Aby kontroly Mystery guest byly uznány, musí splňovat následující aspekty: prováděny nejméně jednou během klasifikačního období, prováděny externími profesionály na základě iniciativy hotelu a na účet hotelu, analyzovány a dokumentovány. Skryté (vnitřní) kontroly, např. u hotelových řetězců, nebo spolupráce jsou akceptovány jako rovnocenné.

⁶⁵ Kontroly Mystery guest jsou považovány za minimální kritérium v sektoru čtyřhvězdičkových Superior hotelů.

⁶⁶ European Hospitality Quality (EHQ) je celoevropským systémem sledování kvality v pohostinském odvětví, který zavedla asociace HOTREC (konfederace národních asociací hotelů, restaurací, kaváren a podobných zařízení v Evropě). Slouží jako referenční model na evropské úrovni pro národní a regionální systémy kvality. Do zavedení systému EHQ v ČR je toto kritérium nahrazeno splněním některých z ekologických aspektů: omezení spotřeby energie, omezení spotřeby vody, omezení produkce odpadu a správné nakládání s nimi, vzdělávání v oblasti ochrany životního prostředí, nebo obdržení ekologických certifikátů – detaily na konci materiálu.

⁶⁷ Do doby zavedení EHQ v ČR může být uznána certifikace dle ISO 9001 – systém řízení kvality hotelových služeb.

⁶⁸ Do doby zavedení EHQ v ČR může být uznána kombinace bodu 246 a 247.

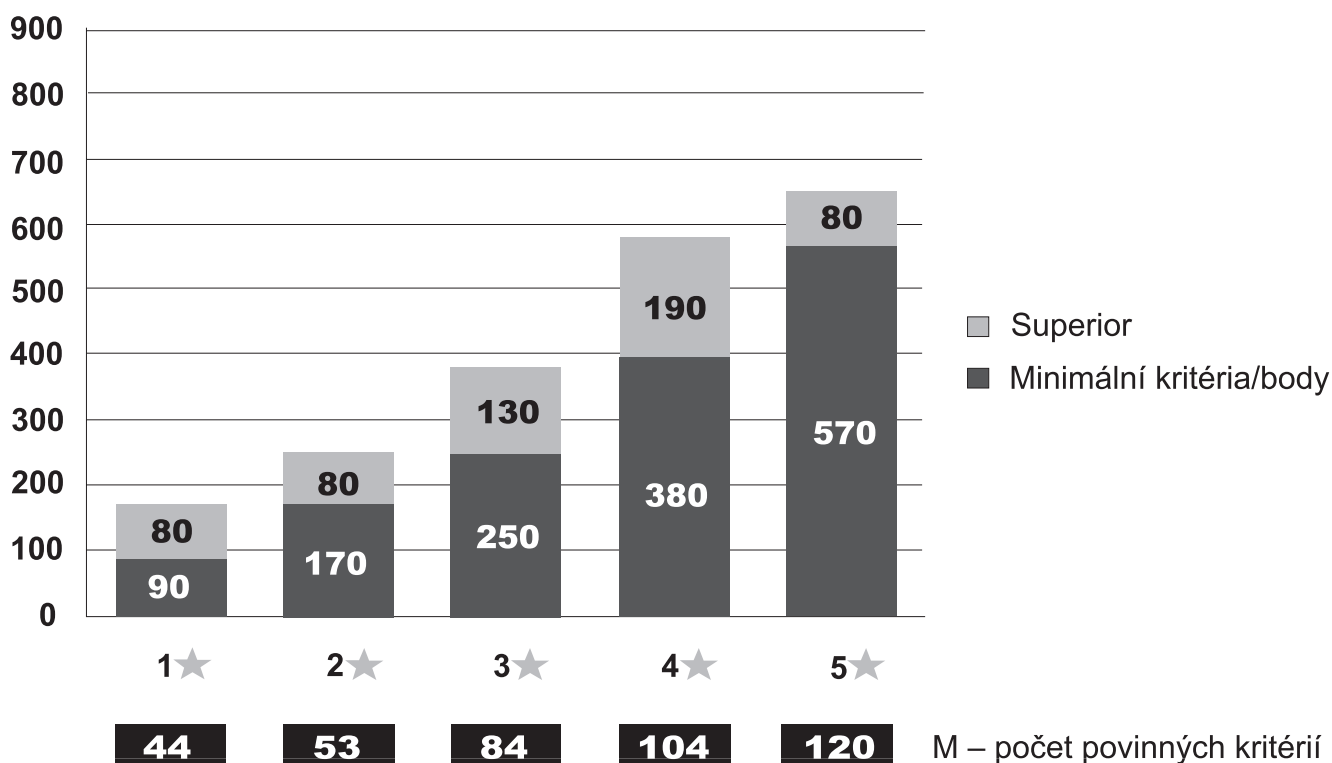
⁶⁹ Přinejmenším pohled na exteriér, veřejné prostory a pokoj.

⁷⁰ Pouhý e-mailový kontakt není přijatelný.

⁷¹ Akceptováno pouze pokud je splněno alespoň jedno z kritérií 253–255 nebo 257 (telefon, flipchart atd.).

⁷² Minimální kritérium v každé konferenční místnosti.

Oblast	Č.	Kritérium	Body	*	**	***	****	*****
	269	Odpovídající osvětlení ⁷³	2					
	270	Samostatně nastavitelná klimatizace konferenčních místností ⁷²	3					
VII. Minimální počty bodů								
Hotely				90	170	250	380	570
Hotely garni ⁷⁴				70	150	230	360	–
Přívlastek „Superior“ ⁷⁵				170	250	380	570	650



System:

Pro zařazení do určité třídy musí ubytovací zařízení splnit předepsaný počet povinných kritérií a minimálních bodů, které jsou ke každé třídě stanoveny. Povinná kritéria jsou označena písmenem M a jejich součet je znázorněn ve výše uvedeném grafu.

Minimální body jsou dány součtem bodových hodnot povinných kritérií (M) a bodových hodnot splněných volitelných požadavků.

Oblasti, které jsou sloučeny šedým pruhem znázorňují možnost tzv. „jedno nebo druhé“, to znamená vybrat to kritérium, které danému zařízení skutečně odpovídá a přiřadit odpovídající počet bodů.

Kategorie Superior:

Superior představuje vynikající hotely, které dosahují bodových hodnocení vysoce předstihujících počty bodů předepsaných pro jejich třídy, a u nichž celkový dojem převyšuje standard očekávaný v jejich třídě.

Počet minimálně dosažené bodové úrovně pro označení Superior je znázorněn ve výše uvedeném grafu.

⁷³ Instalována osvětlovací tělesa o intenzitě minimálně 300 lux. U místností větších než 100 m² musí být možnost plynulého stmívání nebo segmentovaného spínání. Položka bude akceptována pouze tehdy, pokud bylo splněno alespoň jedno z kritérií 253–255.

⁷⁴ Hotely podávající pouze snídaně. Minimální počet bodů, které musí být dosaženy jsou v každé třídě sníženy o 20 bodů.

⁷⁵ Přívlastek „Superior“ představuje vynikající hotely, které dosahují bodových hodnocení vysoce předstihujících počty bodů předepsaných pro jejich třídy, a u nichž celkový dojem převyšuje standard očekávaný v jejich třídě. Tyto hotely nabízejí vysoký standard služeb. Přívlastek „Superior“ mohou získat také hotely typu „garni“.

kategorie penzion

Úsek	Č.	Kritérium	Body	*	**	***	****	
I. BUDOVA								
Předpoklad účasti	1	Penzion disponuje nejméně 5, nejvíce však 20 pokoji pro hosty. Slovo „hotel“ není součástí názvu podniku	–	M	M	M	M	
Čistota / hygiena	2	Čistota a bezchybná hygiena jsou základními podmínkami každé třídy		M	M	M	M	
Stav údržby	3	Veškerá vybavení a zařízení jsou funkční a v bezchybném stavu		M	M	M	M	
Celkový dojem	4	Celkový dojem budovy (uvnitř i venku) odpovídá požadavkům		Nenáročných ¹	Středních ²	Zvýšených ³	Vysokých ⁴	
Veřejný prostor	5	Místnost pro pobyt hostů, která může zároveň sloužit ke stravování	1	M	M	M	M	
	6	Pobytová místnost mimo stravovací prostory	5					
	7	Sedací souprava v domě	2				M	
	8	Kuchyňka pro vlastní přípravu jídel (základní nádobí, lednice, vařič, dřez)	5					
	9	Zařízení k přípravě teplých nápojů (k dispozici hostům)	2	M	M	M	M	
	10	Restaurace	8				M	
	11	Klimatizace ve veřejných prostorech pro hosty (např. restaurace, vstupní hala, ...)	4					
	12	Balkóny nebo terasy přímo u pokojů ⁵	3					
	13	Trezor v budově (není-li na pokoji)	2			M	M	
	14	Bezbariérová přístupnost ⁶	5					
	Elektronika – veřejný prostor	15	Televize a rádio	2				
		16	CD přehrávač / DVD přehrávač	1				
	Telekomunikace – veřejný prostor	17	Internetové připojení, Wifi	2				
		18	Veřejný PC s internetem	5			M	M
Parkovací prostory	19	Veřejný telefon přístupný non-stop	1	M	M	M	M	
	20	Garáže (v areálu penzionu)	5					
	21	Parkoviště (v areálu penzionu)	3					
II. SLUŽBY								
Snídaně	22	Nabídka snídaní na požádání (kontinentální snídaně)	1	M	M			
	23	Rozšířená nabídka snídaní	2			M		
	24	Snídaně formou bufetu	3				M	
Jídlo a nápoje	25	Polopenze	4					
	26	Dětské menu	2					
	27	Večerní nabídka jídel na přání	3					
	28	Nabídka nápojů (k dispozici kdekoli v penzionu)	1	M	M	M	M	
Recepce	29	Služby recepce	1		M	M		
	30	Recepce s možností sezení	2				M	
	31	Kontaktní osoba přítomná v uvedených časech	1	M	M	M		
	32	Kontaktní osoba přítomná 18 hodin, dostupná telefonicky 24 hodin	2				M	
	33	Kontaktní osoba telefonicky dosažitelná non-stop	1	M	M	M	M	
	34	Dorozumění v cizím jazyce	1			M	M	
Platby	35	Možnost bezhotovostní platby (faktura, ...)	1				M	
	36	Možnost platby kartou	5				M	
Různé	37	Žehličky prkno + žehlička / služba žehlení (u 3* na požádání)	1			M*	M	
	38	Služba šití	2					
	39	Pračka pro hosty / služba praní	3				M	
	40	Stroj na čištění bot / služba čištění	2				M	
	41	Služba buzení	1		M	M	M	
	42	Možnost kopírování, popř. faxování, odeslání e-mailu, scanování	1			M	M	
	43	Nabídka regionálních produktů	2					
	44	Nabídka hygienického zboží	2			M	M	
	45	Denní tisk	1				M	
	46	Časopisy	1					
	47	Knihy	1					
	48	Půjčování deštníků	1				M	
	49	Půjčování sportovních potřeb (tzv. lehké sportovní potřeby – badminton, tenisové rakety, míče apod.)	3					
	50	Půjčování sportovních potřeb (tzv. těžké sportovní potřeby – lodě, kola, lyže apod.)	4					
	51	Samoobslužný zavazadlový vozík	2					
	52	Zavazadlový servis na požádání (úschova zavazadel)	1				M	
	53	Možnost úschovy ceností	1	M	M			
	54	Každodenní informace pro hosta v písemné podobě (např. počasí, tipy na akce)	2					
55	Informace o službách, sportovním a kulturním vyžití v okolí	2			M	M		
56	Hlídkání dětí	5						

¹ Zvláště nábytek a vybavení je účelné a udržované.

² Zvláště nábytek a vybavení je účelné a sladěné.

³ Zvláště nábytek a vybavení je kompletně tvarově a barevně sladěné. Celkový dojem vyniká zvýšeným komfortem a útulností.

⁴ Zvláště nábytek a vybavení musí být kvalitativně cenné a poskytovat vysoký komfort. Celkový optický dojem je sladěn tvarově, barevně a materiálem.

⁵ Minimálně 85 % pokojů.

⁶ Zajištění bezbariérové přístupnosti pro osoby s postižením pohybového aparátu a osoby trvale odkázané na invalidní vozík. Toto kritérium bude splněno, pokud bude zajištěn bezbariérový přístup z parkoviště a bezbariérový přístup do veřejných prostor penzionu.

Úsek	Č.	Kritérium	Body	*	**	***	****
	57	Výběr společenských her	1				
	58	Hrací zařízení (kulečnick, stolní fotbal, ...)	2				
	59	Dětská herna (místnost s hračkami)	3				
	60	Místnost / úschova kol, lyží, kočárků ⁷	2				
	61	Uzamykatelné místo pro kola, lyže, kočárky	3				
	62	Přeprava osob vlastním dopravním prostředkem	2				
III. POKOJE							
Pokoj	63	Rodinné pokoje s odděleným dětským pokojem	2 za každý pokoj, max. 6				
	64	Minimálně 2 pokoje nekuřácké	1				
	65	Apartmán nebo studio (s kuchyňskou linkou)	2 za každý apartmán, max. 6				
	66	Dveře opatřeny bezpečnostním zámek ⁸	1	M	M	M	M
	67	Únikový plán s označením výchozího místa ve vstupním prostoru	1	M	M	M	M
Kvalita spánku	68	Lůžko min. 90×190 cm, dvoulůžko 180×190 cm	1	M	M	M	
	69	Lůžko min. 90×200 cm, dvoulůžko 180×200 cm	2				M
	70	Dětská postýlka na požádání	2			M	M
	71	Kvalitní a udržované matrace	1	M	M	M	M
	72	Hygienické chrániče matrací	3				
	73	Kvalitní a udržované lůžkoviny	1	M	M	M	M
	74	Udržované povlečení	1	M	M	M	M
	75	2 polštáře na lůžko	1				
	76	Další deka, polštář na požádání	1			M	M
	77	Denní přehoz	1				M
	78	Možnost zatmění oken (rolety, závěsy)	1	M	M	M	M
Vybavení pokoje	79	Skříň / nika na šatstvo	1	M	M	M	M
	80	Ramínka (nikoli drátěná)	1	M	M	M	M
	81	Háčky na šaty	1	M	M	M	M
	82	Police či zásuvky na prádlo	1	M	M	M	M
	83	Zrcadlo na výšku postavy	1			M	M
	84	Místo pro odložení zavazadla / kufrbox	1			M	M
	85	1 židle	1	M			
	86	1 možnost k sezení na každé lůžko	1		M	M	M
	87	Pohovka s konferenčním stolem, pohodlné sezení	2				M
	88	Stůl (psací stůl či deska)	1		M	M	M
	89	Osvětlení u stolu	1			M	M
	90	Noční stolek u každého lůžka	1			M	M
	91	Vhodná lampička ke čtení u každého lůžka	1		M	M	M
	92	Osvětlení pokoje	1	M	M	M	M
	93	Centrální ovládání osvětlení u dveří nebo u lůžka	2				
	94	Volné el. zásuvky	1		M	M	M
	95	Trezor s návodem k použití	3				M
	96	Koš na odpadky	1	M	M	M	M
	97	Mínibar s ceníkem nápojů	5				
	98	Kávovar	4				M
	99	Sklenka (na lůžko)	1		M	M	M
	100	Otvírák lahví	1		M	M	M
Telekomunikace	101	Telefon s provolbou ven	3				M
	102	Internetové připojení, WiFi, bezdrátové	5				M
Elektronika	103	TV (tř. 2*, 3* k zapůjčení)	3		M	M	M
	104	Satelit, digitální TV s širokou nabídkou programů	2				
	105	Audiovizuální souprava	2				
Zvuková izolace / klimatizace	106	Klimatizace s individuálním nastavením teploty	7				
	107	Individuální regulace teploty	1				M
	108	Zvukově izolující dveře nebo dvojité dveře	8				
	109	Odpovídající zvuková izolace oken	8				
Pokoj – různé	110	Informace o penzionu	1	M	M	M	M
	111	Nápoje na pokoji k dispozici ⁹	2				M
	112	Nabídkový lístek jídel a nápojů s donáškou (room-service)	3				
	113	Psací potřeby, poznámkový blok	1			M	M
	114	Šicí potřeby (u 3* na požádání)	1			M*	M
	115	Lžice na boty	1			M	M
	116	Čisticí potřeby na boty ¹⁰ (u 3* na požádání)	1			M	M
Hygienické zařízení	117	Sprchový kout / vana a WC na pokoji	1			M	M
	118	Vana + WC na pokoji ¹¹	2				
	119	Sprchový kout + WC na chodbě max. na 10 pokojů (není-li na pokoji)	1	M	M		

⁷ Započítává se jen jedna místnost, body se neslučují.

⁸ Ne dozický.

⁹ Jakákoli nabídka nápojů na pokoji ať zdarma či za poplatek.

¹⁰ Namísto čisticích potřeb na boty může být k dispozici také stroj na čištění bot.

¹¹ 100 % pokojů.

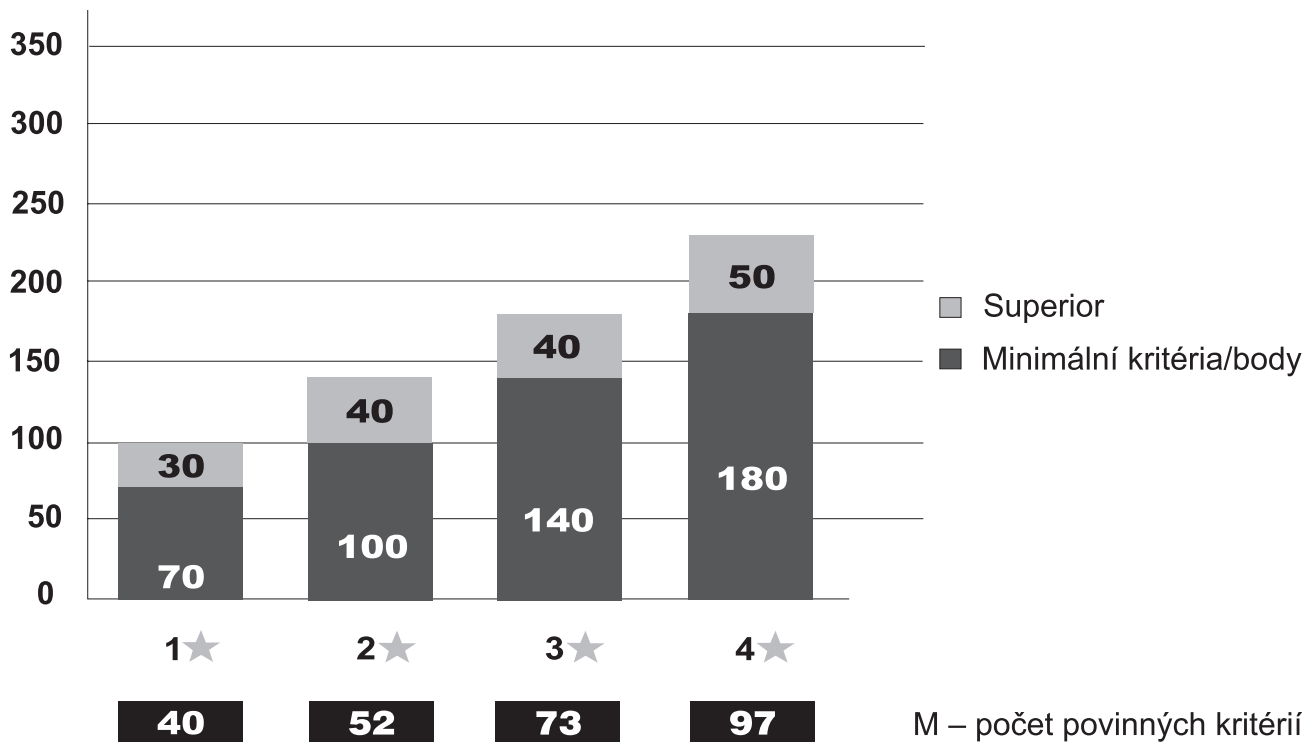
Úsek	Č.	Kritérium	Body	*	**	***	****
	120	Sprchový závěs / vanová zástěna	1	M	M	M	M
	121	Umyvadlo	1	M	M	M	M
	122	Koupelňová předložka (pratelná)	1			M	M
	123	Zrcadlo nad umyvadlem	1	M	M	M	M
	124	Osvětlení zrcadla nad umyvadlem	1			M	M
	125	Zásuvka s označením napětí	1	M	M	M	M
	126	Kosmetické zrcátko	1				M
	127	Osvětlené kosmetické zrcátko	2				
	128	Držák nebo háček na ručníky na každé lůžko	1	M	M	M	M
	129	Vyhřívaný žebřík na ručníky	3				
	130	Odkládací plocha	1		M	M	
	131	Velká odkládací plocha	2				M
	132	Sklenka na čištění zubů 1 ks/lůžko	1		M	M	M
	133	Mýdlo nebo sprchový gel	1	M	M	M	M
	134	Šampon	1			M	M
	135	Kosmetické produkty (např. koupací čepice, odličovací tampony, vatové tyčinky, tělové mléko apod. – min. 2 produkty)	2				M
	136	Papírové kapesníčky	1			M	M
	137	Ručník 1 ks/lůžko	1	M	M	M	M
	138	Osuška 1 ks/lůžko	1		M	M	M
	139	Župan na požádání	1				M
	140	Župan	2				
	141	Pantofle na požádání	2				M
	142	Vysoušeč vlasů (tř. 3* na požádání)	1			M	M
	143	Koš na odpadky v koupelně	1	M	M	M	M
	144	Zatahovací šňůry na prádlo	1				
	145	Toaletní papír s držákem na WC	1	M	M	M	M
	146	Rezervní toaletní papír vhodně uložený	1	M	M	M	M
	147	Hygienické sáčky na WC	1	M	M	M	M
	148	WC štětka s pouzdrém	1	M	M	M	M
Úklid pokojů / výměna prádla	149	Denní úklid pokoje (včetně závěrečného úklidu)	1		M	M	M
	150	Výměna ložního prádla a ručníků 1× týdně	1	M	M		
	151	Výměna ložního prádla a ručníků 2× týdně	2			M	M
	152	Výměna ručníků denně na požádání	3				M
IV. VOLNOČASOVÉ AKTIVITY							
Prostory	153	Zastřešená terasa, altán	2				
	154	Místo pro grilování s posezením	3				
	155	Venkovní rekreační plocha s lehátky	2				
	156	Aktivity pro děti (dětské hřiště, mini zoo / farma, vodní svět a další)	4				
Spa a kosmetika	157	Vnitřní bazén	15				
	158	Venkovní bazén	10				
	159	Whirlpool, masážní vana	5				
	160	Sauna	5				
	161	Odpočívárna s lehátky	3				
	162	Parní lázeň	5				
	163	Kosmetické služby, Kadeřnické služby	5				
	164	Masáže	5				
	165	Fitness (min. 3 přístroje)	5				
V. OSTATNÍ							
Konferenční vybavení	166	Místnosti pro pracovní skupiny / salony	4				
	167	Datový projektor	2				
	168	Flipchart, potřeby pro workshop	1				
Různé	169	Systematická práce se stížnostmi hostů ¹²	5				M
	170	Systematické dotazování hostů ¹³	3				
	171	Elektronická on-line rezervace ¹⁴	5				M
	172	Aktualizované internetové stránky	3				
	173	Ekologické smýšlení ¹⁵	5				
VI. Minimální počty bodů							
Penziony				70	100	140	180
Přívlastek „Superior“				100	140	180	230

¹² K systematické práci se stížnostmi hostů patří jejich členění příjem, vyhodnocení a přiměřená reakce na stížnost s písemnou dokumentací.

¹³ Aktivní a systematické získávání a vyhodnocování názorů hostů na kvalitu poskytnutých služeb (např. prostřednictvím dotazníků) a následné odstranění jakýchkoliv provozních nedostatků a realizace návrhů na zlepšení.

¹⁴ Obyčejná poptávka e-mailem nestačí, postačuje však rezervací formulář s odpovědí do 24 hod.

¹⁵ Zařízení doloží splnění některých ekologických aspektů provozu: omezování spotřeby energie, omezování spotřeby vody, omezování spotřeby materiálů, omezování produkce odpadu a správné nakládání s nimi, vzdělávání ochrany životního prostředí, nebo obdržení některých z ekologických certifikátů – detailně zpracováno na konci materiálu.



System:

Pro zařazení do určité třídy musí ubytovací zařízení splnit předepsaný počet povinných kritérií a minimálních bodů, které jsou ke každé třídě stanoveny. Povinná kritéria jsou označena písmenem M a jejich součet je znázorněn ve výše uvedeném grafu.

Minimální body jsou dány součtem bodových hodnot povinných kritérií (M) a bodových hodnot splněných volitelných požadavků.

Oblasti, které jsou sloučeny šedým pruhem, znázorňují možnost tzv. „jedno nebo druhé“, to znamená vybrat to kritérium, které danému zařízení skutečně odpovídá a přiřadit odpovídající počet bodů.

Kategorie Superior:

Superior představuje vynikající penzióny, které dosahují bodových hodnocení vysoce předstihujících počty bodů předepsaných pro jejich třídu, a u nichž celkový dojem převyšuje standard očekávaný v jejich třídě.

Počet minimálně dosažené bodové úrovně pro označení Superior je znázorněn ve výše uvedeném grafu.

Ekologické aspekty

Žadatel doloží své ekologické aktivity alespoň ve třech z následujících oblastí:

Omezování spotřeby energie

- regulace teploty pro každou místnost zvlášť (termostaty)
- automatické vypínání klimatizace při otevření okna v místnosti
- umístění chladničků dle zásad úspor energie (nesmí být vedle sporáku, topení, na slunci)
- energeticky účinné elektrické spotřebiče (energetické třídy A)
- informace se žádostí na hosty, aby při odchodu z pokojů zhasínali všechna světla a vypínali všechna elektronická zařízení a vypínali klimatizaci a topení, pokud se v pokoji větrá

Omezování spotřeby vody

- průtok vody z kohoutků a sprch nesmí překročit 12 l za minutu (perlátory, šetřící sprchy)
- výměna ručníků v koupelně pouze na žádost hosta
- používání dešťové a recyklované vody pro technické účely

Omezování produkce odpadů a správné nakládání s nimi

- třídění odpadu dle místních možností svozu (rozdělení dle kontejnerů)
- důsledné třídění nebezpečného odpadu (např. zářivky, tonery, baterie, léky, elektroodpad)
- používání vratných obalů na nápoje (nealko nápoje, voda, pivo) v maximální možné míře
- omezit výrobky na jedno použití (šampony, mýdla, sprchové gely, sprchovací čepice)

- informace pro hosty o možnostech a způsobech třídění odpadu
- používání nádob na použité tuky s následným svozem a ekologickým zpracováním

Trénink zaměstnanců v oblasti životního prostředí a forma působení na hosta

- školení personálu pro zvýšení environmentálního povědomí o přijatých opatřeních
- pravidelný sběr a vyhodnocování dat o spotřebě energií, vody, čistících prostředků
- informace pro hosty o možnostech používání veřejné dopravy
- informování hostů o zdejší krajině a jejích vzácnostech
- informování hostů o environmentální politice ubytovacího zařízení (žádosti o třídění odpadu)

Doložení některého z EKO-certifikátů



HOTELSTARS.EU

AUSTRIA · CZECH REPUBLIC · GERMANY · HUNGARY
NETHERLANDS · SWEDEN · SWITZERLAND
ESTONIA · LATVIA · LITHUANIA · LUXEMBOURG · MALTA



Tento materiál vznikl za finanční podpory Ministerstva pro místní rozvoj



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

ASOCIACE HOTELŮ
A RESTAURACÍ
ČESKÉ REPUBLIKY



THE CZECH ASSOCIATION[®]
OF HOTELS
AND RESTAURANTS

Asociace hotelů a restaurací České republiky o.s.

Revoluční 13
110 00 Praha 1
tel.: 236 042 320
fax: 236 042 319
e-mail: sekretariat@ahr-cr.cz
www.ahr-cr.cz