



HOTELSTARS.EU

OFICIÁLNÍ  
JEDNOTNÁ  
KLASIFIKACE  
UBYTOVACÍCH  
ZAŘÍZENÍ  
ČESKÉ  
REPUBLIKY  
2015–2020  
METODIKA



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. 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, penzion, motel a hotel“ pro období let 2015–2020.

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, Malty, Belgie, Dánska, Řecka a Lichtenštejnska. Hotelstars Union zaručuje stejné parametry kvality ubytovacích služeb v tomto významném regionu.

Ubytovací zařízení jsou zařazována do příslušných kategorií a tříd podle české technické normy ČSN 76 1110 Služby cestovního ruchu – Klasifikace ubytovacích zařízení – Kategorie hotel, hotel garni, penzion, motel a hotel. Uvedená technická norma implementuje evropský systém Hotelstars Union a je s ním ve shodě. Pro usnadnění aplikace tohoto systému v praxi je zpracována tato metodika.

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 6 let a obnovy udělených Certifikátů a Klasifikačních znaků jednou za 5 let (od 1.1.2016 na 5 let, původně na 3 roky).
- 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 k šestileté 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](http://www.hotelstars.cz) nebo [www.mmr.cz](http://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](http://www.hotelstars.cz) nebo [www.mmr.cz](http://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,
- 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 zařízení<sup>1</sup> 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 garní 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 světlá výška je nejméně 1600 mm. Plocha pokoje pod šikmým stropem může zaujímat nejvýše 30 % celkové plochy pokoje.
- (5) Předsíní 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 předsíně 1500 mm a délka 2200 mm; nemusí být od pokoje hosta oddělena dveřmi. Vstup do hygienického zařízení se řeší z této předsíně.

#### § 44

- (1) Nejmenší plocha pokoje v ubytovací jednotce v členění do tříd činí:
  - a) 8 m<sup>2</sup> u jednolůžkového pokoje, 12,6 m<sup>2</sup> u dvoulůžkového pokoje pro třídu jedna a dvě hvězdičky,
  - b) 9,5 m<sup>2</sup> u jednolůžkového pokoje, 13,3 m<sup>2</sup> u dvoulůžkového pokoje pro třídu tři hvězdičky,
  - c) 11,4 m<sup>2</sup> u jednolůžkového pokoje, 13,3 m<sup>2</sup> u dvoulůžkového pokoje pro třídu čtyři hvězdičky,
  - d) 12 m<sup>2</sup> u jednolůžkového pokoje, 16 m<sup>2</sup> 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 m<sup>2</sup>.

- (2) Hygienické zařízení ubytovací jednotky musí mít plochu nejméně 4 m<sup>2</sup>.
- (3) Ubytovací jednotky v ubytovacích zařízeních zařazených do třídy tři až pět hvězdiček musí mít hygienické zařízení přístupné z předsíně. 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 předsíní 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 předsíní 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 předpisem<sup>2</sup>.

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

#### § 17

##### Stavba ubytovacího zařízení

- (1) Při navrhování stavby ubytovacího zařízení<sup>3</sup> 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 ní a východy z ní 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

<sup>1</sup> Vyhláška č. 501/2006 Sb., o obecných požadavcích na využívání území.

<sup>2</sup> Vyhláška č. 6/2003 Sb., kterou se stanoví hygienické limity chemických, fyzikálních a biologických ukazatelů pro vnitřní prostředí pobytových místností některých staveb.

<sup>3</sup> § 2 vyhlášky č. 501/2006 Sb., o obecných požadavcích na využívání území.

- 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.
- (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.
- 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 zvýšeného okraje. Technické požadavky stanoví bod 2. přílohy č. 1 k této vyhlášce a bod 6.1.3. přílohy č. 3 k této vyhlášce.

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](http://www.hotelstars.cz) nebo [www.mmr.cz](http://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 přístupů 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 užívání 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



## 4. Terminologie z ČSN EN ISO

### 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 / appartement – 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 (srážením 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, Appartement, ...)
- 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 obědy 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

- 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 garni má vybavení jen pro omezený rozsah stravování (nejméně snídaně) a člení se do čtyř tříd.
- 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\*.
- 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.
- 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:
  - u botelu není možné do obytné části kajuty (pokoje) umístit ještě příležitostně lůžko;
  - minimální rozměry lůžka včetně matrace v botelu činí 85×195 cm;
  - minimální obytné plochy podle tříd

Kategorie	třída	jednolůžková kajuta (m <sup>2</sup> )	dvoulůžková kajuta (m <sup>2</sup> )
Botel	*	8	9
Botel	**	9	10
Botel	***	9	10
Botel	****	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 recepci omezený provoz na minimálně 16 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. Depandance nemůže mít vyšší kategorii než příslušná hlavní budova.

### 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, botel 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 schvaluje Klasifikační komise a to pouze ubytovacím zařízením, která jsou jako taková řádně zkolaudovaná.
- Klasifikační znaky jsou standardně ve formě samolepek společné a jednotné. Ubytovací zařízení má možnost za úplatu objednat znak v provedení dřevo × plast/kov.
  - 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 2015–2020 (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 2015–2020 (ke stažení na webu [www.hotelstars.cz](http://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](http://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 50 pokojů	3 500 Kč	7 000 Kč
do 100 pokojů	5 000 Kč	10 000 Kč
nad 100 pokojů	8 500 Kč	17 000 Kč
5* hotely	10 000 Kč	20 000 Kč

Ceník platný od 1.1.2016

- 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 a zaplacení faktury. 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 ve škále (odpovídá, neodpovídá), kde bude vždy připojen komentář kontrolorů. Originál protokolu je předán sekretariátu, problémové žádosti a žádosti v třídě 4\* Superior a výše 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 samostatné 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 50 % z původní plné ceny certifikace. Podáním žádosti o přidělení Certifikátu a Klasifikačního znaku se provozovatel ubytovacího zařízení zavazuje k úhradě těchto nákladů.

Shledá-li řádná či mimořádná či námateková 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 nedostatků, 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 AHR ČR
- 1 člen AHR ČR zástupce 5\* hotelů
- 1 zástupce Sdružení českých spotřebitelů
- 1 zástupce CzechTourism
- 1 zástupce Ministerstva pro místní rozvoj
- 1 zástupce Úřadu pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví - jako zřizovatele technických standardů v ČR.

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 námatekové 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.

## 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 patričné 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 poskytovaných 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 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 předcházejí 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 mládí 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, loajalita k zaměstnavateli a kolegům na pracovišti.

## 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

## 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, specialitách místní 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 potenciálně 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.



# 12. Požadavky tříd klasifikace

## Kategorie hotel, hotel garni, motel a hotel 2015–2020

Oblast	č.	Kritérium	Body	*	**	***	****	*****
<b>I. Všeobecné hotelové informace</b>								
Čistota / Hygiena	1	Čistota a dokonalá hygiena jsou základním předpokladem ve všech kategoriích.	–	M	M	M	M	M
Stav zařízení	2	Všechny mechanismy a veškerá zařízení jsou funkční a v bezchybném stavu (vč. únikových plánů na pokoji).	–	M	M	M	M	M
Celkový dojem	3	Celkový dojem z hotelu je dostatečný pro splnění požadavků	–	nenáročných <sup>1</sup>	středních <sup>2</sup>	zvýšených <sup>3</sup>	vysokých <sup>4</sup>	nejvyšších <sup>5</sup>
Personál	4	Všechny služby musí být poskytovány kompetentním (zaškoleným) a identifikovatelným personálem.	–	M	M	M	M	M
Parkovací prostory	5	Parkování přímo u hotelu	3					
	6	Možnosti parkování pro autobusy	1					
	7	Garáž	5					
	8	Vlastní nabíjecí stanice pro elektrická vozidla (např. automobily, kola)	3					
Jiné	9	Minimálně 50 % pokojů s balkonem či terasou	2					
	10	Výtah <sup>6</sup>	15				M	M
Zařízení pro osoby s postižením	11	Bezbariérová přístupnost <sup>7</sup> 	5					
	12	Bezbariérová přístupnost <sup>8</sup> 	8					
	13	Bezbariérová přístupnost <sup>9</sup> 	5					
	14	Bezbariérová přístupnost <sup>10</sup> 	5					
	15	Zcela bezbariérový přístup <sup>11</sup> 	5					
<b>II. Recepce a služby</b>								
	16	Vizuálně oddělený prostor či pult zajišťující soukromí	1	M	M	M		
	17	Samostatné, nezávislé stanoviště recepcie či pult zajišťující soukromí	6				M	M
	18	Místa k sezení v prostoru recepcie	1			M		
	19	Hotelová hala s místy k sezení a nabídkou nápojů	5				M	
	20	Hotelová hala s místy k sezení a nápojovým servisem s obsluhou	10					M
	21	Služby recepcie k dispozici telefonicky (z hotelu i zvenčí) 24 hodin denně	1	M	M			
	22	Recepce otevřená 14 hodin, dostupná telefonicky (z hotelu i zvenčí) 24 hodin denně	3			M		
	23	Recepce otevřená 16 hodin, dostupná telefonicky (z hotelu i zvenčí) 24 hodin denně a obsazená personálem 24 hodin denně <sup>12</sup>	4				M	
	24	Recepce otevřená a obsazená personálem 24 hodin denně, dostupná telefonicky (z hotelu i zvenčí) 24 hodin denně	6					M
	25	Expresní odhlášení (Express check-out)	3					
	26	Dvojazyčný personál	2			M	M	
	27	Vícejazyčný personál	4					M
	28	Služby kopírování/skenování	2				M	M
	29	Parkování zajištěné obsluhou (Valet parking)	10					M
	30	Dveřník (Doorman) (samostatný personál)	15					
	31	Concierge (samostatný personál)	15					M
	32	Poslíčci (bagážisté) (samostatný personál)	15					M
	33	Pomoc se zavazadly na vyžádání	2			M	M	
	34	Pomoc se zavazadly	5					M
	35	Bezpečné místo pro úschovu zavazadel pro příjezdající nebo odjíždějící hosty	5				M	M
Úklid pokojů / výměna prádla	36	Každodenní úklid pokojů	1	M	M	M	M	M
	37	Každodenní výměna ručníků na vyžádání	1	M	M	M	M	M
	38	Výměna ložního prádla alespoň jednou týdně	1	M	M	M		
	39	Výměna ložního prádla alespoň dvakrát týdně	2				M	M

<sup>1</sup> Zařízení a vybavení jsou odpovídající a udržovaná.

<sup>2</sup> Zařízení a vybavení jsou udržovaná a vzájemně sladěná.

<sup>3</sup> Zařízení a vybavení jsou sladěná co do tvarů i barvy. Celkově vytvářejí dojem vyššího komfortu.

<sup>4</sup> Zařízení a vybavení jsou vysoce kvalitní a nabízejí prvotřídní komfort. Celkový vizuální dojem je sourodý co do tvaru, barvy i materiálů.

<sup>5</sup> Veškeré zařízení, vybavení a služby jsou luxusní a nabízejí nejvyšší komfort. Celkový vizuální dojem je sourodý co do tvaru, barvy i materiálů.

<sup>6</sup> Pro hotely s více než třemi podlažními (včetně přízemí) – (Dle vyhlášky platí i pro 1–3\*).

<sup>7</sup> 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).

<sup>8</sup> 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 prostorách hotelu.

<sup>9</sup> 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.

<sup>10</sup> 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.

<sup>11</sup> Toto kritérium odpovídá splnění bodu 12 + 13 + 14 současně. Předpisy se odvíjejí od dohody s národními asociacemi v zájmu osob s postižením.

<sup>12</sup> „Obsazená personálem 24 hodin denně“ znamená, že je k dispozici 24 hodin denně.

Oblast	č.	Kritérium	Body	*	**	***	****	*****	
	40	Každodenní výměna ložního prádla na vyžádání	4				M	M	
Služby praní a žehlení	41	Chemické čištění/čištění za sucha (doručení před 9.00 hod., navrácení během 24 hodin)	1						
	42	Chemické čištění/čištění za sucha (doručení před 9.00 hod., navrácení během 9 hodin)	3						
	43	Služba žehlení (navrácení během 1 hodiny)	2					M	
	44	Služby prádelny a žehlení (navrácení dle dohody)	1			M			
	45	Služby prádelny a žehlení (doručení před 9.00 hod., navrácení v tentýž den – s výjimkou víkendu)	3				M		
	46	Služby prádelny a žehlení (doručení před 9.00 hod., navrácení během 9 hodin)	4					M	
Platby	47	Platba platební kartou	2		M	M	M	M	
Různé	48	IT podpora pro hotelové hosty	2					M	
	49	Deštník v recepci/v pokoji	1						
	50	Aktuální časopisy	1					M	
	51	Denní tisk k dispozici každý den (v tištěné či digitální podobě)	2				M	M	
	52	Krejčovská služba	2				M	M	
	53	Služba čištění obuvi	2			M <sup>13</sup>	M <sup>14</sup>	M	
	54	Kyvadlová doprava nebo hotelová limuzína	2					M	
	55	Nabídka hygienických předmětů (např. zubní kartáček, zubní pasta, holení)	2		M	M	M	M	
	56	Osobní přivítání každého hosta květinami či dárkem na pokoji (personifikovaná pozornost/dárek pro hosta)	6					M	
	57	Doprovod hosta na pokoj při příjezdu	2						
	58	Služba odestýlání (Turndown service) během večera sloužící jako další kontrola pokoje <sup>15</sup>	10					M	
	<b>III. Pokoje</b>								
	Všeobecné informace o pokoji	59	Velikost pokojů $\geq 14 \text{ m}^2$ <sup>16</sup> (neplatí pro 5*, dle vyhlášky musí být min. 16 m <sup>2</sup> )	10					
60		Velikost pokojů $\geq 18 \text{ m}^2$ <sup>16</sup>	15						
61		Velikost pokojů $\geq 22 \text{ m}^2$ <sup>16</sup>	20						
62		Velikost pokojů $\geq 30 \text{ m}^2$ <sup>16</sup>	25						
63		Počet apartmánů <sup>17</sup>	2 za každý apartmán, max. 6					M (min. 2)	
64		Min. 50 % pokojů je nekuřáckých	3						
Kvalita spánku	65	Lůžko s moderní a dobře udržovanou matrací o tloušťce nejméně 13 cm	1	M	M				
	66	Kvalitní hotelové lůžko s moderní dobře udržovanou matrací o celkové výšce nejméně 18 cm <sup>18</sup>	5			M	M	M	
	67	Kvalitní hotelové lůžko s moderní dobře udržovanou matrací o celkové výšce nejméně 22 cm <sup>18</sup>	10						
	68	Polohovatelný lůžkový systém	5						
	69	Jednolůžka s minimálním rozměrem 0,80 m × 1,90 m a dvojlůžka s minimálním rozměrem 1,60 m × 1,90 m <sup>19</sup>	1	M	M				
	70	Jednolůžka s minimálním rozměrem 0,90 m × 1,90 m a dvojlůžka s minimálním rozměrem 1,80 m × 1,90 m <sup>19</sup>	5			M			
	71	Jednolůžka s minimálním rozměrem 0,90 m × 2,00 m a dvojlůžka s minimálním rozměrem 1,80 m × 2,00 m <sup>19</sup>	15				M	M	
	72	Jednolůžka s minimálním rozměrem 1,00 m × 2,00 m a dvojlůžka s minimálním rozměrem 2,00 m × 2,00 m <sup>19</sup>	25						
	73	10 % lůžek o minimální délce 2,10 m	5						
	74	Dětská postýlka na vyžádání	3						
	75	Hygienické chrániče matrací <sup>20</sup> ("povlaky")	10						
	76	Nové matrace se naposledy pořizovaly pro celé zařízení max. před 3 roky (Je nutné doložit.)	10						
	77	Každoroční praní nebo důkladné čištění matrací <sup>21</sup> (Je nutné doložit.)	10						
	78	Antialergické příkrývky a polštáře jsou založeny na pokojích či k dispozici na vyžádání (Je nutné doložit, či fyzicky ukázat náplň.)	2						

<sup>13</sup> Stroj na čištění obuvi (viz č. 163) může být nabízen namísto služby čištění obuvi v hotelu. Za ekvivalentní je rovněž považována souprava na čištění obuvi v pokoji (viz č. 162).

<sup>14</sup> Stroj na čištění obuvi (viz č. 163) může být nabízen namísto služby čištění obuvi v hotelu.

<sup>15</sup> Také nazývaná „Druhý servis“. Výměna ručníků, odestláni příkrývky, vynesení koše na odpadky apod.

<sup>16</sup> Pokud má hotel omezený počet pokojů (max. 15 %), které této velikosti nedosahují, musí být host o této skutečnosti informován ještě před uzavřením smlouvy o ubytování.

<sup>17</sup> Za apartmá se nepovažuje „Junior suite“. Apartmá (Suite) se skládá nejméně ze dvou samostatných místností, z nichž jedna je zařízená jako ložnice a druhá jako obývací pokoj. Místnosti nemusí být odděleny dveřmi, stačí volný průchod. Obecně platí, že prázdninový byt v dependanci není považován za apartmá. Aby hosté mohli naplno využívat hotelové služby, musí se apartmány nacházet uvnitř budovy hotelu.

<sup>18</sup> Základem může být systém pružinových čalouněných boxů „box spring“, systém pružných lamel „sprung slatted“ nebo jakýkoliv jiný ekvivalentní systém.

<sup>19</sup> Pokud jsou namísto jednoho dvojlůžka použita dvě jednolůžka nebo jedna postel velikosti Queen Size (1,50 m × 2,00 m), musí být host informován o skutečnosti, že není dodržen obvyklý standard, a to ještě před uzavřením smlouvy o ubytování. Pokud má hotel omezený počet lůžek (max. 15 %), které velikosti předepsané pro danou kategorii nedosahují, musí být host o této skutečnosti informován ještě před uzavřením smlouvy o ubytování.

<sup>20</sup> Jednoduchý potah matrace typu Molleton nestačí. Toto kritérium však splňuje (chemicko-tepelně) pratelný, snadno vyměnitelný, prodyšný, roztočů a jejich ekrementů prostý ložní chránič vyrobený z bavlněných nebo syntetických materiálů (uchycený gumou za spodní rohy matrace).

<sup>21</sup> Toto kritérium je splněné, pokud v matraci nezůstává žádná zbytková vlhkost a pokud je prováděno hubení roztočů a dochází k zamezení jejich šíření.

Oblast	č.	Kritérium	Body	*	**	***	****	*****
Vybavení pokoje	79	Kvalitní a dobře udržovaná příkrývka	1	M	M	M	M	M
	80	Příkrývka navíc na vyžádání	2			M	M	M
	81	Kvalitní a dobře udržovaný polštář	1	M	M	M	M	M
	82	Hygienické chrániče polštářů („povlaky“)	5					
	83	Každoroční praní (čištění) všech polštářů nebo plošné pořízení nových polštářů max. před 1 rokem (je nutné doložit.)	8					
	84	Další pro hosta použitelný, nikoliv pouze dekorativní polštář na vyžádání	1			M	M	M
	85	Dva pro hosta použitelné, nikoliv pouze dekorativní polštáře na osobu	4					M
	86	Výběr z různých typů polštáře <sup>22</sup>	4				M	M
	87	Možnost zatemnění místnosti	1	M	M	M	M	
	88	Možnost úplného zatemnění místnosti (např. okenice nebo závěs - „blackout“)	5					M
	89	Záclony/panelové záclony/plenty/rolety	3					
	90	Pratelná předložka k posteli	3					
	91	Služba buzení nebo zařízení používané k buzení	1	M	M	M	M	M
	92	Odpovídající šatní skříň nebo výklenek na šaty	1	M	M	M	M	M
	93	Police na prádlo	1		M	M	M	M
	94	Odpovídající počet ramínek <sup>23</sup>	1	M	M	M		
	95	Odpovídající počet kvalitních ramínek hotelového typu různých druhů určení (na kalhoty, na šaty, se skřípci na sukně, ...)	3				M	M
	96	Otevřená část šatní skříňe s ramínky / nebo háčky na šaty umístěné mimo skříň (pro odložení mokrého kabátu, bundy, ...)	1	M	M	M	M	M
	97	Možnost zavěsit vak na šaty (mimo šatní skříň)	1			M	M	M
	98	1 židle	1	M	M			
	99	1 místo k sezení na každé lůžko, alespoň židle	2			M	M	M
	100	1 pohodlné sezení (čalouněné křeslo/židle/gauč) s odkládacím stolem	4				M	M
	101	1 další pohodlné čalouněné křeslo nebo pohovka ve dvoulůžkových pokojích či apartmánech	4					M
102	Stůl/pracovní stůl nebo pracovní deska	1	M	M				
103	Stůl, pracovní stůl nebo pracovní deska s volnou pracovní plochou min. 0,5 m <sup>2</sup> a adekvátním vhodným osvětlením (vč. večera a noci)	5			M	M	M	
104	Noční stolek	2			M	M	M	
105	Přístupná elektrická zásuvka v místnosti	1	M	M	M	M	M	
106	Další přístupná elektrická zásuvka u stolu/pracovního stolu nebo pracovní desky	2			M	M	M	
107	Další přístupná elektrická zásuvka vedle postele	1			M	M	M	
108	Centrální vypínač pokojového osvětlení	3						
109	Vypínač pokojového osvětlení u postele	2						
110	Vypínač veškerého pokojového osvětlení u postele	4						
111	Noční osvětlení (malý světelný zdroj pro orientaci v pokoji potmě)	1						
112	Odpovídající osvětlení místnosti	1	M	M	M	M	M	
113	Světlo na čtení u postele	2		M	M	M	M	
114	Zrcadlo na výšku postavy	2			M	M	M	
115	Odpovídající místo nebo box pro uložení zavazadla/kufru	1			M	M	M	
116	Odpadkový koš	2			M	M	M	
Uložení cenností	117	Možnost uložení cenností (např. v recepci)	1	M	M			
	118	Centrální trezor (např. v recepci)	3			M <sup>24</sup>	M <sup>24</sup>	M
	119	Trezor v pokoji	8					M
	120	V pokoji trezor s integrovanou elektrickou zásuvkou	10					
Zvuková izolace / klimatizace	121	Odpovídající zvuková izolace (okna)	8					
	122	Zvukově izolující dveře nebo dvojité dveře	8					
	123	Pokoje s centrálně nastavitelnou klimatizací	8					
	124	Pokoje s individuálně nastavitelnou klimatizací	15					
	125	Klimatizace ve veřejných prostorách pro hosty (restaurace, lobby, vstupní hala, sníídaňová restaurace)	4					
	126	Harmonická atmosféra veřejně přístupných místností (světlo, vůně, hudba, barvy atd.)	4					
Zábavní elektronika	127	Zařízení pro příjem rozhlasového vysílání <sup>25</sup>	1			M	M	M
	128	Audio či multimediální přehrávač	2					
	129	Fixní elektronická média v koupelně	5					
	130	TV s dálkovým ovládním	2	M	M			
	131	TV o velikosti odpovídající dané místnosti s dálkovým ovladačem a seznamem kanálů	4			M		
	132	TV o velikosti odpovídající dané místnosti s dálkovým ovladačem, seznamem kanálů a TV programem	6				M	M
	133	Další TV v apartmánech o velikosti odpovídající dané místnosti	2					

<sup>22</sup> Host si může vybrat mezi různými druhy polštářů (tvrdší, měkčí, menší, péřový, ortopedický, antialergický, atd.)

<sup>23</sup> Jednoduchá drátěná ramínka toto kritérium nesplňují.

<sup>24</sup> Nebo trezor v pokoji (viz č. 119).

<sup>25</sup> Příjem rozhlasového signálu může být také realizován prostřednictvím TV nebo centrálního hotelového telekomunikačního systému.

Oblast	č.	Kritérium	Body	*	**	***	****	*****
	134	K dispozici jsou národní a mezinárodní kanály	2					
	135	Placené TV kanály, filmové kanály nebo videohry s možností „rodičovského zámku“	5					
	136	Mezinárodní síťové redukce na vyžádání (adaptéry)	2					
	137	Napájecí stanice (pro více elektronických zařízení) a/nebo různé redukce na vyžádání	2					
Telekomunikace	138	Veřejně přístupný telefon pro hosty	1	M	M	M	M	M
	139	(Mobilní) telefon na vyžádání společně s dvojjazyčným návodem k použití v pokoji <sup>26</sup>	3			M		
	140	Telefon v pokoji společně s vícejazyčným návodem k použití	8				M	M
	141	Přístup na internet ve veřejných prostorách (např. širokopásmové připojení, WIFI)	2		M <sup>27</sup>	M	M	M
	142	Přístup na internet v pokoji (např. širokopásmové připojení, WIFI)	8			M	M	M
	143	Zařízení s přístupem na internet s možností tisku ve veřejných prostorách	5				M	M
	144	Zařízení s přístupem na internet v pokoji na vyžádání	1					M
	145	Zařízení s přístupem na internet v pokoji	3					
Různé	146	Informace o hotelu <sup>28</sup> (Informace o hotelu musí být doloženy.)	1	M	M			
	147	Dvojjazyčný manuál služeb A–Z (Manuál služeb A–Z musí být doložen.)	2			M		
	148	Vícejazyčný manuál služeb A–Z (Manuál služeb A–Z musí být doložen.)	3				M	M
	149	Regionální informační materiály k dispozici ve veřejných prostorách	1	M	M	M	M	M
	150	Denní tisk v pokoji (v tištěné nebo digitální podobě)	2					
	151	Časopis pro hosty v pokoji	1					M
	152	Psací potřeby a poznámkový blok	1			M	M	M
	153	Korespondenční složka	3					M
	154	Žehličí lis na kalhoty	3					
	155	Taška na prádlo	1			M	M	M
	156	Žehlička a žehlicí prkno na vyžádání nebo žehlirna	2					
	157	Žehlička a žehlicí prkno v pokoji	4					
	158	Šitíčko na vyžádání	1		M <sup>29</sup>	M <sup>29</sup>	M	
	159	Šitíčko v pokoji	2					M
	160	Lžice na boty v pokoji	1					M
	161	Pomůcky na čištění obuvi na vyžádání	1		M <sup>30</sup>	M <sup>30</sup>		
	162	Pomůcky na čištění obuvi v pokoji	2				M <sup>31</sup>	M
	163	Stroj na čištění obuvi v hotelu	3			M <sup>32</sup>	M <sup>33</sup>	M
	164	Dveřní kukátko	2					
	165	Další zabezpečovací zařízení na dveřích pokoje	3					
Všeobecné informace o koupelně	166	Koupelna/Sanitární zařízení $\geq 5 \text{ m}^2$ <sup>34</sup>	5					
	167	Koupelna/Sanitární zařízení $\geq 7,5 \text{ m}^2$ <sup>34</sup>	10					
	168	100 % pokojů se sprchou/WC nebo vanou/WC	1	M <sup>35</sup>	M <sup>35</sup>	M	M	M
	169	100 % pokojů se sprchou/WC nebo vanou/WC a z toho 50 % pokojů s vanou a samostatným sprchovým koutem	10					
	170	30 % pokojů se samostatnou toaletou	5					
	171	Sprcha se sprchovým závěsem <sup>36</sup>	1	M	M	M	M	M
	172	Sprcha se sprchovou zástěnou <sup>36</sup>	5					
	173	Umyvadlo	1	M	M	M	M	M
	174	Dvojitě umyvadlo v dvojlůžkových pokojích a apartmánech	5					
	175	Pratelná koupelňová předložka	1		M	M	M	M
	176	Odpovídající osvětlení u umyvadla	1	M	M	M	M	M
	177	Protiskluzová úprava povrchu sprchy či vany, případně dodatečná trvalá nebo přenosná protiskluzová podložka ve sprše/vaně	3					
	178	Bezpečnostní madla	1					
	179	Zrcadlo	1	M	M	M	M	M
	180	Přístupná elektrická zásuvka poblíž zrcadla s označením napětí	1	M	M	M	M	M
	181	Kosmetické zrcadlo	1					
	182	Nastavitelné kosmetické zrcátko	2				M	M
	183	Osvětlené kosmetické zrcátko	1					
	184	Háčky nebo žebříky na sušení ručníků	1	M	M	M	M	M
	185	Topení v koupelně <sup>37</sup>	5				M	M

<sup>26</sup> Host musí být o této nabídce informován během přihlášení (check-in); nebo v manuálu služeb na pokoji; je akceptovatelná i forma vývěsky apod.

<sup>27</sup> Nebo přístup na internet v pokoji (viz č. 142).

<sup>28</sup> Informace o hotelu obsahují alespoň čas podávání snídaní, čas odhlášení z hotelu (check-out) a provozní dobu jednotlivých hotelových středisek.

<sup>29</sup> Namísto šitíčka na vyžádání může být také nabízena krejčovská služba (viz č. 52).

<sup>30</sup> Namísto pomůcek na čištění obuvi na vyžádání může být také nabízena služba čištění bot (viz č. 53) nebo souprava na čištění obuvi v pokoji (viz č. 162). Stroj na čištění obuvi v hotelu (viz č. 163) rovněž toto kritérium splňuje.

<sup>31</sup> Služba čištění obuvi (viz č. 53) může být nabízena namísto pomůcek na čištění obuvi v pokoji.

<sup>32</sup> Služba čištění obuvi (viz č. 53) může být nabízena namísto stroje na čištění obuvi v hotelu. Souprava na čištění obuvi (viz č. 162) v pokoji rovněž splňuje toto kritérium.

<sup>33</sup> Služba čištění obuvi (viz č. 53) může být nabízena namísto stroje na čištění obuvi v hotelu.

<sup>34</sup> Pokud má hotel omezený počet pokojů (max. 15 %), které této velikosti nedosahují, musí být host o této skutečnosti informován před uzavřením smlouvy o ubytování.

<sup>35</sup> Pokud max. 15 % hotelových pokojů není vybaveno soukromými sprchami/WC, avšak namísto toho nabízí společné sprchy/WC, musí být host informován o skutečnosti, že pokoj neodpovídá obvyklému standardu, a to ještě před uzavřením smlouvy o ubytování.

<sup>36</sup> Pokud jsou sanitární zařízení a toaleta v koupelně oddělené, pak není přítomnost sprchového závěsu či zástěny nutná.

<sup>37</sup> Minimální kritérium je považováno za splněné, pokud je splněno kritérium "Vyhríváný žebřík na ručníky" (viz č. 186).



Oblast	č.	Kritérium	Body	*	**	***	****	*****
	186	Vyhřívání žebřík na ručníky	3					
	187	Polička	1	M	M	M		
	188	Velká odkládací plocha (v celkovém součtu musí poskytovat dostatečný prostor pro odložení několika kosmetických taštiček)	3				M	M
	189	Sklenička na zubní kartáček (1 na osobu)	1	M	M	M	M	M
	190	Mýdlo nebo tekuté mýdlo u umyvadla	1	M	M	M	M	M
	191	Tekuté tělové mýdlo nebo sprchový gel u sprchy/vany	1		M	M	M	M
	192	Šampon <sup>38</sup>	1		M	M	M	M
	193	Tělová kosmetika v lahvičkách	2					M
	194	Další kosmetické produkty (např. koupelové přísady, sprchovací čepice, pilníček na nehty, tyčinky do uší, odličovací tampony, tělové mléko)	1 za každou položku, max. 4				M	M
	195	Hygienické ubrousky	2			M	M	M
	196	Toaletní papír, rezervní toaletní papír, štetka na WC a hygienické sáčky	1	M	M	M	M	M
	197	1 ručník na osobu	1		M	M	M	M
	198	1 osuška na osobu	2	M	M	M	M	M
	199	Župan na vyžádání	2				M	
	200	Župan	4					M
	201	Pantofle na vyžádání	1				M	
	202	Pantofle	3					M
	203	Vysoušeč vlasů na vyžádání	1					
	204	Vysoušeč vlasů	2			M	M	M
	205	Stolička v koupelně na vyžádání	3					M
	206	Osobní váha v koupelně	1					
	207	Odpadkový koš	1	M	M	M	M	M
<b>IV. Gastronomie</b>								
Nápoje	208	Nabídka nápojů v hotelu	1	M	M	M	M	M
	209	Nabídka nápojů v pokoji, sklenka/lůžko, otvírák	2			M	M	M
	210	Nápoje 16 hodin denně prostřednictvím pokojové služby – „room service“	2				M <sup>39</sup>	
	211	Nápoje 24 hodin denně prostřednictvím pokojové služby – „room service“	4					M
	212	Maxibar na každém patře (automat na nápoje, občerstvení) <sup>40</sup>	2					
	213	Lednička v pokoji	2					
	214	Minibar (s nápoji a lehkým občerstvením)	6				M <sup>41</sup>	M
	215	Kávovar nebo varná konvice na čaj/kávu s příslušenstvím v pokoji	4					
Bar	216	Bar <sup>42</sup> (otevřen alespoň 6 dní v týdnu)	4				M	
	217	Bar <sup>42</sup> (otevřen alespoň 7 dní v týdnu)	6					M
Snídaně	218	Snídaně restaurace	3	M	M	M	M	M
	219	Rozšířená snídaně <sup>43</sup>	1	M				
	220	Snídaně bufet nebo ekvivalentní snídaněový jídelní lístek <sup>44</sup>	2		M	M		
	221	Snídaně bufet <u>s obsluhou</u> nebo ekvivalentní snídaněový jídelní lístek	8				M	M
	222	Snídaněový jídelní lístek prostřednictvím „room service“	5					M
Stravování (neplatí pro kategorii garni)	223	Jídelní nabídka v hotelu	1	M	M	M	M	M
	224	Jídla nabízena 14 hodin denně prostřednictvím pokojové služby „room service“, (Kritérium je splněno, pokud má host možnost objednat čerstvě připravované jídlo k donáše na pokoj, a to z jídelního lístku dostupného v každém pokoji minimálně v rozsahu výběru 2x předkrm, 1x polévka, 3x hlavní jídlo (ryba, maso, vegetariánské), 2x dezert.)	5				M	
	225	Jídla nabízena 24 hodin denně prostřednictvím pokojové služby „room service“ (Kritérium je splněno, pokud má host možnost objednat čerstvě připravované jídlo k donáše na pokoj nepřetržitě, a to z jídelního lístku dostupného v každém pokoji minimálně v rozsahu výběru 2x)	10					M
	226	Restaurace <sup>45</sup> otevřená 5 dní v týdnu	5 za každou restauraci, max. 10	M <sup>46</sup> (min. 1)	M <sup>46</sup> (min. 1)	M <sup>47</sup> (min. 1)		
	227	Restaurace <sup>45</sup> otevřená 6 dní v týdnu	8 za každou restauraci, max. 16				M <sup>48</sup> (min. 1)	
	228	Restaurace <sup>45</sup> otevřená 7 dní v týdnu	10 za každou restauraci, max. 20					M <sup>49</sup> (min. 1)
	229	Dietní kuchyně	4					
	230	Regionální kuchyně <sup>50</sup>	2					

<sup>38</sup> Toto kritérium je považováno za splněné, pokud koupelová přísada nebo sprchový gel mohou být také použity jako šampon, a pokud je to na nich výslovně uvedeno (na lahvičce nebo dávkovači).

<sup>39</sup> Nebo minibar (viz č. 214) či maxibar (viz č. 212).

<sup>40</sup> Produkty mohou být účtovány na pokoj.

<sup>41</sup> Nebo nápoje 16 hodin denně prostřednictvím room service (viz č. 210) či maxibar (viz č. 212) na každém patře.

<sup>42</sup> „Bar“ je více nežli pouze jednoduchý nápojový servis. Musí být opticky oddělen od restaurace.

<sup>43</sup> Rozšířená snídaně obsahuje alespoň jeden teplý nápoj (např. kávu nebo čaj), ovocný džus, výběr ovoce nebo ovocný salát, výběr pečiva s máslem, džemem, studeným nářezem a sýrem.

<sup>44</sup> Samoobslužná nabídka s minimálně stejným sortimentem produktů jako u rozšířené snídaně, s vejcem nebo vaječným talířem a cereáliemi.

<sup>45</sup> Každá z nich jako samostatné středisko.

<sup>46</sup> Tříchodové menu nebo „à la carte“ nebo bufet.

<sup>47</sup> Tříchodové menu s možností výběru nebo „à la carte“ nebo bufet.

<sup>48</sup> Tříchodové menu s možností výběru nebo „à la carte“ nebo bufet při večeři.

<sup>49</sup> Tříchodové menu s možností výběru nebo „à la carte“ nebo bufet při obědě a večeři.

<sup>50</sup> Nabídka jídel obsahuje výrazné zastoupení regionálních/národních specialit. Většina používaných produktů pochází z regionu.

Oblast	č.	Kritérium	Body	*	**	***	****	*****
V. Konferenční zařízení (MICE)								
Banketová zařízení	231	Banketová zařízení pro nejméně 50 osob <sup>51</sup>	2					
	232	Banketová zařízení pro nejméně 100 osob <sup>51</sup>	4					
	233	Banketová zařízení pro nejméně 250 osob <sup>51</sup>	8					
Konferenční prostory	234	Konferenční místnost(i) o výměře nejméně 36 m <sup>2</sup> až 100 m <sup>2</sup> , výška stropu nejméně 2,50 m <sup>52</sup>	10					
	235	Konferenční místnost(i) o výměře nejméně 100 m <sup>2</sup> , výška stropu nejméně 2,75 m <sup>52</sup>	15					
	236	Konferenční místnost(i) o výměře nejméně 250 m <sup>2</sup> , výška stropu nejméně 3,50 m <sup>52</sup>	20					
	237	Místnosti pro pracovní skupiny/break-out místnosti <sup>53</sup>	2 za každou místnost, max. 4					
	238	Business centrum (samostatná kancelář a personál k dispozici)	3					
	239	Konferenční služby <sup>53</sup> (samostatný úsek, samostatný personál)	5					
	240	Konferenční kancelář/písárna <sup>53</sup>	1					
Vybavení/technologie konferenčních místností	241	Dostatečný počet elektrických zásuvek s ohledem na počet míst k sezení <sup>53, 54</sup>	2					
	242	Denní světlo v konferenční místnosti a možnost místnost zatemnit <sup>53, 54</sup>	3					
	243	Individuálně nastavitelná klimatizace v konferenčních místnostech <sup>53</sup>	3					
VI. Volnočasové aktivity								
Sport	244	Odpovídající vlastní rekreační zařízení v objektu či vlastním areálu (vnitřní nebo venkovní) <sup>55</sup> (např. tenisový kurt, pláž, golfové hřiště)	3 za každé zařízení, max. 9					
	245	Pronájem sportovního vybavení (např. lyže, lodě, kola)	2					
	246	Tělocvična <sup>56</sup> s nejméně 4 různými cvičebními stroji (např. ergometr, činka, stroj k posilování, běžecký pás, veslovací stroj, šlapací stroj)	4					
Spa/Wellness <sup>57</sup>	247	Masáže <sup>58</sup> (např. masáž celého těla, lymfodrenáž, Shiatsu, reflexologie nohou)	2 za každou kabinu, max. 6					
	248	Samostatná odpočinková místnost <sup>59</sup>	3					
	249	Vířivka či ekvivalent	3					
	250	Sauna (s minimálně 6 místy k sezení)	5 per sauna type <sup>60</sup> , max. 10					
	251	Kosmetický salón <sup>58</sup> s alespoň 4mi různými druhy péče (v nabídce je např. kosmetika obličeje, manikúra, pedikúra, peeling a masáž na uvolnění stresu)	5					
	252	Spa centrum <sup>58</sup> s nejméně 4 různými druhy procedur (v nabídce jsou např. koupele, Kneipp, hydroterapie, bahenní lázně, turecké lázně Hammam a parní lázeň)	5					
	253	Samostatní privátní Wellness zóna	2					
	254	Plavecký bazén (venkovní) <sup>61</sup> nebo plavecká přírodní nádrž <sup>62</sup>	10					
255	Plavecký bazén (vnitřní) <sup>63</sup>	15						
Děti	256	Hotelová péče o děti (pro děti mladší 3 let) zajišťovaná kvalifikovaným personálem v pracovní dny po dobu nejméně 3 hodin	10					
	257	Hotelová péče o děti (pro děti starší 3 let) zajišťovaná kvalifikovaným personálem v pracovní dny po dobu nejméně 3 hodin	10					
	258	Dětská zóna (herna/hřiště)	4					
Různé	259	Společenská místnost pro hotelové hosty (navíc ke snídaňové restauraci nebo restauraci)	2					
	260	Čítárna a písárna (samostatná lokalita)	1					
	261	Knihovna (samostatná lokalita)	2					
	262	Hostitelský/animační program	3					

<sup>51</sup> Prostor restaurace se nepočítá.

<sup>52</sup> Konferenční místnost musí mít odpovídající osvětlení (s umělým světlem o intenzitě 200 lux), WIFI s odpovídající kapacitou, projektor, projekční plátno (odpovídající výška stropu a velikost místnosti), flipchart, materiál pro workshopy, věšák na kabáty nebo skřín, alespoň osm elektrických zásuvek, prodlužovací kabel a rozvod elektřiny.

<sup>53</sup> Akceptuje se pouze tehdy, když je splněno alespoň jedno z kritérií č. 234–236.

<sup>54</sup> Minimální kritérium pro každou z konferenčních místností.

<sup>55</sup> Zařízení jsou součástí hotelových prostor a případné náklady spojené s užíváním mohou být naúčtovány na pokoj.

<sup>56</sup> Minimální velikost tělocvičny je 20 m<sup>2</sup>.

<sup>57</sup> Prostory Spa centra musí být přístupné bez nutnosti procházet konferenčními nebo restauračními prostorami.

<sup>58</sup> Kabiny/kóje musí mít minimální velikost 10 m<sup>2</sup>.

<sup>59</sup> Odpočinková místnost musí mít velikost minimálně 20 m<sup>2</sup>.

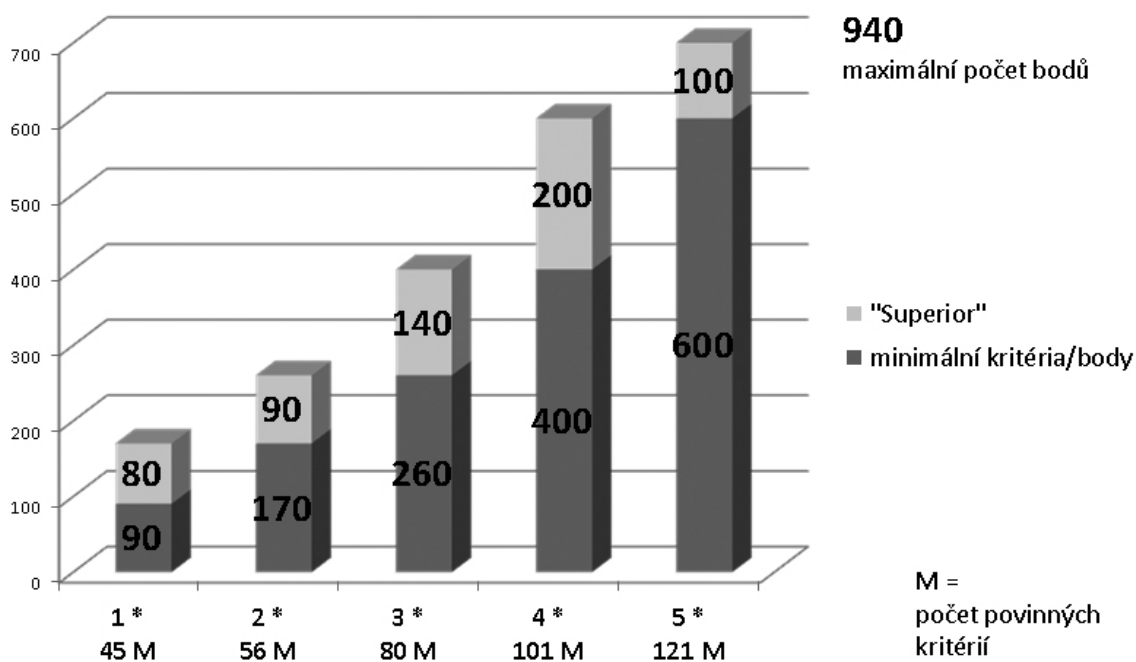
<sup>60</sup> Typy saun: „horká/suchá“ (např. finská sauna), „teplá/mírně vlhká“ (např. tepidarium), nebo „teplá/silně vlhká“ (např. parní lázeň).

<sup>61</sup> Venkovní plavecký bazén je vyhříván a má rozlohu minimálně 60 m<sup>2</sup>.

<sup>62</sup> Přírodní plavecká nádrž je uměle vytvořená stojatá vodní nádrž určená k plavání či koupání, u které nedochází k chemické úpravě vody.

<sup>63</sup> Vnitřní plavecký bazén je vyhříván a má minimální velikost 40 m<sup>2</sup>.

Oblast	č.	Kritérium	Body	*	**	***	****	*****
VII. Kvalita a Online aktivity								
Systémy řízení kvality	263	Systém pro řešení stížností <sup>64</sup>	3			M	M	M
	264	Systematické analyzování připomínek hostů <sup>65</sup>	5				M	M
	265	Kontroly Mystery guest <sup>66</sup> (Doklad o provádění musí být doložen k žádosti.)	10				(M) <sup>67</sup>	M
	266	Systém řízení kvality dle EHQ <sup>68</sup> nebo ekvivalent	10					
Online aktivity	267	Vlastní webové stránky <sup>69</sup> s aktuálními informacemi, realistickými fotografiemi a uvedením polohy hotelu	5	M	M	M <sup>70</sup>	M <sup>70</sup>	M <sup>70</sup>
	268	Aktivní vybízení odjíždějících/odhlášených hostů k psaní recenzí na portálech či webových stránkách	5				M	M
	269	Vlastní webové stránky s možností provedení přímé rezervace a psaní hostovských recenzí <sup>71</sup>	10					
Jiné	270	Eko-značka <sup>72</sup>	10					
VIII. Minimální body <sup>73</sup>								
Hotely				90	170	260	400	600
Přívlastek „Superior“ <sup>74</sup>				170	260	400	600	700



### Systém:

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.

<sup>64</sup> Do systému řešení stížností patří strukturované přijetí stížnosti, vyhodnocení stížnosti a reakce na ni.

<sup>65</sup> Aktivní a systematické shromažďování a vyhodnocování názorů hostů na kvalitu hotelových služeb, analyzování slabých stránek a realizace zlepšení.

<sup>66</sup> Aby kontroly „mystery guesting“ byly uznány, je nutné, aby alespoň jednou během klasifikačního období byly splněny následující aspekty: kontroly jsou prováděny externími profesionály na základě iniciativy hotelu a na účet hotelu, kontroly jsou analyzovány a zdokumentovány. Skryté (vnitřní) kontroly např. u hotelových řetězců, nebo různé spolupráce jsou akceptovány jako ekvivalentní alternativa.

<sup>67</sup> Kontroly „mystery guesting“ jsou považovány za minimální kritérium v sektoru 4hvězdičkových Superior hotelů.

<sup>68</sup> European Hospitality Quality (EHQ) je evropský systém řízení kvality v hotelovém odvětví zavedený konfederací HOTREC, organizací zastřešující národní profesní asociace zastupující hotely, restaurace, kavárny a podobná zařízení v Evropě (cf. www.hotrec.eu). V ČR uznán jako ekvivalent ČSKS certifikát (www.csks.cz).

<sup>69</sup> Fotografie musí ukazovat alespoň jeden pohled na exteriér, na veřejné prostory a na jeden pokoj.

<sup>70</sup> Webové stránky musí být alespoň dvojjazyčné.

<sup>71</sup> Pouhý e-mail není akceptovatelný.

<sup>72</sup> Například: ISO 14001, EU Ecolabel, Ekoznačka ČR (ekologicky šetrná služba,...), ...

<sup>73</sup> U „hotelů garní“ - t.j. u hotelů, které podávají pouze snídaně - je příslušný počet bodů dosažený v každé kategorii snižován o 20 bodů. „Hotel garní“ nemůže dosáhnout úrovně 5 hvězd.

<sup>74</sup> Akreditace „Superior“ představuje vynikající hotely, které dosáhly vysokého počtu bodů nad prahovými limity svých příslušných kategorií, avšak zároveň nesplňují minimální kritéria nejbližší vyšší kategorie. Takové hotely obvykle nabízejí vysokou úroveň služeb. Přívlastku „Superior“ mohou dosáhnout všechny hotely i „hotely garní“.

## Kategorie penzion 2015–2020

Úsek	č.	Kritérium	Body	*	**	***	****	
<b>I. BUDOVA</b>								
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 (vč. únikových plánů na pokoji)		M	M	M	M	
Celkový dojem	4	Celkový dojem budovy (uvnitř i venku) odpovídá požadavkům		Nenáročných <sup>1</sup>	Středních <sup>2</sup>	Zvýšených <sup>3</sup>	Vysokých <sup>4</sup>	
Veřejný prostor	5	Místnost pro pobyt hostů, která může zároveň sloužit ke stravování	1			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, dřež)	5					
	9	Zařízení k přípravě teplých nápojů (k dispozici hostům) – není-li na pokoji	2	M	M	M	M	
	10	Restaurace (* povinné pouze u 4*Superior)	8				M*	
	11	Klimatizace ve veřejných prostorách pro hosty (např. restaurace, vstupní hala, ...)	4					
	12	Balkóny nebo terasy přímo u pokoje <sup>5</sup>	3					
	13	Možnost úschovy cenností	1	M	M			
	14	Trezor v budově (není-li na pokoji)	3			M	M	
	15	Bezbariérová přístupnost <sup>6</sup>	5					
	Elektronika – veřejný prostor	16	Televize a rádio	2				
		17	Audio či multimediální přehraňč	1				
	Telekomunikace – veřejný prostor	18	Internetové připojení, Wifi	2			M	M
		19	Zařízení s přístupem na internet (i k zapůjčení)	3			M	M
20		Veřejný telefon (i mobilní) přístupný non-stop	1	M	M	M	M	
Parkovací prostory	21	Garáže (v areálu penzionu)	5					
	22	Parkoviště (v areálu penzionu)	3					
<b>II. SLUŽBY</b>								
Snídaně	23	Nabídka snídaní na požádání (kontinentální snídaně)	1		M			
	24	Rozšířená nabídka snídaní	2			M		
	25	Snídaně formou bufetu	3				M	
Jídlo a nápoje	26	Polopenze	4					
	27	Dětské menu	2					
	28	Večerní nabídka jídel na přání	3					
	29	Nabídka nápojů (k dispozici kdekoli v penzionu)	1	M	M	M	M	
Recepce	30	Služby recepce	1		M	M		
	31	Recepce s možností sezení	2				M	
	32	Kontaktní osoba přítomná v uvedených časech	1	M	M	M		
	33	Kontaktní osoba přítomná 14 hodin	2				M	
	34	Kontaktní osoba telefonicky dosažitelná non-stop	1	M	M	M	M	
	35	Dorozumění v cizím jazyce	1			M	M	
Platby	36	Možnost bezhotovostní platby (faktura, ...)	1				M	
	37	Možnost platby kartou	5				M	
Různé	38	Žehlička prkno + žehlička / služba žehlení (u 3* na požádání)	1			M*	M	
	39	Služba šití	2					
	40	Pračka pro hosty / služba praní	3				M	
	41	Stroj na čištění bot / služba čištění	2				M	
	42	Služba buzení nebo zařízení používané k buzení	1			M	M	
	43	Možnost kopírování, odeslání e-mailu, scanování	1			M	M	
	44	Nabídka regionálních produktů	2					
	45	Nabídka hygienického zboží	2			M	M	
	46	Denní tisk	1				M	
	47	Časopisy	1					
	48	Knihy	1					
	49	Půjčování deštníků	1				M	
	50	Půjčování sportovních potřeb (tzv. lehké sportovní potřeby – badminton, tenisové rakety, míče apod.)	3					
	51	Půjčování sportovních potřeb (tzv. těžké sportovní potřeby – lodě, kola, lyže apod.)	4					
	52	Samoobslužný zavazadlový vozík	2					
	53	Zavazadlový servis na požádání (úschova zavazadel)	1				M	
	54	Každodenní informace pro hosta v písemné či elektronické podobě (např. počasí, tipy na akce)	2					
	55	Informace o službách, sportovním a kulturním vyžití v okolí	2			M	M	
	56	Hlídkání dětí na požádání	3					

<sup>1</sup> Zvláště nábytek a vybavení je účelné a udržované.

<sup>2</sup> Zvláště nábytek a vybavení je účelné a sladěné.

<sup>3</sup> Zvláště nábytek a vybavení je kompletně tvarové a barevně sladěné. Celkový dojem vyniká zvýšeným komfortem a útulností.

<sup>4</sup> Veškerý nábytek, vybavení a služby musí být kvalitativně cenné a poskytovat vysoký komfort. Celkový optický dojem je sladěn tvarově, barevně a materiálem.

<sup>5</sup> Minimálně 85 % pokojů.

<sup>6</sup> 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 <sup>7</sup>	2				
	61	Uzamykatelné místo pro kola, lyže, kočárky	3				
	62	Přeprava osob vlastním dopravním prostředkem	2				
<b>III. POKOJE</b>							
Pokoj	63	Velikost pokojů ≥ 15 m <sup>2</sup> <sup>8</sup>	10				
	64	Velikost pokojů ≥ 20 m <sup>2</sup> <sup>8</sup>	15				
	65	Velikost pokojů ≥ 30 m <sup>2</sup> <sup>8</sup>	20				
	66	Rodinné pokoje s odděleným dětským pokojem	2 za každý pokoj, max. 6				
	67	Kuchyňská linka na pokoji	2 za každý pokoj, max. 6				
	68	Apartment nebo studio	2 za každý apartmán, max. 6				
	69	Nekuřácké pokoje	3				
	70	Dveře opatřeny bezpečnostním zámkem <sup>9</sup>	1	M	M	M	M
	71	Únikový plán s označením výchozího místa ve vstupním prostoru	1	M	M	M	M
Kvalita spánku	72	Lůžko min. 80×190 cm, dvoulůžko 160×190 cm	1	M	M		
	73	Lůžko min. 90×200 cm, dvoulůžko 180×200 cm	2			M	M
	74	Dětská postýlka na požádání	2			M	M
	75	Kvalitní a udržované matrace	3	M	M	M	M
	76	Hygienické chrániče matrací	3				
	77	Kvalitní a udržovaný polštář a příkrývka	1	M	M	M	M
	78	Kvalitní a udržované povlečení	1	M	M	M	M
	79	Antialergické příkrývky a polštáře jsou založeny na pokojích či k dispozici na vyžádání (Je nutné doložit, či fyzicky ukázat náplň.)	2				
	80	Dva použitelné, nikoliv pouze dekorativní polštáře na osobu	1				
	81	Příkrývka a polštář navíc na požádání	1			M	M
	82	Denní přehoz	1				M
	83	Možnost zatemnění oken (rolety, závěsy)	1	M	M	M	M
84	Možnost úplného zatemnění místnosti (např. okenice nebo závěs – „blackout“)	5					
Vybavení pokoje	85	Odpovídající šatní skříň nebo „výklenek“ na šaty	1	M	M	M	M
	86	Odpovídající počet ramínek (nikoli drátěná)	1	M	M	M	M
	87	Háčky na šaty mimo šatní skříň	1	M	M	M	M
	88	Police či zásuvky na prádlo	1	M	M	M	M
	89	Zrcadlo na výšku postavy	1			M	M
	90	Místo pro odložení zavazadla / kufrbox	1			M	M
	91	1 židle	1	M			
	92	1 možnost k sezení na každé lůžko	1		M	M	M
	93	Pohovka nebo pohodlné čalouněné sezení	2				M
	94	Stůl (psací stůl či deska)	1		M	M	M
	95	Vhodné osvětlení u stolu (vč. večera a noci)	1			M	M
	96	Noční stolek u každého lůžka	1		M	M	M
	97	Vhodná lampička ke čtení u každého lůžka	1		M	M	M
	98	Osvětlení pokoje	1	M	M	M	M
	99	Centrální ovládání osvětlení u dveří nebo u lůžka	2				
	100	Volné el. zásuvky	1		M	M	M
	101	Trezor s návodem k použití	8				M
	102	Koš na odpadky	1	M	M	M	M
103	Mínibar s ceníkem nápojů	5					
104	Kávovar nebo varná konvice	2					
105	Sklenka (na lůžko)	1	M	M	M	M	
106	Otvírák lahví	1		M	M	M	
Telekomunikace	107	Telefon s provolbou ven	3				
	108	Internetové připojení, WiFi, bezdrátové	5			M	M
Elektronika	109	TV s dálkovým ovládním (tř. 2*, 3* k zapůjčení)	3		M	M	M
	110	Satelit, digitální TV s širokou nabídkou programů	2				
	111	Audio či multimediální přehrazač	2				
Zvuková izolace / klimatizace	112	Klimatizace s individuálním nastavením teploty	7				
	113	Individuální regulace teploty	1				M
	114	Zvukově izolující dveře nebo dvojité dveře	8				
	115	Odpovídající zvuková izolace oken	8				
Pokoj – různé	116	Informace o penzionu	1	M	M	M	M
	117	Nápoje na pokoji k dispozici <sup>10</sup>	2				M
	118	Nabídkový lístek jídel a nápojů s donáškou (room-service)	3				

<sup>7</sup> Započítává se jen jedna místnost, body se neslučují.

<sup>8</sup> Pokud má hotel omezený počet pokojů (max. 15 %), které této velikosti nedosahují, musí být host o této skutečnosti informován ještě před uzavřením smlouvy o ubytování.

<sup>9</sup> Ne dozický.

<sup>10</sup> Jakákoli nabídka nápojů na pokoji ať zdarma či za poplatek.

Úsek	č.	Kritérium	Body	*	**	***	****
Hygienické zařízení	119	Psací potřeby, poznámkový blok	1			M	M
	120	Šicí potřeby (u 3* na požádání)	1			M*	M
	121	Lžice na boty	1			M	M
	122	Čisticí potřeby na boty <sup>11</sup> (u 2* a 3* na požádání)	1		M	M	M
	123	Sprchový kout + WC na chodbě max. na 10 pokojů (není-li na pokoji) * – u 2* Superior musí být na pokoji	1	M	M*		
	124	Sprchový kout / vana a WC na pokoji	2			M	M
	125	Vana + WC na pokoji <sup>12</sup>	3				
	126	Sprchový závěs / vanová zástěna	1	M	M	M	M
	127	Umyvadlo	1	M	M	M	M
	128	Koupelnová předložka (pratelná)	1			M	M
	129	Zrcadlo nad umyvadlem	1	M	M	M	M
	130	Osvětlení zrcadla nad umyvadlem	1			M	M
	131	Zásuvka s označením napětí	1	M	M	M	M
	132	Kosmetické zrcátko	1				M
	133	Osvětlené kosmetické zrcátko	2				
	134	Držák nebo háček na ručníky na každé lůžko	1	M	M	M	M
	135	Vyhřívaný žebřík na ručníky	3				
	136	Topení v koupelně	5				
	137	Odkládací plocha	1		M	M	
	138	Velká odkládací plocha	2				M
	139	Sklenka na čištění zubů 1 ks/lůžko	1		M	M	M
	140	Mýdlo nebo sprchový gel	1	M	M	M	M
	141	Šampon	1			M	M
	142	Kosmetické produkty (např. koupací čepice, odličovací tampony, vatové tyčinky, tělové mléko apod. – min. 2 produkty)	2				M
	143	Papírové kapesníčky	1			M	M
	144	Ručník 1 ks/lůžko	1	M	M	M	M
	145	Osuška 1 ks/lůžko	1		M	M	M
	146	Župan na požádání	1				M
	147	Župan	2				
	148	Pantofle na požádání	2				M
	149	Vysoušeč vlasů (tř. 3* na požádání)	1			M	M
	150	Koš na odpadky v koupelně	1	M	M	M	M
	151	Zatahovací šňůry nebo sušák na prádlo	1				
	152	Toaletní papír s držákem na WC	1	M	M	M	M
	153	Rezervní toaletní papír vhodně uložený	1	M	M	M	M
154	Hygienické sáčky na WC	1	M	M	M	M	
155	WC štětka s pouzdrém	1	M	M	M	M	
Úklid pokojů / výměna prádla	156	Denní úklid pokoje (včetně závěrečného úklidu)	1		M	M	M
	157	Výměna ložního prádla a ručníků 1× týdně	1	M	M		
	158	Výměna ložního prádla a ručníků 2× týdně	2			M	M
	159	Výměna ručníků denně na požádání	3				M
<b>IV. VOLNOČASOVÉ AKTIVITY</b>							
Prostory	160	Zastřešená terasa, altán	2				
	161	Místo pro grilování s posezením	3				
	162	Venkovní rekreační plocha s lehátky	2				
	163	Aktivity pro děti (dětské hřiště, mini zoo / farma, vodní svět a další)	4				
Spa a kosmetika	164	Vnitřní bazén	15				
	165	Venkovní bazén	10				
	166	Whirlpool, masážní vana	5				
	167	Sauna	5				
	168	Odpočívárna s lehátky	3				
	169	Parní lázeň	5				
	170	Kosmetické služby, Kadeřnické služby	5				
	171	Masáže	5				
	172	Fitness (min. 3 přístroje)	5				
<b>V. OSTATNÍ</b>							
Konferenční vybavení	173	Místnosti pro pracovní skupiny / salonky	4				
	174	Datový projektor	2				
	175	Flipchart, potřeby pro workshop	1				
Různé	176	Systematická práce se stížnostmi hostů <sup>13</sup>	5				M
	177	Systematické dotazování hostů <sup>14</sup>	3				
	178	Elektronická on-line rezervace <sup>15</sup>	5				M
	179	Vlastní aktualizované internetové stránky	3			M	M
	180	Ekologické smýšlení <sup>16</sup>	2				
181	Certifikát ČSKS	3					
<b>VI. Minimální počty bodů</b>							
Penziony				70	100	140	180
Přívlastek „Superior“				100	140	180	230

<sup>11</sup> Namísto čistících potřeb na boty může být k dispozici také stroj na čištění obuvi.

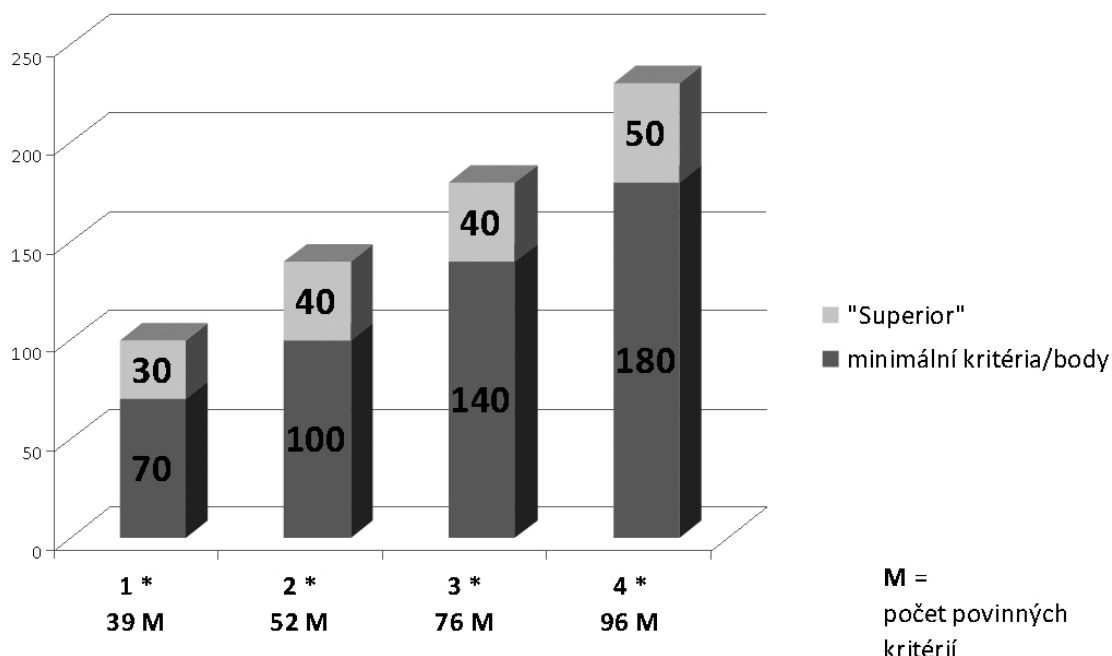
<sup>12</sup> 100 % pokojů.

<sup>13</sup> K systematické práci se stížnostmi hostů patří jejich členění příjem, vyhodnocení a přiměřená reakce na stížnost s písemnou dokumentací.

<sup>14</sup> 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.

<sup>15</sup> Obyčejná poptávka e-mailem nestačí, postačuje však rezervací formulář s odpovědí do 24 hod.

<sup>16</sup> 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.



#### Systém:

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.

**M =**  
počet povinných kritérií

## 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 chladniček 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, čisticích 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 · BELGIUM · DENMARK · GREECE · LIECHTENSTEIN

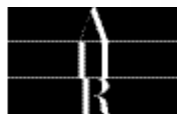


Tento materiál vznikl za finanční podpory Ministerstva pro místní rozvoj



**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