

JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH

Ekonomická fakulta

Katedra obchodu a cestovního ruchu

Studijní program: N6208 Ekonomika a management

Studijní obor: Obchodní podnikání

**Klasifikace ubytovacích zařízení v České republice a v
zahraničí**

Vedoucí diplomové práce

Dr. Ing. Dagmar Škodová Parmová

Autor

Bc. Klára Kohoutová

2010

Prohlášení

Prohlašuji, že svoji diplomovou práci jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své diplomové práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských prací a systémem na odhalování plagiátů.

Dne 27. června 2010

Klára Kohoutová

Poděkování

Za vedení práce, inspirativní připomínky a poskytnutí materiálů potřebných pro tuto práci děkuji Dr. Ing. Dagmaře Škodové Parmové.

Obsah

Úvod, cíle a metodika	6
1.1. Úvod.....	6
1.2. Cíle a metodika	8
2. Vymezení základních pojmů, význam certifikace	10
2.1 Klasifikace ubytovacích zařízení a její vznik	10

2.2	Vymezení základních pojmů OJK ČR	12
2.3	Zákonná úprava.....	13
3.	Klasifikace ubytovacích zařízení v České republice 2006 – 2009	21
3.1	Certifikační označení a jejich přidělování, odnímání	22
3.2	Kategorizace ubytovacích zařízení a definice jednotlivých kategorií	25
3.3	Obecně kategorie ubytovacích zařízení v ČR.....	27
3.4	Klasifikace ubytovacích zařízení	29
4.	Nová mezinárodní certifikace ubytovacích zařízení od roku 2010	33
4.1	Zásadní rozdíly mezi novou klasifikací pro roky 2010 -2012 a klasifikací roku 2006-2009	33
4.2	Proces udělení Certifikátu a klasifikačního znaku.....	34
4.3	Požadavky na jednotlivé třídy.....	36
5.	Současné evropské certifikační systémy.....	41
5.1	Základní porovnání evropských klasifikačních systémů s americkým.....	42
5.2	Zákonné hledisko - Klíčová opatření EU.....	43
5.3	Klasifikace hotelů ve Velké Británii.....	45
5.3.1	Systém kvality a klasifikace ubytovacích zařízení Visit England	45
5.3.2	Standardy kvality pro hotelové ubytování	50
5.3.3	Definice jednotlivých kategorií.....	53
5.3.4	Obecné normy, požadavky na zařízení a možné výjimky	54
5.3.5	Klíčové požadavky pro ubytovací zařízení.....	55
5.3.5	Minimální požadavky	58
5.3.6	Požadavky na služby	60
5.3.7	Požadavky na kvalitu stravy a informace o stravování.....	63
5.3.7	Požadavky na pokoje	68
5.3.8	Požadavky na koupelny	74
5.3.9	Požadavky na veřejná prostranství.....	76
5.4	Jiné vybrané evropské certifikační systémy	78
5.4.1	Nordic-Baltic certifikace - Společná certifikace hotelů ve Skandinávii a Pobaltí	78
5.4.2	Švýcarsko.....	81
5.4.3	Nizozemí	82
5.4.4	Španělsko	84
6.	Srovnání statistických dat a klasifikací.....	86

6.1 Srovnání regionů v České republice	86
6.2 Statistická data o ubytovacích zařízeních ve Velké Británii a srovnání s Českou republikou.....	86
6.3 Srovnání ubytovacích zařízení a klasifikací České republiky a Velké Británie	89
7. Návrhy ke zlepšení systémů klasifikace	91
8. Závěr	93
9. Přílohy.....	95
Příloha č. 1. – Terminologie užitá v české klasifikaci	99
Příloha č. 2. - 268/2009 Sb. - vyhláška ze dne 12. srpna 2009 o technických požadavcích na stavby	102
Stavby ubytovacích zařízení	102
Příloha č. 3 - Podmínky žádosti o klasifikační znak	105
Příloha č. 4. - Počet hromadných ubytovacích zařízení podle kategorie ubytovacího zařízení v turistických regionech	106
Příloha č. 5 – Terminologie nových kategorií klasifikace rok 2010 – 2012.....	123
Příloha č. 6 – Vzory „starých“ klasifikačních znaků České republiky	124
Příloha č. 7 – Statistická data o ubytování ve Velké Británii	125
Příloha č. 8 - Statistická data o ubytování v Anglii	128
10. Seznam použitých symbolů a zkratk.....	129
11. Seznam použité literatury	130

Úvod, cíle a metodika

1.1. Úvod

Známe je všichni – „hvězdičky“ pro označení kvality hotelů či jiných ubytovacích zařízení. Přesto většina lidí ví jen velmi málo o jejich významu, službách a standardech jednotlivých tříd. V nabídkách cestovních kancelářích nacházíme další rozličné symboly, které popisují kvalitu ubytování. Jednoduše řečeno, hosté ubytovacích zařízení nemají jasnou představu o jednotlivých třídách a kategoriích ubytovacích zařízení, a proto existuje již delší dobu unifikace označování hotelů v Evropě či dokonce na celém světě. Je takové unifikace vůbec třeba nebo tento nápad pozbývá smyslu?

Nejdříve si řekněme něco k samotnému pojmu hotel. Označení ubytovacího zařízení názvem „hotel“ bylo přijato jako obecný pojem na celém světě a je využíváno pro různé typy ubytovacích zařízení (např. hotely v blízkosti letišť, hotely pro business klientelu, luxusní hotely, hotely pro motoristy – motely, apartment hotely, horské hotely, hotely na pobřeží apod.). Samotné počátky hoteliérství a hostinských služeb sahají do konce 18. století, i když tyto služby byly již poskytovány od dob starších. Na podstatnější rozvoj si však tyto služby musely počkat ještě dalších sto let. Až ve 20. století, kdy se cestovní ruch rozvíjel a lidé začali více cestovat, začala se rozvíjet i konkurence mezi jednotlivými ubytovacími zařízeními. Začala se vytvářet síť poskytovatelů ubytovacích služeb, což přineslo prudký rozvoj kategorií ubytování, ale také postupně se zvyšující kvalitu. Užívání kvalitativních norem sahá až do konce 19. století. Tyto normy byly vytvářeny zájmovými organizacemi podnikatelů a jejich úkolem byla kontrola jednotlivých ubytovacích zařízení. Již v roce 1962 proběhly pokusy o vytvoření jednotného celosvětového klasifikačního systému, avšak teprve na konci 20. století vydaly Mezinárodní normalizační organizace ISO a Evropský výbor pro normalizaci společnou normu pro terminologii v tomto odvětví¹. Tato norma byla převzata i do českého systému norem a v rámci Evropské unie vznikla iniciativa podávat jednotné informace ve stávajících hotelech.

¹ EN/ISO 18 513 „Služby cestovního ruchu – Hotely a ostatní kategorie turistického ubytování – terminologie“

Důvody proč stále neexistuje jednotná evropská či celosvětová klasifikace

Klasifikační systémy sice již existují na národní a regionální úrovni ve většině států EU, ale převážná část členských zemí má stále klasifikace své, nikoliv společné s jinými členskými státy. Co se však týká harmonizace existujících klasifikačních systémů, členské asociace HOTREC pokračují v “protestech” proti vytvoření evropského nebo světového klasifikačního systému. Důvodem, proč se metodiky a kritéria jednotlivých evropských klasifikačních systémů od sebe liší, jsou kulturní a geografické rozdíly v jednotlivých zemích. Zásadní odlišnosti také spočívají v tom, kdo tyto klasifikace vytvářel (státní orgány či různé turistické asociace), kdy vznikly a dále, zda jsou či nejsou v dané zemi ze zákona povinné. Právě tato podstatná odlišnost jednotlivých systémů je důvodem, proč konfederace HOTREC nemá zájem o naprosto jednotnou klasifikaci všech evropských zemí. Jejím cílem tedy je dosáhnout přibližně podobných, ale ne identických kritérií klasifikace.

Dne 14. prosince roku 2009 byl učiněn důležitý krok směrem k unifikaci některých z evropských klasifikačních systémů, u kterých se předpokládá geografická a kulturní podobnost. Hotelové asociace Rakouska, České republiky, Německa, Maďarska, Nizozemska, Švédska a Švýcarska po vzájemné dohodě vytvořily „Unii Hotelstars“ (Hotelstars Union), a to pod záštitou konfederace HOTREC². Od ledna roku 2010 někteří z těchto zakládajících členů „Unie Hotelstars“ zavedli ve svých zemích nový jednotný klasifikační systém. Cílem zavedení jednotné certifikace v těchto státech je poskytování transparentnějších a spolehlivějších informací.

Ještě nedávno se zdálo téměř nemožné sjednotit alespoň částečně klasifikace. Těmto evropským zemím se toto nedávno podařilo a tato vize se nyní stala realitou. Aby vznikla tato jednotná certifikace bylo zapotřebí dlouholeté důvěry, společné marketingové filozofie, ale také podobné struktury hotelových trhů. Dohoda, která vznikla, je založena na 21 principech konfederace HOTREC, které v jedné z následujících kapitol rovněž uvádím. Principy jsou pro členy „Unie Hotelstars“ závazné. Pomocí těchto principů se snaží konfederace zvýšit kvalitu ubytovacích zařízení a rozšířit trh pro jejich hotelový sektor. Hosté tak nyní budou moci využívat

² Hotely, Restaurace & Kavárny v Evropě

nadnárodní spolehlivý informační systém. Potenciálním hostům jsou v šesti jazycích³ k dispozici webové stránky www.hotelstars.eu. Tato klasifikace se opírá celkem o 270 samostatných kritérií. Pro dosažení určité třídy je nutné dosáhnout stanoveného počtu bodů, splnit předepsaná minimální kritéria v určených kategoriích, ale také kritéria volitelná.

Výše popsanou problematikou se také bude zabývat tato práce.

1.2. Cíle a metodika

V této diplomové práci se tedy snažím rozpracovat nejen samotný pohled na klasifikaci ubytovacích zařízení jako celek, ale také jednotlivé klasifikace. Pro srovnání s klasifikací České republiky jsem zvolila Velkou Británii, která má klasifikaci dle mého názoru opravdu detailně rozpracovanou. Faktem však zůstává, že statistická data spojená právě s klasifikovanými či dokonce neklasifikovanými ubytovacími zařízeními je nemožné zjistit, neboť ve Velké Británii v současné době neexistuje povinný registrační systém pro ubytovací zařízení. Jednotlivé portály zaměřené na propagaci Velké Británie jako turistické destinace (např. Visit Britain, Visit England etc.) tedy tyto informace nemusí shromažďovat a ani jednotlivá ubytovací zařízení nemají povinnost registrovat se a uvádět jednotlivé informace o svém podnikání u statistického úřadu či podobné instituce. Přesné srovnání “trhu ubytovacích zařízení” Velké Británie s Českou republikou tedy není možné kvůli neexistenci těchto dat. Za zajímavé však považuji základní srovnání s certifikací americkou či jinými evropskými systémy. Podstatným porovnáním pak zcela určitě je srovnání klasifikace ubytovacích zařízení České republiky platné do konce roku 2009 s klasifikací novou, která je ubytovacími zařízeními využívána od začátku roku 2010.

Dalším cílem této práce je popsat a zdůraznit samotný úspěch vzniku společné jednotné klasifikace zemí východní či střední (západní) Evropy, a to nejen proto, že Česká republika je jedním ze zakládajících členů této nové klasifikace. Tuto klasifikaci již nyní využívá většina těchto zemí včetně České republiky a zbývající členové ji začnou využívat během tohoto roku. Samotná konfederace HOTREC (evropská profesní organizace poskytovatelů ubytovacích služeb) představující tzv. „mluvčího“

³ Český jazyk, německý jazyk, francouzský jazyk, italský jazyk, maďarský jazyk, anglický jazyk

hotelů, restaurací a kaváren na evropské institucionální úrovni a její přístup k systémům evropských klasifikací, jsou velmi podstatné. Proto je nezbytné se zde zabývat i touto organizací, jejím cílem a problematikou související s její činností. Stejně tak je významná problematika pojednávající o důležitosti existence klasifikací ubytovacích zařízení v jednotlivých zemích.

V této práci jsem využila komparativní metodu neboli srovnání. Ta byla využita nejen při srovnávání české klasifikace ubytovacích zařízení s britskou klasifikací, ale také české klasifikace roku 2009 s klasifikací novou, která je platná od začátku tohoto roku 2010 a je společná pro celkem sedm zemí. V této práci dále využívám tuto metodu k obecné komparaci evropské a americké klasifikace. Velmi podstatnou metodou je metoda popisu, neboť v jednotlivých certifikacích je nutné popsat dané požadavky na třídy, zákonné požadavky, podmínky získání klasifikace apod. Další metodou, které zde využívám, je analýza určitých jevů či statistických dat, které pojednávají o ubytování v daných zemích. Na jejich základě se snažím analyzovat, jaká je situace v odvětví cestovního ruchu – ubytovacích zařízeních. Jinou využitou metodou byla metoda dedukce. Na základě statistických a jiných dat bylo nutné odvodit pravděpodobné údaje o srovnávaných zemích a dané problematice.

2. Vymezení základních pojmů, význam certifikace, zákonná úprava

2.1 Klasifikace ubytovacích zařízení a její vznik

Vzhledem k tomu, že Ministerstvo pro místní rozvoj, jakožto gestor sektoru cestovního ruchu, má zájem na co nejvyšší kvalitě poskytovaných služeb v cestovním ruchu, úzce spolupracuje v úsilí zkvalitňování služeb s profesními sdruženími podnikatelů ve zmiňovaném odvětví. Jednou z cest, jak zvyšovat kvalitu služeb, bylo zavedení standardu kvality služeb a kategorizace či certifikace ubytovacích zařízení. Proto na základě Usnesení vlády ze dne 17. 7. 1999 č. 717 byla před více než třemi roky sestavena **„Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení České republiky (dále jen OJK ČR) pro kategorie hotel, hotel garni, pension a motel“**, a to pro období let 2006–2009. Ta vznikla z podnětu odborných sdružení NFHR ČR⁴ a HO.RE.KA ČR⁵, která zastupují zájmy provozovatelů ubytovacích a gastronomických zařízení v České republice a zároveň za podpory Ministerstva pro místní rozvoj, agentury CzechTourism⁶, Sdružení českých spotřebitelů⁷, Sdružení obrany spotřebitelů ČR⁸ a sdružení UNIHOST⁹. Hlavním garantem OJK ČR je Asociace hotelů a restaurací ČR¹⁰, která transparentním a profesionálním způsobem realizuje celý proces certifikace.

Hlavním důvodem vzniku oficiální jednotné klasifikace ubytovacích zařízení tedy byla:

nutnost zajistit a deklarovat kvalitu a úroveň vybavení ubytovacích zařízení podle kategorií a tříd a učinit tak tuto službu přehlednou z pohledu hosta i z pohledu

⁴ Národní federace hotelů a restaurací

⁵ Sdružení podnikatelů v pohostinství a cestovním ruchu

⁶ Česká centrála cestovního ruchu - státní příspěvková organizace Ministerstva pro místní rozvoj České republiky

⁷ Občanské sdružení, jehož hlavní náplní činnosti je hájení zájmů a práv spotřebitele.

⁸ Asociace, jejímž posláním je především obhajoba spotřebitelských práv.

⁹ Sdružení podnikatelů v pohostinství, stravovacích a ubytovacích službách v ČR

¹⁰ AHR ČR – Asociace vznikla sloučením dvou subjektů: HO.RE.KA ČR Sdružení podnikatelů v pohostinství a cestovním ruchu spolu a NFHR ČR, dvou dominantních profesních zástupců v oblasti hotelnictví a gastronomie rozhodnutím Valných hromad, konaných 25. října 2006 v hotelu Pyramida Praha OREA Hotels.

podnikatelů samotných. Navíc nastavení jasných parametrů může být do budoucna dobrým nástrojem pro zajištění spravedlivého tržního prostředí¹¹.

Společná aktivita, kterou uvedená profesní sdružení a asociace vyvinula spolu s Ministerstvem pro místní rozvoj ČR, představuje krok ke zkvalitnění ubytovacích služeb, což by mělo v budoucnu mít dopad na vnímání cestovního ruchu v České republice, jak u zahraničních, tak tuzemských cestovních kanceláří, ale také u samotných hostů.

Je jen otázkou času, kdy si hosté, cestovní kanceláře a agentury uvědomí jak je pro ně zaručená kvalita a rozsah daných služeb či vybavení ubytovacích zařízení důležitá a upřednostní certifikovaná zařízení před necertifikovanými a to zpětně vyvine tlak na podnikatele, aby svá zařízení certifikovali a jimi poskytované služby byly kvalitnější.

Obecným cílem certifikace je vytvoření sítě kvalitních zařízení poskytujících služby návštěvníkům České republiky a jejich následné informování o rozdílech v jednotlivých třídách a kategoriích. Dále je to „příprava“ zákazníků na to, co mohou očekávat v daných kategoriích a třídách ubytovacích zařízení. Dalším cílem bylo prostřednictvím certifikace nabídnout podnikatelům možnost deklarovat kvalitu vlastního zařízení a zároveň jim pomoci jejich zařízení propagovat (úloha CzechTourismu). Zvýšením kvality služeb se tak přeneseně dosáhne zvýšení např. prestiže regionu apod.

Této klasifikace se mohou účastnit všechny provozovny s více než 5 pokoji kategorie hotel, garní hotel, motel a pension. Klasifikace je založena na dobrovolnosti a je na daném provozovateli ubytovacího zařízení, zda certifikaci podstoupí či nikoliv. Státní úřady či orgány místní správy nemají tedy žádnou pravomoc vyžadovat ji jako povinnou. Slouží jako pomůcka pro zařazování ubytovacích zařízení do již zmíněných kategorií a do příslušných tříd dle minimálních stanovených požadavků. Česká centrála cestovního ruchu, CzechTourism, však má za úkol přednostně propagovat ta ubytovací zařízení, která certifikaci podstoupí. Klasifikace je platná po dobu 4 let (tj.

¹¹ CZECOT [online]. 17.3. 2008, 27.1.2010 [cit. 2010-02-12]. Klasifikace ubytovacích zařízení usnadní hledání kvalitního ubytování. Dostupné z WWW: <<http://www.czecot.com/cz/?page=14&id=9056>>.

do 31. 12. 2009) a zaniká automaticky při změně provozovatele nebo při zjevných změnách na daném objektu. Samotná certifikace tak vede nejen k nárůstu kvality poskytovaných služeb, ale také ke zvýšení transparentnosti trhu, zlepšení orientace spotřebitelů tj. hostů a zprostředkovatelů¹² na trhu a k větší ochraně spotřebitele.

Vzhledem k tomu, že zmiňovaná Oficiální jednotná klasifikace platí pouze pro kategorie hotel, hotel garni, pension a motel, přijala dne 14. července 1999 vláda na vědomí usnesením č. 717 Doporučené standardy ubytovacích služeb, které mají posloužit především dalšímu zkvalitnění těchto služeb cestovního ruchu v České republice u kategorií: Kempy a chatové osady, Turistické ubytovny a Ubytování v soukromí. Na zpracování doporučeného standardu ubytovacích služeb se podílely Svaz podnikatelů ČR ve venkovské turistice a agroturistice spolu s Evropským centrem pro eko-agro turistiku (ECEAT CZ), Kempy a chatové osady ČR a Klub českých turistů spolu s odborem cestovního ruchu Ministerstva pro místní rozvoj.

Doporučený standard ubytovacích služeb pro tyto kategorie má svá certifikační pravidla doplněná o prováděcí předpisy sdružení, která provádějí tuto certifikaci a logo. Certifikaci provádí již zmiňovaná profesní zájmová sdružení, která ručí za kvalitu nabízených služeb a mají za povinnost provádět kontroly dodržování kvality poskytovaných služeb. Certifikaci provádí daná sdružení jak pro své členy, tak i pro nečleny. Certifikovaná ubytovací zařízení jsou však přednostně propagována Českou centrálou cestovního ruchu Czech Tourism na veletrzích a výstavách cestovního ruchu jak v ČR, tak i v zahraničí (stejně tak jako u certifikovaných zařízení dle Oficiální jednotné certifikace hotelů, hotelů garni, pensionů a motelů.).

2.2 Vymezení základních pojmů OJK ČR

Ubytovatel: Je to fyzická nebo právnická osoba, která ubytovává hosty za úplatu.

Host: Je to fyzická osoba, která požaduje ubytování. Host je zpravidla zároveň smluvním partnerem. Za hosty jsou považovány také osoby, které přijedou se smluvním partnerem (např. Rodinní příslušníci, přátelé apod.).

Klasifikace: označení minimálních požadavků jednotlivých tříd ubytovacích zařízení

¹² - tj. cestovních kancelářů a agentur

Standard a standardizace: obecné pojmy, které stanovují požadavky na poskytované služby a vybavení.

Kategorizace: proces, ve kterém dochází k dělení ubytovacích zařízení do jednotlivých kategorií (hotel, hotel garni, pension apod.)

Certifikace: označuje proces udělení Certifikátu a Klasifikačního znaku dle Oficiální jednotné klasifikace ubytovacích zařízení České republiky kategorie hotel, hotel garni, pension a motel.

Další terminologie potřebná v této klasifikaci je přiložena jako příloha č. 1.

2.3 Zákonná úprava

1) Živnostenský zákon č. 455/1991 Sb.

Jak je to s legislativou? Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení České republiky pro kategorie hotel, hotel garni, pension a motel je upravována především Živnostenským zákonem č. 455/1991 Sb. respektive jeho novelou č. 356/1999 Sb. ze dne 9. prosince 1999, která je doplněna v § 17 v odstavci o 8 povinností provozovatelů ubytovacích zařízení.

Bude-li podnikatel chtít provozovat ubytování bez stravování pak je povinen zařídit si živnostenský list na "ubytovací služby“, tedy **ŽL na živnost volnou**. Dle nařízení vlády 278/2008 Sb. ze dne 23. července 2008 o obsahových náplních jednotlivých živností platné od 14. srpna 2008 se jedná o:

„poskytování ubytování ve všech ubytovacích zařízeních (např. hotel, motel, kemp, ubytovna) a v bytových domech, rodinných domech nebo ve stavbách pro rodinnou rekreaci. V případě ubytování v bytových domech, rodinných domech nebo ve stavbách pro rodinnou rekreaci s kapacitou do 10 lůžek (včetně přistýlek) podávání snídaní ubytovaným hostům.“¹³

¹³ Ministerstvo průmyslu a obchodu [online]. 18.8.2008 [cit. 2010-02-13]. Nařízení vlády ze dne 23. července 2008, o obsahových náplních jednotlivých živností. Dostupné z WWW: <<http://www.mpo.cz/dokument48868.html>>.

Dle § 25 ŽZ: **Živnost volná** je živnost opravňující k výkonu činností, pro jejichž provozování tento zákon nevyžaduje prokazování odborné ani jiné způsobilosti. K získání živnostenského oprávnění pro živnost volnou musí být splněny všeobecné podmínky (§ 6 odst. 1). (Živnost volná a obory činností, které náležejí do živnosti volné, jsou uvedeny v příloze č. 4 k tomuto zákonu)

§ 6 odst. 1 **Všeobecné podmínky provozování živnosti**

Všeobecnými podmínkami provozování živnosti fyzickými osobami, pokud tento zákon nestanoví jinak, jsou:

- a) dosažení věku minimálně 18 let
- b) způsobilost k právním úkonům
- c) bezúhonnost (výpis z evidence Rejstříku trestů ne starší než 3 měsíce)

Živnostenský zákon stanovuje v § 17 v odstavci, **povinnosti provozovatelů ubytovacích zařízení**. Ubytovací zařízení musí být u vstupu trvale a zvenčí viditelně označeno:

- 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

Základním znakem tohoto typu živnosti tedy je, že se jedná o ubytovací zařízení nezahrnující poskytování stravovacích služeb. Ubytovací zařízení (tedy zařízení kategorie hotel, motel, penzion a hotel garni), která poskytují stravovací služby, vyžadují jiné, samostatné živnostenské oprávnění pro hostinskou činnost. V tomto případě, se bude jednat o **živnost řemeslnou** (dle nařízení vlády č. 469/2000 Sb.)

K získání živnostenského oprávnění pro živnost řemeslnou musí být splněny všeobecné podmínky (§ 6 odst. 1) a dále:

- a) předložen doklad o tom, že FO nemá vůči územním finančním orgánům České republiky daňové nedoplatky
- b) splnění zvláštních podmínek provozování živnosti, tj. podmínek odborné způsobilosti (§ 21 a §22 ŽZ)

Odborná způsobilost se prokazuje jedním z těchto možností:

- 1) výučním listem z daného 3letého učebního oboru nebo obdobným dokladem o řádném ukončení 3letého učebního oboru a dokladem o vykonání 3leté praxe v oboru¹⁴
- 2) vysvědčením o ukončení studia daného studijního oboru střední odborné školy kratším než 4 roky spolu s dokladem o vykonání 3leté praxe v oboru
- 3) vysvědčením o maturitní zkoušce v daném studijním oboru střední odborné školy nebo středního odborného učiliště či gymnázia s předměty odborné přípravy spolu s dokladem o ukončení 2leté praxe v oboru
- 4) diplomem nebo jiným dokladem o absolvování bakalářského nebo magisterského studijního programu vysoké školy s dokladem o vykonání roční praxe v oboru.

2) Občanský zákoník č. 40/1964 Sb.

Odpovědnost za škodu způsobenou na vnesených nebo odložených věcech dle § 433

1) Provozovatel poskytující ubytovací služby odpovídá za škodu na věcech, které byly ubytovanými fyzickými osobami nebo pro ně vneseny, ledaže by ke škodě došlo i jinak. Vnesené jsou věci, které byly přineseny do prostor, které byly vyhrazeny k ubytování nebo k uložení věcí, anebo které byly za tím účelem odevzdány provozovateli nebo některému z pracovníků provozovatele.

2) Je-li s provozováním nějaké činnosti zpravidla spojeno odkládání věcí, odpovídá ten, kdo ji provozuje, občanovi za škodu na věcech odložených na místě k tomu určeném nebo na místě, kam se obvykle odkládají, ledaže by ke škodě došlo i jinak.

3) Odpovědnosti podle odstavce 1 a 2 se nelze zprostit jednostranným prohlášením ani dohodou¹⁵

Ubytovatel má povinnost poté hradit škodu skutečnou (tedy například u svršků cena neomezená). Odstavec třetí tedy v praxi znamená, že nejsou nic platné nápisy „za odložené věci se neručí“. Jsou-li však věcmi vnesenými či odloženými klenoty, peníze

¹⁴ za příslušný obor se považují zejména obory kuchař-číšník, číšník-servírka, kuchař, kuchařské práce

¹⁵ *Zakony.kurzy.cz* [online]. 1.7.2008, 1.1.2008 [cit. 2010-02-14]. Kurzy.cz finanční portál pro odborníky i laiky. Dostupné z WWW: <<http://zakony.kurzy.cz/40-1964-obcansky-zakonik/paragraf-433/platne-080701/>>.

a jiné cennosti vyhláška č. 258/1995 Sb. byl stanoven limit odpovědnosti za škodu ve výši 5.000,- Kč. Tento limit se vztahuje na všechny věci dohromady, nikoliv o cenu každé jedné z nich.

3) Autorský zákon č. 168/2008 Sb. a zákon č. 348/2005 Sb. o rozhlasových a televizních poplatcích

Novela autorského zákona č. 168/2008 Sb., opět zavádí povinnost provozovatelům ubytovacích zařízení platit autorské odměny za užívání předmětu ochrany autorského práva /tzn. rozhlasových a televizních přijímačů/ na pokojích.

Novela reaguje na rozhodnutí Soudního dvora ES o předběžné otázce ve věci C-306/05 a stanovuje, že autorům a dalším nositelům práv chráněných autorským zákonem¹⁶ přísluší odměna, kterou budou platit provozovatelé ubytovacích zařízení tzv. kolektivnímu správci¹⁷ v maximální výši 50% tzv. „koncesionářských poplatků“, stanovených zákonem č. 348/2005 Sb. Odměny takto určené jsou považovány za konečné. Tímto se tedy zamezuje případnému zvyšování těchto poplatků ze strany kolektivních správců, ke kterému dříve docházelo. Na základě dohody kolektivních správců došlo k následujícímu rozdělení odměn:

- v případě rozhlasových přístrojů: 50 % INTERGRAM a 50 % OSA.
- v případě televizních přijímačů: 49,50 % INTERGRAM a 49,50 % OSA +DILIA+OOA-S

Pod dohledem MK ČR a na základě dohody s dalšími kolektivními správci a AHR došlo tedy k tomu, že k inkasování autorských odměn v případě rozhlasových a televizních přístrojů umístěných na pokojích ubytovacích zařízení byly pověřeny pouze OSA a INTERGRAM. Svaz OSA byl pověřen inkasováním autorských podílů pro kolektivní správce DILIA a OOA-S., OAZA návrh smlouvy o pověření stále nepodepsal.

Provozovatelé ubytovacích zařízení by tedy měli mít s těmito kolektivními správci uzavřenou smlouvu k užívání předmětu ochrany autorského práva ve veřejných prostorách (v restauraci, hotelové hale, lobby baru, apod.) i na pokojích.

¹⁶ tj. výkonným umělcům, výrobcům zvukového a zvukově obrazového záznamu, a vysílatelům

¹⁷ OSA – Ochranný Svaz Autorský pro práva k dílům hudebním, INTERGRAM – Nezávislá společnost výkonných umělců a výrobců zvukových a zvukově-obrazových záznamů,

Poskytovatelé ubytovacích služeb mají tedy za povinnost platit dvě odlišné platby určené dvěma odlišnými zákony.

4) Nová vyhláška 268/2009 Sb., o technických požadavcích na stavby

Předmětem úpravy je stanovení technických požadavků na stavby, které náleží do působnosti obecných stavebních úřadů. Tato vyhláška byla oznámena v souladu se směrnicí Evropského parlamentu a Rady 98/34/ES ze dne 22. června 1998 o postupu při poskytování informací v oblasti technických norem a předpisů a pravidel pro služby informační společnosti, ve znění směrnice 98/48/ES.

Dle § 3 se pro účely této vyhlášky se základním pojmem **ubytovací jednotka** rozumí:

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

Součástí této vyhlášky již nejsou obecné požadavky na požární bezpečnost staveb, neboť tyto požadavky jsou součástí vyhlášky č. 23/2008 Sb., o technických podmínkách požární ochrany staveb.

Vyhláška rozpracovává úpravu, která je obsažena ve stavebním zákoně a váže se na umístování staveb a na zpracování projektové dokumentace k ohlašování staveb a k žádostem o stavební povolení i na provádění, užívání staveb.

„Stavebně technické požadavky se odvíjejí od šesti základních požadavků na vlastnosti staveb podle Směrnice Rady ES č. 89/106/EHS, a to mechanické odolnosti a stability, požární bezpečnosti, hygieny, ochrany zdraví, zdravých životních podmínek a životního prostředí, bezpečnosti při užívání, úspory energie a tepelné ochrany.

Tyto základní požadavky jsou doplněné v jednotlivých případech dalšími požadavky, které se odvíjí podle specifických podmínek ČR. Vedle obecných formulací se soustřeďují na podrobnější technická řešení stavebních konstrukcí a technických

zařízení staveb s tím, že konkrétní podrobnosti jsou ponechány na technických normách.¹⁸ Více viz příloha č. 2.

Dále jsou ve vyhlášce stanoveny zvláštní technické požadavky (pro naši tematiku v § 43, § 44 a § 45, podrobně viz příloha č. 2.) k vybraným druhům staveb, a to z hlediska jejich speciálního účelu, objemového řešení, konstrukčního řešení, četnosti výskytu, apod.“ (např. ke stavbám se shromažďovacím prostorem, stavby ubytovacích zařízení atd.).

V § 43 se uvádí základní kategorie ubytovacích zařízení a do kolika tříd se člení. Dále se zde stanovuje minimální šířka chodeb jak pro hosty, tak pro personál, světlost pokojů a nutnost, aby vstupní část ubytovacího zařízení umožňovala plynulý příjem a odbavení hostů. V následujícím § 44 jsou uvedeny minimální plochy pokojů v ubytovací jednotce, a to dle členění u všech tříd, ale také hygienického zařízení. U hygienického zařízení je také stanovena přístupnost a četnost, dle počtu pokojů a velikosti ubytovacího zařízení. Nutnost výtahu je stanovena u staveb ubytovacího zařízení s více než třemi nadzemními podlažími. Touto vyhláškou je rovněž stanovena povinnost samostatných WC pro veřejnost, odděleným pro muže a pro ženy (obojí s předstíní a umyvadlem) v případě, že jsou ve stavbě poskytovány stravovací služby a je zde provozována společenská nebo kulturní činnost (stanoveno i u samostatných provozoven stravovacích služeb).

Dle § 45, hygienická zařízení v částech ubytovacích zařízení a v samostatných provozovnách stravovacích služeb musí být vybavena podtlakovým větráním, každé ubytovací zařízení musí být připojeno na veřejnou telefonní síť a v případě ubytovací kapacity vyšší než 30 osob musí mít zařízení pro akustický a optický signál k vyhlášení poplachu. Mimo to, při ubytovací kapacitě nad 75 osob je povinností i rozhlas umožňujícím řízení evakuace a únikové cesty, které musí mít nouzové osvětlení a vyznačený směr úniku.

Pevně je zde také stanovena charakteristika a napojení rozvodů vzduchotechnických zařízení.

¹⁸ *Tzb info* [online]. 11.9.2009 [cit. 2009-12-12]. Nová vyhláška 268/2009 Sb., o technických požadavcích na stavby. Dostupné z WWW: <http://www.tzb-info.cz/t.py?t=2&i=5898>.

5) Vyhláška 369/2001 o obecných požadavcích zabezpečujících užívání staveb osobami s omezenou schopností pohybu a orientace

Dle této vyhlášky se postupuje při zpracování a pořizování územní plánovací dokumentace a území plánovacích podkladů při navrhování, umísťování, povolování nebo ohlašování, provádění a kolaudaci staveb.¹⁹

6) Další povinnosti ubytovatele

Ubytovatel je povinen zejména:

- vést domovní knihu v rozsahu údajů jméno a příjmení ubytovaného cizince, den, měsíc a rok narození, státní občanství, číslo cestovního dokladu, počátek a konec ubytování a na požádání policie ji předložit ke kontrole; zápisy do domovní knihy musí být provedeny přehledně a srozumitelně, připouští se pouze písemná podoba,
- oznámit inspektorátu cizinecké policie ubytování cizince. Ubytovatel je povinen oznámit ubytování cizince do 3 pracovních dnů po jeho ubytování.

Tuto povinnost lze splnit:

- předložením vyplněného přihlašovacího tiskopisu, nebo
- prostřednictvím technických nosičů dat a jejich telekomunikačním přenosem v rozsahu údajů vedených v domovní knize, je-li takový přenos možný (v tomto případě je ubytovatel uchovat přihlašovací tiskopis po dobu 6 let od ubytování cizince).

Dále je nutné:

- neprodleně inspektorátu cizinecké policie oznámit úmrtí ubytovaného cizince
- umožnit policii vstup do míst, kde se může cizinec zdržovat, jde-li o místo užívané pro podnikání nebo provozování jiné hospodářské činnosti, pokud tímto vstupem nebude porušeno právo cizince na soukromí nebo rodinný život,

¹⁹ *Tzb-info* [online]. 28.4.2008 [cit. 2009-12-12]. Uplatňování požadavků vyhlášky MMR č. 369/2001 Sb., při provádění podstatných změn u dříve instalovaných výtahů. Dostupné z WWW: <<http://vytahy.tzb-info.cz/t.py?t=2&i=4817>>.

- cizinci na požádání vydat potvrzení o ubytování s uvedením jména, příjmení, ulice, místa a doby ubytování.²⁰

²⁰ *Policie.cz* [online]. 2010 [cit. 2010-02-03]. Služba cizinecké policie. Dostupné z WWW: <<http://www.policie.cz/clanek/3-2-povinnosti-ubytovatele.aspx>>.

3. Klasifikace ubytovacích zařízení v České republice 2006 – 2009

Označení ubytovacích zařízení hvězdičkami je systém fungující po celém světě. V České republice jsou ubytovací zařízení rozdělena podle kategorií na hotely, penziony, motely, ostatní ubytovací zařízení. Dále se rozdělují do pěti tříd, a to dle počtu hvězdiček od jedné hvězdičky jako třídy nejnižší až po nejluxusnější ubytovací zařízení, která mají pět hvězdiček. Tomuto třídění zákazníci celkem rozumí, avšak ne každý přesně ví, co si má u daných kategorií a tříd představit a co může u daných ubytovacích zařízení očekávat.

Hvězdičky jsou hotelům a penzionům přidělovány dle „Systému oficiální jednotné klasifikace ubytovacích zařízení“ jak jsem se již zmiňovala v minulé kapitole. Tento systém byl vytvořen záměrně tak, aby byl všem ubytovatelům dostupný, ale také finančně nenáročný. Poplatek za udělení certifikátu činí pro členy AHR ČR 1500,- Kč a pro nečleny je ve výši 3000,- Kč.

Provozovatel ubytování si však asi klade otázku, proč by mělo být jeho ubytovací zařízení certifikováno a jaký užitek mu tato certifikace přinese. Jednou z výhod pro ubytovatele je, že spolu s certifikací „získají“ marketingovou podporu, kterou zajišťuje certifikovaným zařízením AHR ČR spolu s Czech Tourismem systematickým budováním značky klasifikace. V podstatě se jedná o bezplatnou a trvalou propagaci daných zařízení, která jsou zárukou poskytovaných kvalitních služeb a solidnosti. Tyto aktivity asociací budují image klasifikovaných ubytovacích zařízení a garantují tak kvalitu jejich vybavenosti a služeb. Tato garance je zaručena také skutečností, že každé certifikované zařízení musí nejdříve projít stanoveným certifikačním procesem. Připojení se k jednotnému standardu je tedy dobrým zúročením vynaložených financí za certifikaci.

3.1 Certifikační označení a jejich přidělování, odnímání

Přidělování a obnovování Certifikátů a Klasifikačních znaků provádějí profesní svazy AHR ČR a UNIHOST. Stávající klasifikace končí dnem 31. 12. 2009 a provozovatelé vlastníci „samolepku“ jsou povinni sejmout Klasifikační znak z provozovny. Již od listopadu roku 2009 však AHR ČR a UNIHOST přijímá nové žádosti pro období let 2010-2012.

Obrázek č. 1 –
ukázka samolepky
<http://www.ahrcr.cz/>

Klasifikační znaky jsou ve formě samolepek. Jsou jednotné a bez označení profesního svazu, který jim samolepku vydal. Udělovaly se vždy na čtyřleté období, nyní však nastane změna a certifikát se bude udělovat na období tříleté. (více viz kapitola 4, nová mezinárodní certifikace od roku 2010). Na samolepkách musí být znázorněny dané roky, logo agentury České centrály cestovního ruchu – Czech Tourism, logo i jména obou zmiňovaných svazů s podpisy jejich představitelů, logo Ministerstva pro místní rozvoj a dále kategorie, třída daného zařízení. Kromě těchto údajů na nálepce nesmí chybět ani údaje o samotném zařízení, tedy obchodní jméno, jeho název a místo, kde se nachází. Certifikát i Klasifikační znak se nestává majetkem žadatele, ale je žadateli pronajat na dobu platnosti jeho udělení. Zároveň nejsou přenosné na jiné provozovatele. V případě, že dojde k ukončení provozu certifikovaného ubytovacího zařízení, jak Certifikát, tak Klasifikační znak automaticky přestává platit. Případné spory řeší ustanovená klasifikační komise. Kontrolu provádí ten profesní svaz, který danému ubytovacímu zařízení Certifikát a Klasifikační znak udělil. Po uplynutí dané lhůtě platnosti „Certifikátu“ se předpokládá revize požadavků Oficiální jednotné klasifikace ubytovacích zařízení a obnovení Certifikátu a Klasifikačního znaku.



Proces udělení Certifikátu a Klasifikačního znaku

Profesní svazy AHR ČR a UNIHOST. si stanoví jednu společnou klasifikační komisi, která se schází většinou jednou za dva měsíce. Komise se skládá ze tří výkonných

pracovníků sekretariátu AHR ČR, 1 člena za 5 hvězdičkové hotely za AHR ČR, zástupce Rady AHR ČR, 1 výkonného pracovníka UNIHOSTu, 1 zástupce UNIHOSTu, zástupce Sdružení obrany spotřebitelů ČR, zástupce Sdružení českých spotřebitelů, zástupce České centrály cestovního ruchu – CzechTourismu a dále zástupce Ministerstva pro místní rozvoj ČR. Tito členové klasifikační komise si zvolí předsedu ze zástupců AHR ČR, NFHR ČR a UNIHOST, a to na období 1 roku s rotací zastoupení a jsou povinni zpracovat plán na budoucí období 4 let.

Každé profesní sdružení má za úkol přijímat, zpracovávat a připravovat žádosti k projednání, a to pouze ve společné komisi. Žadatelé musí podepsat čestné prohlášení o plnění požadavků jednotné oficiální klasifikace. Žádost o udělení Klasifikačního znaku je nutné podat včas a správně vyplněnou dle skutečného stavu. Metodika podávání žádostí o certifikaci je velmi jednoduchá, stačí vyplnit elektronický formulář na www.ahrcr.cz či www.unihostostrava.cz.

První strana tohoto formuláře obsahuje základní informace o ubytovateli (adresa, IČ, zástupce, kontakty, informace zda je členem jedné z organizací, datum poslední kolaudace, počet pokojů – se sprchou, vanou, pro vozíčkáře, počet přistýlek, poschodí, dále o jakou třídu a kategorii se jedná atd.). Na druhé straně online formuláře žadatel zaškrťává obecné požadavky na vybavení pokoje, požadavky na vybavení pokoje, na hygienické vybavení na pokoji a požadavky na servis. Ve všech kategoriích jsou položky povinné a povinně volitelné. V případě, že v dané kategorii (hotel, hotel garni atd.) ubytovací zařízení nesplňuje daný počet požadavků, systém ho automaticky upozorní, že ubytovací zařízení nesplňuje podmínky pro udělení certifikace (tj. např. systém upozorní: nesplňuje povinné požadavky (splňuje pouze 38 z 39) a nesplňuje min. počet povinně volitelných údajů (splňuje pouze 5 z 6). Na následující třetí straně se zobrazí již zmiňovaný výsledek, zda zařízení splňuje podmínky pro certifikaci či nesplňuje, spolu s možností napsání komentáře a zápisu do kdy budou nedostatky odstraněny (v případě nesplnění požadovaných podmínek). K danému formuláři je nutné také připojit minimálně 3 fotografie, a to jak interiéru, tak exteriéru zařízení.

V další sekci „Souhlas“ má žadatel vybrat, zda souhlasí s danými podmínkami, viz příloha č. 3.

V poslední části formuláře je upozornění, ve kterém je zmíněno, že pokud Vaše údaje nevyhovují požadavkům klasifikace, můžete i tak formulář odeslat a požádat o povolení výjimky.

Poté co je žádost přijata daným profesním sdružením, komise žádost posoudí. Aby žádost byla vyřízena kladně, je nutné vyhovět všem povinným a určitému počtu povinně volitelných požadavkům. Jednotlivé třídy mají maximální počet povinně volitelných požadavků, kterým nemusí být vyhověno, jak následuje:

pro * a ** ubytovací zařízení požadavky	3
pro *** ubytovací zařízení požadavků	6
pro **** a ***** ubytovací zařízení požadavků	9

V případě, že jsou zjištěny závažné nedostatky (chybějící povinné body pro danou třídu klasifikace) oproti skutečnosti, dojde k neudělení (nebo odebrání Klasifikačního znaku a Certifikátu v případě řádné kontroly) a komise stanoví případné termíny nápravy. V případě, že komise nenalezla žádné nedostatky nebo byla provedena náprava nedostatků zjištěných kontrolou, komise vydá ubytovacímu zařízení Klasifikační znak a Certifikát. Tento proces trvá cca 2-4 měsíce, zaleží však také na době podání žádosti. Žádosti se však nikdy nevyřizují na počkání. Všechna certifikovaná zařízení před vydáním certifikace musí projít touto kontrolou, přičemž ta nemůže trvat déle než měsíc.

Náklady spojené s touto kontrolou uhradí sdružení, které žádost přijalo nebo to, které o provedení kontroly zažádalo. Za udělení samotného klasifikačního znaku a Certifikátu musí zaplatit daní provozovatelé - členové AHR ČR 1500,- Kč a nečlenové dvojnásobek tj. 3000,- Kč. Přesto je tato částka finančně dostupná všem ubytovacím zařízením, přičemž právě tato dostupnost byla jedním z hlavních cílů klasifikační komise.

Podstatnou informací také je, že je možné, aby provozovatel zažádal o udělení více tříd, a to i pro jeden ubytovací objekt. Požadované třídy však nemusí „jít po sobě“. V případě udělení certifikátu je však ubytovatel povinen označit jednotlivé části ubytovacího zařízení jednotlivými třídami a společné znaky (tj. služby apod.) musí vyhovovat té nejvyšší certifikované třídě.

Jinou neméně zajímavou informací je, že zde existuje možnost, aby se kdokoliv obrátil na asociaci AHR ČR se stížnostmi či v případě, že by chtěl vznést námitku proti udělení certifikátu určitému ubytovacímu zařízení.

A kde můžeme nalézt seznam všech certifikovaných ubytovacích zařízení těchto kategorií?

Seznam všech certifikovaných ubytovacích zařízení je zobrazen hned na několika webových stránkách. Za účelem propagace daných zařízení a informovanosti domácích i zahraničních turistů byly vytvořeny webové stránky www.hotelstars.cz. Zde si nejdříve vyberete příslušnou kategorii, třídu a kraj, ve kterém chcete ubytovací zařízení vyhledat a poté jste ihned přeměrování na skutečné webové stránky daného ubytovacího zařízení. Na těchto stránkách si mohou potenciální zájemci ubytování přímo zarezervovat. Zmiňované informace jsou na stránkách Hotelstars.cz k dispozici jazyce českém a dále v dalších pěti světových jazycích (aj, nj, šj, rj a fj). Informace o udělených certifikátech můžete nalézt také v rámci portálů www.hotelguide.cz, www.firmy.cz, www.CZeCOT.com (zde systém přednostně vyhledá certifikovaná ubytovací zařízení) a dále na webových www.hotrec.org, kde jste přes odkaz „Stars in Europe“ přeměrování na stránky www.hotelstars.cz

AHR ČR také vytvořila a pravidelně vydává a aktualizuje katalog a také CD certifikovaných zařízení. Tyto propagační materiály spolu s jinými jsou k dispozici na všech zahraničních zastoupeních CzechTourismu a v ČR ve všech informačních centrech.

3.2 Kategorizace ubytovacích zařízení a definice jednotlivých kategorií

Ubytovací zařízení je zařízení, které pravidelně (nebo nepravidelně) zabezpečuje přechodné ubytování. Zařízení se zařazují dle druhů do kategorií a dále dle převažujícího vybavení a úrovně poskytovaných služeb do jednotlivých tříd. Tyto třídy se označují po celém světě známými hvězdičkami. U hotelů a penzionů garni též

s označením "garni". Základním členěním je pak dělení ubytovacích zařízení na hromadná a individuální ubytovací zařízení. Hromadná ubytovací zařízení se pak dále člení dle kategorizace WTO²¹ do kategorií

- 1) Hotely a obdobná zařízení (s možností stravování) - hotel, hotel garni, motel, hotel, pension
- 2) Jiná hromadná ubytovací zařízení – kemp, chatová osada, turistická ubytovna (ta nejsou součástí Oficiální jednotné klasifikace)

Definice kategorií

„**Hotel** je ubytovací zařízení s nejméně 10 pokoji pro hosty vybavené pro poskytování přechodného ubytování a služeb s tím spojených (zejména stravovací) a člení se do pěti tříd.

Hotel garni má vybavení jen pro omezený rozsah stravování (nejméně snídani) 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.

Pension je ubytovací zařízení s nejméně 5 pokoji pro hosty, s omezeným rozsahem společenských a doplňkových služeb a člení se do čtyř tříd.

Ostatní ubytovací zařízení:

– kemp (tábořiště), chatová osada, turistická ubytovna, hotel

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 třídu a není vzdáleno více než 500 m.“²²

²¹ World tourism organization= Světové organizace turismu

²² OFICIÁLNÍ JEDNOTNÁ KLASIFIKACE UBYTOVACÍCH ZAŘÍZENÍ ČESKÉ REPUBLIKY KATEGORIE HOTEL, HOTEL GARNI, PENSION A MOTEL 2006-2009 [online]. 2006-2009 [cit. 2009-10-12]. UNIHOST. Dostupné z WWW: <http://www.unihoststrava.com/download/Oficialni_jednotna_klasifikace_2006-2009.pdf>.

3.3 Obecně kategorie ubytovacích zařízení v ČR

1) Luxusní kategorie

Nejluxusnější, tedy čtyř a pětihvězdičkové hotely se nacházejí hlavně na území hlavního města Prahy a ve městech spadajících pod ochranu UNESCO (v ČR je to např. Český Krumlov, Telč a další). Je to pochopitelné, protože přestože i ostatní části České republiky jsou zajímavé, většina turistů míří právě do Prahy a míst doporučených. Tyto hotely jsou samozřejmě i ty nejdražší a navštěvuje je pouze určitá skupina lidí, velmi často z oblasti businessu. Zajímavým trendem však je, že se některé z řady pětihvězdičkových hotelů snaží o pro „přechod“ z třídy 5té do třídy 4té. A proč tomu tak je? Dle informací AHR ČR se v dnešní době některé firmy snaží chovat „ekologicky“ proto vyžadují, aby jejich zaměstnanci, kteří využívají ubytovacích služeb při svých služebních cestách, zvolili právě hotely 4té třídy nikoliv nejvyšší 5té třídy.

2) Střední kategorie

Do této kategorie řadíme pensiony a hotely. Tyto hotely nejsou finančně náročné tak jako předcházející luxusní třídy. Přesto se turisté využívající tyto hotely mohou spokojeně strávit svou dovolenou či obchodní cestu v daném ubytování neboť zařízení plní své funkce.

Penziony jsou oblíbenou možností ubytování a v České republice jich je velké množství, tedy poptávku turistů zcela určitě zabezpečí. Většinou se jedná o ubytování hotelového typu v komorním prostředí s rodinnou atmosférou. Kapacita bývá průměrně kolem 30 lůžek.

Hotely střední kategorie jsou jedním z nejrozšířenějších typů ubytování, na které je většina turistů zvyklá. Do této kategorie patří ubytovací zařízení se širším a pestřejším rozsahem služeb. Mnohé z pokojů mají ve vybavení vlastní sociální zařízení, satelitní televizi, minibar a některé také trezor.

Motely jsou určeny především pro turisty, kteří cestují vlastním dopravním prostředkem a chtějí strávit noc při cestě (u dálnice apod.) a ráno v cestě pokračovat dále. Noclehy v takovéto kategorii jsou tedy často využívány pouze na jednu noc.

Botely nejsou v České republice příliš rozšířeným způsobem ubytování. Jedná se o ubytování na lodi. Pokud se s ním setkáme, pak především v hlavním městě Praze na řece Vltavě.

3) Levné a nenáročné možnosti ubytování

Nejlevnějšími formami ubytování jsou **ubytovny** a **hostely**. Často se ale jedná o ubytování na studentských kolejích, které je tedy dostupné pouze v letních měsících. Existují ovšem i ubytovny s celoroční možností pobytu, a to obzvláště v Praze a větších městech, kam turisté jezdí celoročně či v i jiných měsících než pouze v těch letních.

Ubytovny a hostely nenabízejí žádný luxus, často poskytují pouze základní servis. Většinou nechybí recepce, společenská místnost či salonek. Některé ubytovny a hostely nabízejí i snídani. Sociální zařízení bývá často společné na patře nebo pro několik pokojů, málokteré zařízení této třídy má pokoje s vlastním sociálním zařízením. Zmiňované ubytovací objekty se nacházejí v centru i mimo střed měst a dle toho se také liší cena, v Praze poměrně podstatným způsobem.

Další variantou je **ubytování v kempu**. V České republice je hustá síť kempů a rekreačních zařízení, kde návštěvníci mohou přespat v chatce, stanu či karavanu. Jde o zařízení nacházející se často v přírodě u řek či rybníků. Samozřejmě, že i kempy se odlišují kvalitou poskytovaných služeb a tedy i cenou. Kemp je vybaven sociálním zařízením - záchody a sprchami. Je zde také možnost připojit se do elektrické sítě a přístup k pitné vodě v případě vlastního přívěsu či karavanu je samozřejmý. V České republice je možné stanovat i ve volné přírodě, ale na mnoha místech může platit omezení nebo zákaz.

Další možností mnohdy levnějšího ubytování je forma **ubytování v soukromí**. Tato forma se využívá v dnešní době čím dál více a především v určitých oblastech, např. lázeňská městečka, oblasti českých hor (Šumava apod.) Zde často soukromníci nabízejí byt či apartmány k pronajmutí, a to jak pomocí nabídky cestovních agentur, kancelářů, speciálních internetových portálů zaměřených na tento typ ubytování či prostou reklamou před svou „ubytovnou“ – u německých hranic určitě mnoho z nás nepřehlédlo cedule s nápisem „Zimmer frei“ (Pokoj k pronajmutí).

3. 4 Klasifikace ubytovacích zařízení

- rozdělení do tříd, požadavky na jednotlivé třídy

Jednotná oficiální klasifikace ČR je stanovena pro pouze pro kategorie: hotel, hotel garni, motel a pension. Klasifikace ostatních kategorií ubytovacích zařízení (kemp, chatová osada, turistická ubytovna, botel) 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 následující svaz, společenstvo a klub ručí za následující kategorie:

- Svaz podnikatelů ČR ve venkovské turistice a agroturistice - ručí za ubytování v soukromí
- Kempy a chatové osady ČR – živnostenské společenstvo - ručí za kategorii kempů a chatových osad
- Klub českých turistů - ručí za kategorii turistických ubytoven

Jednotná oficiální klasifikace ČR vychází ze základního členění do čtyř tříd, které je používáno i ve světě: Tourist pro jednu, Economy pro dvě, Standard pro tři, First Class pro čtyři a Luxury pro pět hvězd. Každá třída je poté rozdělena na povinné a povinně volitelné podmínky, některé z nich však zůstávají ve všech kategoriích stejné.

V žádosti o klasifikační znak a certifikát si žadatel si zvolí deklarovanou třídu a poté dané třídě odpovídající sloupec. V tomto sloupci jsou požadavky členěny na povinné či na povinně volitelné, kterými se dává žadatelům prostor k výběru a možnost jisté flexibility. Žadatel může sám zvážit, které požadavky jsou pro něj finančně natolik náročné, že je musí realizovat postupně, nebo jisté prvky úplně vynechá (v rozsahu 3 – 9 bodů dle příslušné třídy). Z těchto povinně volitelných podmínek musí žadatelé splnit přibližně 70 %, aby mohli klasifikační znak získat. Naopak požadavky povinné jsou z pohledu dnešního zákazníka zásadní, a proto bylo nutné vytvořit pravidelné kontroly ubytovacích zařízení. Zařízení při těchto kontrolách navštíví anonymní kontrola. Daný kontrolor poté zkontaktuje provozovatele ubytovacího zařízení a projedná s ním, zda zařízení prošlo kontrolou a v případě, že ne projedná s ním dané nedostatky a určí termín pro jejich odstranění.

Oba tyto požadavky, povinné i povinně volitelné, jsou dále rozděleny do dvou sloupců, dle toho zda se požadavek týká celého pokoje či osoby v pokoji tj. požadavek na lůžko. Po zvolení správného sloupce si žadatel postupně zaškrťává jednotlivé splněné podmínky, a řádky, ve kterých není uvedeno žádné číslo, pouze přeskakuje (číslice znamenají počet minimálních požadovaných kusů nábytku, vybavení apod.). V posledním řádku je nutné vyplnit²³ konečný součet splněných požadavků, a to zvlášť pro povinné a povinně volitelné podmínky. Nutné je také uvést počet nesplněných povinně volitelných požadavků.

Požadavky na třídy

Jak jsem již zmiňovala dříve, požadavky na jednotlivé třídy jsou rozděleny do 4 skupin:

- 1) Obecné požadavky na vybavení pokoj
- 2) Požadavky na vybavení pokoje
- 3) Požadavky na hygienické vybavení na pokoji
- 4) Požadavky na servis

Ad 1) V této skupině požadavků je řešena především uzamykatelnost a zabezpečení pokojů a dále únikový plán spolu se základními informacemi o hotelovém režimu a službách. Tyto požadavky jsou povinné pro všechny třídy, avšak nároky na uzamykatelnost se zvyšují se zvyšujícími se třídami. Mimo toto je u 3, 4 a 5té třídy stanoven požadavek na visačky „Nerušit“ a „Uklidit prosím“.

Ad 2) V této sekci požadavků je řešeno samotné vybavení pokoje tedy jeho osvětlení, lůžko, noční stolek, stůl, židle, zrcadlo, povlečení spolu s příkrývkou a přehozem, křeslo či pohovka, sklenice, popelník, otvírák, ramínka, rozhlasové, televizní přijímače. Dále možnosti televizních kanálů či rozšířené placené nabídky, dále telefon, dnes již běžné připojení k internetu a v neposlední řadě požadavky pro vyšší třídy jako např.: trezor, klimatizace, kartáč na šaty, šití, lžice na boty, nabídkový list pro pokojový servis apod.

Například povlečení, polštář a příkrývka, ale také noční stolek nebo polička, vhodná lampička ke čtení, popelník s (výjimkou nekuřáckých pokojů), otvírák lahví, sklenka

²³ U online formuláře se všechny hodnoty sčítají samy.

na nápoje, koš či závěsy nebo jiné vybavení s možností dobrého a snadného zatemnění musí být v každé třídě, tedy je povinným požadavkem pro každou třídu certifikovaného zařízení. Naopak informační hotelový kanál, možnost rozšířené nabídky o placené kanály, žehlička s žehlicím prknem či elektrický žehlič kalhot je povinným požadavkem pouze v pětihvězdičkovém ubytovacím zařízení. Zajímavostí také je, že AHR ČR se díky velkému zatížení ubytovatelů autorskými poplatky, v případě povinnosti mít televizní přijímač na každém pokoji jakékoliv třídy, rozhodla, že TV nebudou povinné v každé třídě. V 1. třídě patří televizní a rozhlasový přijímač mezi povinně volitelné položky. Ve 2. třídě si ubytovatel má vybrat pouze jednu z těchto položek jako povinnou a ve 3, 4 a 5té třídě je povinnou položkou barevný televizor a rozhlasový přijímač je opět zařazen pouze mezi povinně volitelné požadavky.

Ad 3) Tato sekce se týká vybavení koupelny, WC, jeho doplňků a zařízení. Mezi povinné položky u každé třídy patří například toaletní papír, hygienické sáčky, úchytka na ručník, ručník, mýdlo, odpadkový koš, zásuvka s označením napětí k použití holicího strojku nebo vysoušeče vlasů. Pouze u 5 třídy je povinná žínka, domácí jednorázová obuv, kosmetické konkávní zrcadlo a police na uložení čistého koupelnového prádla. Mimo tyto požadavky jsou zde i jiné, které se u každé třídy liší, jsou zařazeny mezi povinné či povinně volitelné či nejsou u nižších tříd vůbec uvedené. Podstatnou informací jsou zde podmínky na výměnu ložního prádla. U 1 a 2 třídy se ložní prádlo musí měnit max. po 7 dnech, u 3. třídy po max. 4 dnech, u 4. třídy po max. 3 dnech a u 5 hvězdičkových ubytovacích zařízení je nutné ložní prádlo měnit každý den (pokud host nestanoví jinak). Toto se mnohým lidem zdá zbytečné, avšak zatím tyto zásady platit bohužel musí. Pokud však host jedná, alespoň trochu ekologicky může zanechat vzkaz či říci sám pokojské, aby ložní prádlo neměnila. Jinou možností je zanechání visačky „Nerušit“ poté však nebude uklizen celý pokoj. Velmi podobná praxe je u ručníků a osušek, kde je stanovena jejich výměna po min. 7 dnech u 1 a 2 třídy s využitím respektování ekologických zásad. U 3. třídy po min. 4 dnech a u 4. a 5. třídy denně opět s využitím respektování ekologických zásad. Touto větou je míněno, že host opět může stanovit, zda mají být ručníky a osušky vyměněny. Běžnou praxí v hotelech bývají nápisy v koupelně, na kterých je napsáno, aby hosté ručníky či osušky, které chtějí vyměnit za nové, odhodili na podlahu. Často však pokojské již ze zvyku vymění veškeré ručníky. Myslím, že však takováto

zbytečná spotřeba a plýtvání by do budoucna měla být právě v cestovním ruchu určitými zákony omezena a denní výměna ručníků a povlečení změněna.

Ad 4) V této části je povinná pro všechny třídy pouze odpovědná osoba dosažitelná nonstop a dále poskytování informace o aktuální ceně pokoje na recepci. Recepce s 24 hodinovým denním provozem je povinná pouze u 4 a 5 třídy ubytovacích zařízení a 3 třída vyžaduje 16 hodinový provoz. Zajímavou informací také může být, že povinnost recepční dorozumět se dvěma jazyky je nutné pouze u nejvyšších dvou tříd, tedy 4 a 5 třídy. U třídy třetí je nutné dorozumět se jedním cizím jazykem, u nejnižších tříd není stanovena žádná podmínka. Naopak povinnými požadavky pouze pro nejvyšší 5 třídu je 24 hodinová donáška jídel a pití na pokoje, 2 společensko-zábavní střediska, dovoz a svoz zavazadel hostů do 24 hodin a praní a žehlení prádla do 12 hodin. Poslední požadavek je také stanoven u 4 třídy, přičemž zde je časový limit stanoven na dvojnásobek 24 hodin. Mezi další služby nabízené v ubytovacích zařízeních je například služba buzení, sekretářské služby, čištění bot, prodej upomínkových předmětů, zapůjčení rezervní přikrývky apod. Překvapivou informací by možná pro někoho bylo to, že pouze v ubytovacích zařízeních 4. a 5. třídy je povinná podmínka - možnost placení platební kartou. Osobně bych se domnívala, že v dnešní době již bude povinné přijímat bezhotovostní platby i v nižších třídách přinejmenším ve třídě 3., která je v této době mezi turisty velmi rozšířená a oblíbená.

4. Nová mezinárodní certifikace ubytovacích zařízení od roku 2010

Pro veřejnost určitě bude novinkou, že Česká republika, Německo, Maďarsko a Rakousko se dohodly na společné klasifikaci pod hlavičkou „Hotelstars Union“. AHRČR dne 17. 11. 2009 tuto novou mezinárodní klasifikaci, platnou od 1.1 2010 do 31.12 2012, na svých webových stránkách konečně zveřejnila. Zároveň se stále jedná o přistoupení dalších států, mezi které bude nejspíše patřit Švýcarsko a Švédsko, a to od roku 2011. Touto klasifikací se umožní zákazníkům učinit trh ještě transparentnější, a to ve všech 4 státech a Česká republika tak získá možnost zařadit se mezi více než 17 000 klasifikovaných zařízení v Německu a Rakousku a zatím nám neznámého počtu hotelů v Maďarsku. AHR ČR byla oslovena v tomto roce, zda ČR chce vstoupit do zvažovaného společného projektu klasifikace a po společných jednáních, která vyvrcholila v tomto roce dne 29. července 2009, bylo jednohlasně rozhodnuto, že této historické výzvy musíme využít. Základem této jednotné klasifikace je německá klasifikace, která je již řadu let osvědčená. V Rakousku již byla dle této klasifikace certifikována některá ubytovací zařízení. Maďarsko stejně jako Česká republika tento systém klasifikace přebírá až v následujícím roce 2010. Asociace HR ČR se zároveň domnívá, že vzhledem k tomu, že naše předchozí klasifikace nebyla diametrálně rozlišná od původní německé klasifikace, neměly by tedy být ani zásadní problémy při přijetí této nové společné klasifikace. Tyto domněnky byly i potvrzeny ze strany hoteliérů, kteří si vyzkoušeli jejich zařízení dle nové klasifikace ohodnotit.

4.1 Zásadní rozdíly mezi novou klasifikací pro roky 2010 -2012 a klasifikací roku 2006-2009

Nová klasifikace je mnohem flexibilnější. Princip je založen stejně jako u minulé klasifikace na povinných a nepovinných bodech pro jednotlivé třídy a se klasifikuje podle tzv. kontrolních listů. Flexibilnější je tento systém proto, že nepovinných bodů je větší množství a ubytovatelé mohou zvážit, které body jsou pro jeho zákazníky podstatnější a zvolí je. Novinkou je zde možnost získat označení „Superior“. Ti provozovatelé, kteří splňují nejen povinné body, ale také větší počet nepovinných

bodů – tedy více než dané minimum, mohou získat navíc tento přívlastek spolu s danou třídou.

Tato klasifikace zároveň otevírá českým provozovatelům velké možnosti marketingové propagace a prosazení se na trhu, a to nejenom českém. Jako při předchozí klasifikaci, zařízení budou propagována na různých webových stránkách – www.hotelstars.cz, které nabízí návštěvníkům informace v šesti světových jazycích, na webových stránkách České turistické centrály cestovního ruchu ČR www.czechtourism.cz www.expedia.com, www.czecot.com, www.hotelguide.cz, www.firmy.cz, www.dohotelu.cz a dále na www.dopenzionu.cz a od ledna www.hrs.com. Připravuje se také rozšíření spolupráce s dalšími internetovými portály jak na národní, tak i mezinárodní úrovni. Velmi důležitá je také online podpora v rámci všech domácích i mezinárodních veletrhů, kde vystavuje již zmiňovaná agentura CzechTourism.

Mezinárodní spolupráce všech zemí posléze pozitivně ovlivní také náš příjezdový cestovní ruch. Jak prokázaly studie v Německu a Rakousku, turisté přednostně vyhledávají klasifikovaná zařízení. Dá se tedy předpokládat, že v budoucnosti bude stále více turistů vyhledávat právě osvědčená a klasifikovaná zařízení ve všech zemích.

4.2 Proces udělení Certifikátu a klasifikačního znaku

V klasifikační komisi nové oficiální jednotné klasifikace pro roky 2010 – 2010 jsou tentokrát 2 zástupci jak Rady AHR ČR, tak UNIHOSTu oproti minulému, kdy zde byl určen z každého sdružení pouze jeden. Zároveň musí být v komisi zástupce SOCR ČR²⁴ a zástupce odborové sekce Rady kvality ČR²⁵.

V klasifikaci se dále uvádí, že kontrola ubytovacího zařízení musí proběhnout za přítomnosti žadatele. Kontrola je předem ohlášená a provedená výhradně dvěma proškolenými kontrolory. Ti se musí prokázat platným průkazem „Pověření ke kontrole“. Kontrolor po celkové kontrole zařízení vyhotoví protokol, kde také hodnotí čistotu a udržovanost, což je další nové hodnocení, které v přecházející klasifikaci

²⁴ Svaz obchodu a CR ČR – podpora podnikatelského úsilí v tržním prostředí a mezinárodních kontaktech

²⁵ Vrcholným poradním, iniciačním a koordinačním orgánem vlády České republiky, zaměřeným na podporu rozvoje managementu a uplatňování Národní politiky kvality v České republice.

prováděno nebylo. Čistota a udržovanost zařízení se hodnotí na škále - ano, spíše ano, spíše ne a ne. Zároveň je k této hodnotící škále připojen komentář kontrolorů. Tento protokol je dále předán komisi a ta projedná, zda může být ubytovacímu zařízení Klasifikační znak a Certifikát udělen. Klasifikační komise však uděluje osvědčení a znak klasifikace jedině objektům, která jsou zkolaudována a minimálně 3 měsíce v provozu. V případě nesplnění podmínek standardů nebo užívání Klasifikačního znaku či Certifikátu v rozporu s rozhodnutím Klasifikační komise, bude toto oznámeno České obchodní inspekci k šetření ve smyslu klamání zákazníka.

Dalším rozdílem je výše nákladů, které musí ubytovací zařízení uhradit v případě, že některý ze svazů obdrží oprávněnou stížnost na toto zařízení a při mimořádné kontrole se zjistí, že opravdu nevyhovuje určeným požadavkům. V tomto případě bude ubytovatel platit 3000,- Kč (tak jako v minulém roce) pouze v případě, že je členem jednoho ze sdružení, jinak musí zaplatit částku 6000,- Kč.

Také poplatky za udělení Certifikátu a Klasifikačního znaku jsou rozdílné pro toto období.

Poplatek se váže na kapacitu ubytovacího zařízení a zároveň se odvíjí od skutečnosti, zda je žadatel členem jednoho ze sdružení AHR ČR nebo UNIHOSTu.

Tabulka č.1. – výše poplatků za certifikaci ubytovacího zařízení v ČR

Kapacita ubytovacího zařízení	Člen AHR ČR nebo UNIHOST	Nečlenové
Do 20 pokojů	2 000,- Kč	4 000,- Kč
Do 100 pokojů	4 000,- Kč	8 000,- Kč
nad 100 pokojů	7 500,- Kč	15 000,- Kč
5* hotely	10 000,- Kč	20 000,- Kč

Částečné zaměření na ekologickou stránku je další změnou v klasifikaci, která začne mít platnost příští rok. Ta se projeví především v tom, že žadatel bude povinen stručně doložit své ekologické aktivity nad rámec alespoň ve 3 z následujících oblastí: omezování spotřeby energie, omezování spotřeby vody, omezování produkce odpadu a správné nakládání s nimi, komunikace a vzdělávání v oblasti ochrany životního prostředí, omezování spotřeby materiálů.

V definovaných kategoriích ubytovacích zařízení dále přibyla kategorie **Botel** (ta dříve byla zařazena v „ostatních ubytovacích zařízeních“ a dále kategorie „Specifická hotelová zařízení“.

Botel je ubytovací zařízení umístěné v trvale zakotvené na osobní lodi.

Botel můžeme zařadit nejvýše do čtyř hvězdičkové třídy a vztahují se na něj všechny požadavky a kritéria jako na hotely příslušné třídy * až *****, na určité výjimky. U botelu není možné do obytné části kajuty umístit ještě příležitostné lůžko (přistýlku), minimální rozměry lůžek a obytné plochy jsou v botelu rozlišné od příslušné třídy v hotelu.

Tabulka č. 2: rozměry pokojů

Kategorie	třída	jednolůžková kajuta (m²)	dvoulůžková kajuta (m²)
BOTEL	*	8	9
	**	9	10
	***	9	10
	****	10	12

Do nové kategorie ubytovacích zařízení patří “Specifická hotelová zařízení“:
Lázeňský / Spa hotel, Wellness hotel a Resort / Golf resort hotel

Definice těchto zařízení viz příloha č. 5

4.3 Požadavky na jednotlivé třídy

Požadavky na jednotlivé třídy jsou rozděleny do 7 skupin

- 1) Požadavky na budovu
- 2) Požadavky na nábytek /vybavení
- 3) Požadavky na služby
- 4) Různé volnočasové aktivity
- 5) Organizace nabídky
- 6) Požadavky na hotelová konferenční zařízení

7) Minimální počty bodů

Ad 1) V této skupině se hodnotí čistota a hygiena, které jsou základními podmínkami pro každou třídu, stav ubytovacího zařízení hodnotící funkčnost a bezchybný stav. Celkový dojem z ubytovacího zařízení musí být také odpovídající a je u každé třídy přesně stanoven a popsán (rozdílně – např. ****: zařízení a vybavení jsou vysoce kvalitní a nabízejí prvotřídní pohodlí, všeobecný vizuální dojem je trvalé sladění, co do tvaru, barvy a materiálů, **: Zařízení a vybavení jsou udržovaná a vzájemně sladěná). Za tyto tři podskupiny nejsou udělovány body a musí být splněny u každé třídy dle daných pokynů. Za následující oblasti v této i dalších skupinách již provozovatelé získávají body. Další oblastí je recepce, která má být oddělena a funkčně nezávislá. Měl by zde být min. jeden stůl, pracovní deska či nejlépe samostatný recepční pult. Dále je zde podstatné zmínit požadavky na velikost pokojů či koupelny, čím větší je rozloha pokoje tím více bodů může provozovatel získat. Podmínkou je však min. 85 % splnění tohoto kritéria. Následuje stanovení počtu apartmánů spolu s jeho definicí a ocenění ubytovacího zařízení 3 body v případě, že min. 50% pokojů je nekuřáckých, hodnocení veřejných prostor jako např.: odpočinkový prostor, hotelová hala, bar a také bezbariérová přístupnost, parkovací prostory, výtah, balkon a jiné prostory.

Ad 2) K požadavkům na pokoji či jeho vybavení patří především podmínky na hygienické vybavení tj. umyvadlo, sprchu, vanu, osvětlení, zrcadlo atd. – nově oproti staré klasifikaci vyhřívaný žebřík na ručníky, podlahové vytápění či topné těleso v koupelně. V podskupině „kvalita spánku“ se hodnotí jak velikost lůžka, kvalita příkrývky, polštáře, zatemnění místnosti, zařízení pro buzení či nově - hygienický chránič matrací či polštáře a čištění matrací. V podskupině „vybavení pokoje“ nejsou příliš rozlišné požadavky. Nabízí se tu navíc možnost získat body u elektrických zásuvek poblíž postele, stolu apod., různého umístění a typu vypínačů. Další podskupina „uložení cenností“ nabízí nové možnosti uložení – ve dvou typech trezorů či v centrálním trezoru. Ve staré klasifikaci byly umístěny pouze možnosti dvě – trezor s návodem k obsluze na pokoji a trezor na recepci (v sekci servis). Naprosto novou součástí požadavků na pokoj je zvuková izolace /klimatizace. Zde může ubytovatel získat body za různé izolace, typy klimatizace či za celkovou tzv. „harmonickou atmosféru“ ve veřejných prostorách. Sekce „Elektronika“ zahrnuje

novou možnost získání bodů za CD-/ DVD-/ MP3-přehrávač, Satelitní-/DVB-T²⁶- nebo kabelový televizní příjem v pokoji či reproduktor v koupelně. Barevný TV s dálkovým ovládáním, placené kanály či rozhlas byl v klasifikaci zahrnut již dříve. Je zde tedy možnost získat body za další TV v pokoji a dále se zde rozlišují jiné typy TV. Sekce „Telekomunikace“ zahrnuje nejen internetovou přípojku či telefon, ale také možnost přijetí a odeslání faxů, telefon na pokoji či na vyžádání s vícejazyčným překladem návodu. Poslední částí je část různé a sem se řadí např. časopis pro hosty, psací potřeby a blok, či pomůcky na čištění bot apod.

Ad 3) Tato skupina se dělí do 8 podskupin týkající se služeb v ubytovacích zařízeních. V první podskupině je určena výměna ložního prádla a ručníků. V této nové klasifikaci je již zohledněno ekologické hledisko. Uvádí se zde tedy, že výměna ručníků je povinná u každé třídy avšak důležité slovíčko „na požádání“ zde přispívá k tomu, že není nutné ručníky opravdu povinně měnit ve stanovené termíny. V sekci nápojů mohou ubytovatelé získat body za roomservice, minibar na pokoji, nápojový automat, nabídku nápojů v hotelu, ale také za varnou konvici na pokoji. V sekci „snídaně“ se hodnotí její nabídka, forma a snídaňový lístek spolu s možností využití roomservisu, který je v této formě povinný u 5té třídy. Následuje sekce „jídlo (mimo garni)“, ve které je opět hodnocena možnost využití roomservisu, ale také typ nabídky obědů a večeří, doba či dietní menu. Dostupnost recepce patří mezi další základní náležitosti, které jsou hodnoceny a bodovány této nové klasifikaci. Co se týká nároku na jazykové znalosti recepčních, ty jsou nezměněné – u 5té třídy je vyžadován personál ovládající více jazyků. Znalost českého jazyka spolu se znalostí jedno cizího jazyka je stále požadována pouze v zařízení 3. a 4 té třídy. Služby concierge²⁷, bagážisty, dveřníka či valet parking²⁸ jsou zde povinné pouze pro 5. třídu. Pomoc se zavazadlem je samozřejmá u 5 té třídy a stejná služba, ale na požádání je povinně stanovena u třídy 4. a 3. třídy. Sekce „Služby prádelny a žehlení“ určuje, v jakých časových intervalech má být čištěné či žehlené prádlo a doručeno zpět hostu dle rozdělení do tříd. V nové klasifikaci je poměrně logickou změnou povinnost zavést více možností plateb - debetní či kreditní kartou, a to již od 2. třídy ubytovacích zařízení. Následuje sekce „různé“, kde jsou služby nezahrnuté do

²⁶ Pozemní vysílání nebo digitální televizní kanály lze přijímat prostřednictvím vnitřní antény a DVB-T set top boxu (dekodéru) („vše přes televizi“).

²⁷ Zaměstnanec hotelu, který má na starosti především rezervaci různých lístků na společenské akce, rezervaci dopravních prostředků, hotelů, předávání vzkazů, tipy na nákupy apod.

²⁸ Služba převzetí klíčů od auta při příjezdu hosta a jejich zpětné vrácení při odjezdu hosta

předchozích podskupin (např. služby odestýlání, sekretářské služby, možnost pořádání banketů dle kapacit osob atd.).

Ad 4) V této části formuláře mohou získat ubytovatelé body, jak za poměrně běžné „položky“ jako je fitness, bazén, knihovnu, ale také např. za jacuzzi, saunu, solárium, babysitting²⁹ apod. Tyto položky nejsou povinné. Některé z daných volnočasových aktivit mají pevně dané podmínky pro místa, kde se dané aktivity konají.

Ad 5) Novou a myslím, že také podstatnou částí hodnocení hotelových zařízení je část zabývající se organizací nabídky, tedy jakou formou nabízí hotel rezervaci pokojů, poskytuje informace potenciálním hostům před příjezdem, dále např. systém, jakým se řeší připomínky či problémy hostů apod. Velmi podstatnou částí je rovněž ta část věnovaná kvalitě. Vzhledem k tomu, že v ČR však zatím systém European Hospitality Quality (EHQ)³⁰, který je celoevropským systémem sledování kvality v pohostinském odvětví, nemáme, je možné ho zatím nahradit nahrazeno splněním některých z ekologických aspektů jako omezování spotřeby energie, omezování spotřeby vody, omezování produkce odpadu a správné nakládání s nimi, vzdělávání v oblasti ochrany životního prostředí, nebo obdržení ekologických certifikátů apod.

Ad 6) Další novou sekcí je podskupina nazvaná „hotelová konferenční zařízení“. Zde jsou hodnoceny nejen samotné konferenční místnosti - jejich prostory, osvětlení apod., ale také jejich technické vybavení a telekomunikační média (telefon, flipchart, datový projektor, řečnický pult, plátno atd.). Veškeré tyto požadavky nepatří do povinných podmínek u všech pěti tříd.

Ad 7) V poslední části formuláře jsou uvedeny minimální počty bodů, které by měly být v jednotlivých třídách splněny. Zvláště je uveden hotel garni, ve kterých se podávají pouze snídaně, a jejich minimální počet bodů je tedy vždy snížen v daných třídách o 20 bodů. Uvádí se zde také min. počet bodů pro zařízení, která chtějí získat přívlástek „Superior“. Ty však musí vysoce předstihnout bodové hodnocení předepsaných pro jejich kategorii. Tyto hotely nabízejí vysoký standard služeb.

²⁹ hlídání dětí

³⁰ zavedla ho asociace HOTREC = konfederace národních asociací hotelů, restaurací, kaváren a podobných zařízení v Evropě) a slouží jako referenční model na evropské úrovni pro národní a regionální systémy kvality.

Obecně:

Pro zařazení do určité třídy musí ubytovací zařízení splnit určitý počet povinných kritérií a minimálních bodů, které jsou ke každé třídě stanoveny (tak jako u předcházející klasifikace). Počet povinných kritérií je jak následuje:

- * 44 povinných kritérií
- ** 53 povinných kritérií
- *** 84 povinných kritérií
- **** 104 povinných kritérií
- ***** 124 povinných kritérií

Uvedené minimální body jsou dány součtem bodů za splnění povinných kritérií a bodů splněných volitelných požadavků.

5. Současné evropské certifikační systémy

Ve většině členských států Evropské unie existují klasifikační systémy, a to na národní a regionální úrovni. HOTREC - evropská profesní organizace poskytovatelů ubytovacích služeb - představuje tzv. „mluvčího hotelů, restaurací a kaváren na evropské institucionální úrovni“ ve všech záležitostech, které ovlivňují toto odvětví. Odvětví pohostinství se může pochlubit cca 1,6 milionem podniků, přičemž 92% z nich jsou mikro-podniky a malé podniky³¹, které v odvětví pohostinství představují 99% všech podniků a vytvářejí přibližně 62% přidané hodnoty. V celé Evropské unii vytváří odvětví pohostinství přibližně 9 milionů pracovních příležitostí. Konfederace HOTREC zastřešuje 40 národních asociací, které zastupují zájmy zmiňovaného odvětví ve 25 zemích Evropy. Velký počet asociací HOTREC přispělo k rozvoji certifikačních systémů, a to buď z vlastního podnětu, nebo ve spolupráci s orgány veřejné správy.

Strategickým cílem konfederace HOTREC³² je problematika týkající se klasifikace ubytovacích zařízení v členských státech Evropské unie. V roce 2005 vznikl souhrn doporučení pro případ vytvoření nebo revizi klasifikačních systémů v členských státech Evropské unie a poté vznikla kampaň, jejímž cílem bylo zlepšení transparentnosti jednotlivých klasifikačních systémů v Evropě. Mezi dalšími cíli bylo vytvoření hlubšího povědomí mezi turisty o tom, co jednotlivé klasifikační systémy, tj. „hotelové hvězdičky“ znamenají a co může host očekávat od jednotlivých kategorií a tříd ubytovacích zařízení. Spotřebitelé považují klasifikace jako významnou pomoc při výběru hotelu a proto je velmi důležité, aby informace o významu klasifikace a samotné klasifikace v různých zemích byly snadno k dispozici. Stěžejním cílem tohoto projektu bylo vytvoření elektronické informační sítě o klasifikačních systémech v jednotlivých evropských státech a o klasifikovaných ubytovacích zařízeních. Tyto certifikační systémy jsou všeobecně známé a běžně používané.

Rozdíly v kultuře a geografii zemí vyjadřují rozdíly mezi kritérii a používanou metodikou klasifikačních systémů v evropských zemích. HOTREC tedy i nadále bude

³¹ méně než 50 zaměstnanců

³² evropská profesní organizace poskytovatelů ubytovacích služeb - <http://www.hotrec.org>

vystupovat proti jakýmkoliv pokusům ze strany veřejných orgánů nebo orgánů pro normalizaci na evropské nebo mezinárodní úrovni, které mají snahu zavést jednotný evropský či světový systém klasifikace. Přesto by se měli členské země HOTREC konfederace snažit systémy klasifikace přivést blíže k sobě a částečně dané minimální požadavky sjednotit. (V současné době existuje společná Skandinávsko-pobaltská certifikace a dále pak certifikace již dříve zmiňovaná zemí Střední (částečně i západní) Evropy - Německa, Rakouska, Holandska, Švýcarska, Maďarska, Švédska a České republiky, která vešla v platnost v lednu tohoto roku.)

Sjednocení požadavků se HOTREC snaží dosáhnout pomocí 21 principů pro zřizování a/nebo revidování národních či regionálních hotelových klasifikačních systémů v Evropě (viz později). Většina sdružení HOTRECU se snaží vytvořit webové stránky, které poskytují informace o svých certifikačních systémech ve svém vlastním jazyce, v angličtině a někdy i v jazycích jiných. Na internetových stránkách zřízených HOTRECEM www.hotelstars.org se spojují všechny tyto stránky a naleznete zde informace o tom, co hotelové hvězdy znamenají v různých evropských zemích. Také provozovatelé hotelových rezervačních serverů, stejně tak jako cestovní agentury a tour operátoři, by měli poskytovat informace o oficiální hvězdičkové klasifikaci jednotlivých zařízení. Pokud používají svůj vlastní systém hodnocení, pak by tuto skutečnost měli specifikovat.

5.1 Základní porovnání evropských klasifikačních systémů s americkým

Obecně řečeno evropské klasifikace jsou založeny na existenci (či neexistenci) různých zařízení, jako jsou např. výtah, vana, křeslo, dálkové ovládání atp. V průvodcích naopak naleznete subjektivní hodnocení typu „úchvatné, úžasné“ přesto však některé z bytovacích zařízení označených právě některým z těchto superlativů může v klasifikaci dosáhnout překvapivě nepříznivých výsledků. Například Parador de Grenada se svým historickým kouzlem a ohromujícím umístěním v zahradách Alhambry je sice hodnocen běžným turistou jako jeden z nejlepších hotelů Španělska, ale podle španělského systému obdržel čtyři, nikoliv pět hvězdiček. Důvodem je např. chybějící výtah či bazén. Evropský hotelový systém je tedy objektivní a kvantifikovatelný, založený např. na počtu jazyků, kterými hovoří personál, velikosti postele, vybavenosti pokoje či ventilaci. V zásadě platí, že hvězdičky v Evropě

znamená, že čím více vybavení a služeb hotel poskytuje tím vyšší třídu (více hvězdiček) zařízení obdržení. Jednotná klasifikace zde ale také neexistuje, každá země používá svá vlastní kritéria, což znamená, že čtyři hvězdy ve Francii nejsou totéž jako čtyři hvězdy ve Španělsku. Standardy vytvářejí vládní turistické úřady, hoteliéři či nezávislé organizace a ne každý má stejný názor na to, co je kvalitní lůžko či zda má být v koupelně bidet. Toto však není pouze v Evropě, v USA rovněž neexistuje unifikovaný systém. Jediný skutečně národní rating je vytvořen soukromými společnostmi. Mobil a AAA používají stovky kritérií – od maličkosti jako např. designu koberce až po krajinu okolo ubytovacího zařízení. Obě asociace vysílají každoročně své inspektory do jednotlivých ubytovacích zařízení, aby je zhodnotili a udělili či neudělali daný klasifikační znak (inspektoři asociace Mobil zhodnotí cca 1000 zařízení, asociace AAA jich prohlédne dokonce cca 60 000). Přestože jsou jejich kritéria podobná, výsledek hodnocení se vždy neshoduje. V tuto chvíli si tedy klademe otázku, zda kategorizace hotelů má vůbec smysl? Odpověď zní ano, smysl má, ale je třeba vzít v potaz nedostatky jednotlivých systémů. V některých zemích mohou u některých zařízení existovat např. daňové stimuly ke snížení hodnocení a ve Francii nemůže hotel s méně než 7 nabízenými pokoji obdržet ani jednu hvězdičku, i kdyby byl pozlacený.

5.2 Zákonné hledisko - Klíčová opatření EU

„Cílem směrnice 2006/123/ES Evropského parlamentu a Rady ze dne 12. prosince 2006 o službách na vnitřním trhu je dosažení "skutečného" vnitřního trhu služeb do roku 2010, odstranit překážky svobody usazování pro poskytovatele služeb v členských státech a překážky bránící volnému pohybu služeb mezi členskými státy. Směrnice přímo vyzývá k větší transparentnosti na evropské úrovni v oblasti klasifikace hotelů a zlepšení kvality služeb. Členské státy by měly uvést v účinnost právní a správní předpisy nezbytné pro dosažení souladu s touto směrnicí nejpozději do 28. prosince 2009.“³³

Význam pro pohostinství

Směrnice se týká tohoto odvětví z několika důvodů. Mimo jiné vyzývá k větší transparentnosti u poskytovaných informací, které mají být spotřebitelům

³³ *Překlad textu Hotrecu od asociace AHRČR poskytnuté pí. Zachariášovou [cit. 2009-12-12]*

poskytovány ve vztahu k nabízeným službám. Přímý odkaz je na cestovní ruch a provozování hotelů, kde je klasifikace hotelů jako zvláštní oblast zájmu.

5. 3. 21 principů HOTREC pro zřizování a/nebo revidování národních/regionálních hotelových klasifikačních systémů v Evropě

1. Klasifikační systémy musí hostům zajistit poskytování přesných informací.
2. Klasifikační systémy by měly hosty informovat o používaných kritériích (souhrnně a v podobě kompletního seznamu) online prostřednictvím www.hotelstars.org přinejmenším v anglickém a ve svém rodném jazyce.
3. Informace o hvězdičkové kategorii každého jednotlivého hotelu, stejně tak jako klasifikační systém, podle něž se hodnocení uděluje, by měly být pro spotřebitele transparentní.
4. Nezbytným předpokladem klasifikace je soulad s legislativními požadavky.
5. Klasifikační systémy musí zajistit čistotu a řádnou údržbu zařízení ve všech hvězdičkových kategoriích.
6. Klasifikační systémy by měly vybízet k využívání nástrojů na řízení kvality.
7. Tour operátoři a cestovní agentury, stejně tak jako hotelové a recenzní stránky, mají možnost využívat oficiální klasifikaci. Pokud tyto současně používají nějaký vlastní systém hodnocení, měly by tuto skutečnost specifikovat.
8. Klasifikační systémy by měly zajistit, aby tour operátor, cestovním agenturám, hotelovým rezervačním a recenzním stránkám byly poskytovány přesné a aktuální údaje o kategorii jednotlivých zařízení.
9. Počet hvězdiček, jež je možno získat bude od jedné do pěti.
10. Hvězdičky musí být přidělovány/potvrzovány výhradně po provedení kontroly.
11. Tato kontrola se musí provádět pravidelně.
12. Tato kontrola se musí provádět přímo v objektu.
13. Stížnosti zákazníků týkající se klasifikace by měly být řešeny systematicky.
14. Příslušnému hotelu by mělo být dáno k dispozici zdůvodnění rozhodnutí o klasifikaci.
15. Každý klasifikační systém musí příslušnému hotelu umožňovat podání odvolání proti výsledku klasifikace.
16. Klasifikační systémy by měly skýtat určité flexibilní rozpětí pro aplikování klasifikačních kritérií.

17. Klasifikační kritéria by měla být pravidelně uzpůsobována požadavkům trhu. Pravidelně by měl probíhat systematický proces inventarizace kritérií.
18. Kdykoliv bude v jedné zemi v souvislosti s klasifikací prováděn průzkum očekávání spotřebitelů, je žádoucí, aby výsledky byly dány k dispozici všem členskými asociacím HOTREC.
19. Při zřizování/revidování klasifikačních systémů se podporuje spolupráce s dalšími zeměmi tak, aby byla připravována půda pro evropské a mezinárodní harmonizační snahy.
20. Při zřizování/revidování klasifikačních systémů by měl být kladen důraz na kritéria související s vybavením a službami tak, aby byla připravována půda pro evropské a mezinárodní harmonizační snahy.
21. Klasifikační systémy by vždy měly vznikat ve spolupráci s pohostinským odvětvím. V zemích, kde je klasifikační systém regulován a/nebo provozován veřejnými institucemi, je zásadní měrou důležité, aby tyto veřejné instituce úzce partnersky spolupracovaly se soukromým sektorem.³⁴

5.3 Klasifikace hotelů ve Velké Británii

5.3.1 Systém kvality a klasifikace ubytovacích zařízení Visit England

Obrázek č.2. – samolepka
<http://www.enjoyengland.com/>



VisitEngland je strategický vedoucí orgán zastupující veřejný a soukromý sektor zainteresovaných stran cestovního ruchu Velké Británie. VisitEngland spolupracuje s VisitBritain, regionálními rozvojovými agenturami, místními orgány a soukromým sektorem na vytvoření národní strategie cestovního ruchu a optimalizaci marketingové strategie a s tím souvisejících investic. Cílem této spolupráce je tedy posílení a řízení kvality ubytovacích zařízení, což v konečné fázi má vést ke spokojenosti návštěvníků těchto

³⁴ Překlad textu Hotrecu od asociace AHRČR poskytnuté pí. Zachariášovou [cit. 2009-12-12]

ubytovacích zařízení. VisitEngland hodnotí 24.000 ubytovacích zařízení v celé řadě kategorií, včetně B & Bs, ubytování bez možnosti stravování, kempy a především hotely. Tato roční hodnocení jsou prováděna týmy profesionálních hodnotitelů.

Výhody pro certifikovaná ubytovací zařízení

- neomezené užití daného certifikačního znaku v propagačních materiálech a různých seznamech, odkazech na komerčních webových stránkách
- roční hodnocení a konzultace profesionálního poradce VisitEngland jak si udržet svůj standard a kvalitu služeb ještě zlepšit zároveň s konzultací jak je možné maximalizovat zisk z daného podnikání (podává zprávu písemně)
- zdarma propagační materiál a “roční certifikát” svého ubytovacího zařízení
- příležitost účastnit se speciální soutěže VisitEngland a získat ocenění hotelů “Silver and Gold awards”
- zdarma předplatné časopisu „*Quality edge*“ s radami, typy a případovými studii z různých odvětví
- od roku 2009 také zadarmo předplatné „*AccommodationKnowHow.co.uk*“ (přístup k online informacím a radám týkající se legislativy hotelové problematiky) - provides straightforward information and advice to help you unravel the legislativ and regulations that affect your business
- zdarma odkazy na 42 webových stránkách VisitBritain
- zdarma odkazy na webové stránce www.enjoyengland
- přístup k marketingovým příležitostem, které nabízí VisitEngland, a další asociace regionů a destinací, které jsou nabízeny pouze kvalitním ubytovacím zařízením
- zdarma odkazy v tištěném průvodci VisitBritain spolu s příležitostí umístit zde placené inzeráty

Výhody se mohou čas od času měnit, je nutné ověřit si správnost na webové stránce www.qualityintourism.com nebo telefonicky.

Zákonné úpravy

Paragraf 3 „Disability Discrimination Act“ (zákon o diskriminaci postižených) z roku 1995 uděluje ubytovatelům povinnost umožnit postiženým lidem plnohodnotné užívání ubytovacího zařízení tak jak ho užívají ostatní hosté. Od roku 1996 je ilegální diskriminace postižených hostů – odmítnutím poskytnutí služby, poskytnutím služby nižší úrovně či za jiných horších podmínek. Zákon zde uvádí frázi „přiměřená úprava“. Ubytovatelé jsou povinni zajistit přiměřené úpravy u poskytovaných služeb takovým způsobem, aby byli postižení schopni užívat dané služby standardně. Toto mají řešit pomocí specifických zařízení určených pro postižené či speciální péči personálu o tyto hosty. Co je považováno za přiměřené závisí na několika skutečnostech:

- typ poskytovaných služeb
- povaha a rozsah služby, zdroje
- skutečnost, zda by daný krok opravdu odstranil danou bariéru
- zda je daný krok opravdu proveditelný
- finanční náročnost

Od října roku 2004 mají ubytovatelé také povinnost učinit příslušné kroky k tomu, aby mělo ubytovací zařízení vhodný přístup pro postižené a tedy, aby všechny služby byly i pro postižené hosty stejně dostupné jako pro ostatní hosty zařízení.

Požární bezpečnost

„V únoru tohoto roku v Bruselu vznikla metodika požární bezpečnosti v Evropských hotelech. Tento metodický nástroj s názvem „Pokyny k požární bezpečnosti v evropských hotelech“ jsou určeny všem hotelům po celé Evropě k dosažení vysoké úrovně požární bezpečnosti, bez ohledu na národní nebo místní právní předpisy v jednotlivých zemích. Tato metodika je praktickým a flexibilním nástrojem, který shrnuje zásady požární bezpečnosti tak, aby všichni hoteliéři zásady snadno pochopili a mohli je dodržovat. Prezident HOTRECU Kent Nyström řekl: „jsem přesvědčen, že tento nový dobrovolný nástroj může pomoci evropským hoteliérům dosáhnout ještě vyšší úrovně požární bezpečnosti při současném zachování národních a místních právních předpisů.“³⁵

³⁵ *Hotrec.eu* [online]. 2010-02-10 [cit. 2010-02-27]. HOTREC. Dostupné z WWW: <www.hotrec.eu>.

Metodika je výsledkem dlouhého a obtížného procesu, který vyžadoval otevřenou a transparentní spolupráci se zástupci Evropské komise, Evropského Parlamentu, tour operátory, cestovními agenturami, zmocněnci v oblasti pojišťovnictví, na straně spotřebitelů, evropského odvětví pohostinství a dalších zúčastněných. Tato spolupráce obohatila danou metodologii o zkušenosti zúčastněných v oblasti požární bezpečnosti. Problematika požární bezpečnosti v hotelech neznamenala v Evropě žádné změny v posledních 25 letech, od roku 1986 se nedařilo shodnout se na jakékoliv aktualizaci v této oblasti. Vydání této metodiky proto představuje významný průlom a obrovský úspěch pro HOTREC. Do současné doby zatím oznámilo 6 národních asociací zemí EU (Rakousko, Dánsko, Německo, Francie, Švédsko a Spojené království) svůj záměr využít tuto metodiku a začlenit ji do svých stávajících zásad požární bezpečnosti.

Kodex chování a podmínky účasti na „schématech“ VisitEngland, které musí ubytovatel dodržet:

Před rezervací: zařízení a jím poskytované služby musí být popsáno v jakýchkoliv propagačních materiálech přesně, jednoznačně a pravdivě. Musí být dále uvedeno, co přesně jednotlivé ceny zahrnují a za jaké služby si musí hosté připlatit. Povinnost umožnit potenciálním hostům prohlédnutí si daného ubytovacího zařízení.

Při rezervaci: jednoznačně a přesně popsat podmínky zrušení pobytu např. telefonicky, faxem, emailem apod. Povinnost dodržet veškeré ceny služeb, které byly platné v ubytovacím zařízení v době rezervace.

Při příjezdu: přivítání hostů a to bez jakéhokoliv náznaku potenciální diskriminace.

Během pobytu: udržet standardy poskytování služeb příslušející danému typu a povaze ubytování po celou dobu pobytu. Snaha vyřešit vyvstalé problémy, stížnosti, požadavky a rezervace zákazníků zdvořile a co nejdříve k jejich úplné spokojenosti.

Při odjezdu: každému hostovi vyhotovit vyúčtování všech služeb

Obecně

zařízení musí být vždy „připraveno“ na příjezd hostů (v případě, že má otevřeno), pojištění odpovědnosti za škody, musí splňovat veškeré zákonné hygienické, bezpečnostní a další provozní předpisy, předem upozornit hosty pokud se změnila jakákoliv skutečnost od doby rezervace, umožnit vstup zástupcům VisitEngland (aby mohla ověřit dodržování Kodexu chování či prověřit závažnou stížnost) atd.

Podmínky účasti na programech jakosti VisitEngland pro všechna zařízení:

- vyhovět minimálním vstupním požadavkům pro jednotlivé kategorie ubytování
- každoroční posouzení autorizovanými zástupci VisitEngland
- platit roční členský poplatek
- každý rok vyplnit požadovaný dotazník týkající se ubytovacího zařízení a poskytovaných služeb
- každé ubytovací zařízení, které bude diskvalifikováno z asociace VisitEngland QAS³⁶, nebude mít možnost zažádat o certifikaci po dobu minimálně jednoho roku od data diskvalifikace daného zařízení. Pokud bylo dané zařízení diskvalifikováno kvůli nedostatečné kvalitě či přílišnému množství stížností, pak je nutností návštěva autorizovaných zástupců VisitEngland. Za tuto „profesní návštěvu“ je účtován dodatečný poplatek danému zařízení

Poplatek

Poplatky za účast na hodnocení kvality se liší v závislosti na velikosti daného zařízení a ceně pokoje. Členské poplatky se platí jednou ročně, obvykle na začátku „hodnotitelského období“. Cena se odvíjí od 182 liber pro malé typy ubytovacích zařízení. U ubytovacích zařízení bez možnosti stravování se členské poplatky za účast na hodnocení kvality liší v závislosti na počtu jednotek, které ubytovatel má. Cena členských poplatků začíná na 146 librách za jednu ubytovací jednotku tohoto typu.

Označení

Certifikace ubytovacích zařízení je podmíněna účastí na systému hodnocení kvality VisitEngland „Rose Marque“. Jakýkoliv odkaz v publikaci VisitEngland nebo na webové stránce je podmíněn účastí na systémech hodnocení kvality. Zobrazení nepřesného, zavádějícího nebo starého neplatného značení VisitEngland hodnocení může mít za následek odebrání VisitEngland označení systému kvality. V případě, že tedy zařízení, z nějakého důvodu přestane být členem VisitEngland systému hodnocení kvality, je povinen všechna příslušná označení (elektronického a tisková) odstranit (pouze v případě změny vlastníka, pokud se ohlásí u VisitEngland do 28 dnů od uzavření smlouvy toto neplatí).

³⁶ Quality Assessment Schemes – hodnocení kvality

5.3.2 Standardy kvality pro hotelové ubytování

Ve Velké Británii existuje pět úrovní vyjádření kvality, pohybujícím se od 1 hvězdy nejnížší kvalita až po 5 hvězd, které získají nejkvalitnější ubytovací zařízení. Získat „větší počet hvězd“ tedy označení vyšší úrovně kvality, zařízení musí splnit vždy veškeré podmínky třídy nižší napříč všemi oblastmi, které jsou hodnoceny. Speciálně v 5 ti klíčových oblastech – čistota, služby, strava, pokoje a koupelny. Obecně lze tedy říci, že čím více hvězdiček, tím vyšší kvalita.

Výběr hotelů v Británii je opravdu pestrý, od charismatických venkovských sídel, obklopených zahradami, až po impozantní moderní budovy v centrech měst. Je nabízena široká škála služeb a vybavení v závislosti na ceně a lokalitě. Ceny za jednu noc se mohou dost lišit - od 70 liber za dvoulůžkový pokoj se snídaní mimo Londýn, po 200 liber v Londýně. Mnoho hotelů nabízí slevy o víkendech a v období mimo sezónu.

Terminologie

Slova přijatelný (acceptable), dobrý (good), velmi dobrý (very good) – jsou zde využita k vyjádření zvyšující se kvality. Kromě toho jsou zde využívána i jiná označení vyjadřující zvyšující se kvalitu u jednotlivých tříd.

Obrázek č.3 – samolepka ocenění
<http://www.enjoyengland.com/>

Systemy ocenění

Zlaté ocenění (Gold Award)

„Toto ocenění mohou získat jen hotely a penziony. Svědčí o velmi vysokém stupni kvality. Zařízení, která obdrží Zlaté ocenění, nabízejí výjimečnou úroveň kvality, komfortu a čistoty v pokojích i koupelnách a současně o výjimečné úrovni péče o zákazníky a stravování.“³⁷



³⁷ www.enjoyengland.com [online]. 2009 [cit. 2010-02/02]. Gold and silver awards. Dostupné z WWW: <http://www.enjoyengland.com/corporate/corporate-information/Industry_Services/Accommodation_and_Spas/Accommodation/Gold_and_Silver_Awards.aspx>.

Obrázek č 4 – samolepka
<http://www.enjoyengland.com/>



Stříbrné ocenění (Silver Award)

„Toto ocenění mohou získat jen hotely a penziony. Svědčí o vysokém stupni kvality, komfortu a čistoty v pokojích i koupelnách a současně o vysoké úrovni péče o zákazníky a stravování.“³⁸

Růžové ocenění (Rose Award)

„Růžové hodnocení získají ty prázdninové karavany k pronájmu, které splňují vysoké standardy. Najdete je pouze ve čtyř- a pětihvězdičkových kempech a prázdninových střediscích.“³⁹

Obrázek č. 5 – samolepka
<http://www.enjoyengland.com/>



Procentní hodnocení kvality

Všechny aspekty ubytovacího zařízení a poskytovaných služeb jsou vyhodnoceny a zařízením je přiděleno tzv. Skóre (score) jako součást hodnocení. Průměrné skóre těchto jednotlivých hodnocení nám vytvoří celkové skóre (overall score), na základě kterého bude zařízení přidělen určitý počet hvězdiček na škále od 1 * - zařízení nejnižší kvality do 5 *****- nejvyšší hodnocení kvality odpovídající následujícím pásmům.

* 30 - 46%, ** 47 - 54%, *** 55 - 69%, **** 70 - 84%, ***** 100%

Hodnocení a určení jednotlivých „hvězd“

Ubytovací zařízení musí splnit 3 podmínky, aby získalo příslušné označení hvězdou:

- 1) splnit minimální vstupní požadavky pro příslušnou třídu a typ zařízení
- 2) splnit příslušný počet procent v procentním hodnocení zařízení

³⁸ www.enjoyengland.com [online]. 2009 [cit. 2010-02/02]. Gold and silver awards. Dostupné z WWW: <http://www.enjoyengland.com/corporate/corporate-information/Industry_Services/Accommodation_and_Spas/Accommodation/Gold_and_Silver_Awards.aspx>.

³⁹ www.enjoyengland.com [online]. 2009 [cit. 2010-02/02]. Gold and silver awards. Dostupné z WWW: <http://www.enjoyengland.com/corporate/corporate-information/Industry_Services/Accommodation_and_Spas/Accommodation/Gold_and_Silver_Awards.aspx>.

3) v 5 klíčových oblastech musí být minimálně u 3 splněn předepsaný standard kvality (musí přesáhnout či splnit daná procenta) a u zbývajících 2 oblastí nesmí být celkové skóre nižší více než o jednu úroveň.

Tyto klíčové oblasti byly určeny na základě výzkumu u spotřebitelů a počet aspektů pod každou třídu se liší tak jako daná procenta. Následuje pravidlo, dle kterého lze, aby ubytovací zařízení získalo ocenění pouze o jednu úroveň výš než je nejnižší minimální skóre v určité skupině (např. min. skóre ve 2**, lze získat tedy max. 3***). Dále zařízení musí dosáhnout v klíčových oblastech minimálně „přijatelné“ úrovně (tedy musí splnit nejnižší možné požadavky), aby získalo některé z možných tříd hvězdiček.

Následují jednotlivé klíčové oblasti, které jsou hodnoceny:

Čistota

Přijatelné 40% - 49%, Poměrně dobré 50% - 59%, Dobré 60% - 74%

Velmi dobré 75% - 89%, Výborné 90% - 100%

Služby

Přijatelné 25% - 45%, Poměrně dobré 46% - 54% , Dobré 55% - 69%

Velmi dobré 70% - 84%, Výborné 85% - 100%

Strava

Přijatelná 25% - 44%, Poměrně dobrá 45% - 54%, Dobrá 55% - 69%

Velmi dobrá 70% - 84%, Výborná 85% - 100%

Pokoje a koupelny

Přijatelné 25% - 45%, Poměrně dobré 46% - 54%, Dobré 55% - 69%
Velmi dobré 70% - 84%, Výborné 85% - 100%

Příklady:

A) Hotel získá 3 *** Celkové % hodnocení 65% - čistota 68%, služby 72%, strava 62%, pokoje 67%, koupelny 69%

B) Hotel získá pouze 2** neboť v oblastech čistota a služby je dosaženo nižších % hodnot. Celkové % hodnocení 65% - čistota 59%, služby 72%, strava 43%, pokoje 67%, koupelny 69%

Ubytování ve Velké Británii je rozděleno do tří skupin:

- hotely: ubytování s úplným servisem
- ubytování s limitovaným servisem
- levné ubytování s limitovaným servisem

5.3.3 Definice jednotlivých kategorií

Hotely: Hotel musí mít minimálně 6 pokojů, musí mít licenci, a nabízet večeře (pokud se nejedná o kategorii Hotel Metro). Všechny pokoje musí být en suite nebo mají vlastní koupelnu.

Budget Hotel: jsou vždy součástí 'značky' Hotel Group a nabízí čisté a pohodlné en-suite zařízení s možností 24 hod rezervace a odpovídající úroveň zařízení.

Hotelové ubytování: pouze jedna místnost, jsou menší než hotelové pokoje více rodinného typu, menší nabídka služeb.

Ubytování bez stravování: ubytování s vlastní kuchyňkou a koupelnou. Rezervace běžně minimálně na jeden týden příp. na prodloužené víkendy.

Apartmány: jinou alternativou hotelu, nacházející se v mnoha britských velkých městech, apartmány nabízejí hotelové služby (jako je úklid, kadeřník) s výhodou, že je ke každému apartmámu vlastní kuchyňka.

Prázdninové kempy: tábořiště kde jsou karavany nebo stany (mohou si turisté někdy i pronajmout pokud nemají vlastní)

Prázdninové vesnice (Holiday Village): obvykle se skládá z různých typů ubytování, většinou jsou zde např. chaty, hotelové pokoje umístěné ve velkém komplexu. K dispozici je různá nabídka služeb a aktivit, které nejsou zahrnuty v cenách jednotlivých ubytování.

Hostely: zahrnuje noclehárny, „Back Packer“ noclehárny (pro batůžkáře) atp.

Univerzitní koleje: ubytování ve „vzdělávacím“ zařízení během prázdnin

Lázně: nabízí ubytování s profesionálním dohledem doktorů a sestřiček při léčbě hosta či relaxačním programu hosta.

Ubytování v karavanech (Caravan Holiday Home): ubytování se nachází na farmách, kempech s karavany apod., které si může host pronajmout (bez stravování).

Hotelové lodě (Hire Craft & Hotel Boat – v ČR botely apod.): vztahuje se na jachty, hotelové lodi atp., které je možné si pronajmout a na vodních cestách ve VB.

My se však v této práci zabýváme pouze hotelovou klasifikací, přejdeme tedy ke skupině první.

5.3.4 Obecné normy, požadavky na zařízení a možné výjimky

V roce 2006 na základě iniciativy VisitBritain, VisitScotland, Visit Wales, AA asociace a podpory vlády se tyto se dohodly podporovat a rozvíjet společné normy pro hodnocení kvality ubytování s poskytováním služeb ve Velké Británii. Tyto organizace jsou oprávněny provádět hodnocení a následnou klasifikaci ubytovacích zařízení. Každá z těchto organizací používá jednotné normy pro stanovení požadavků pro různé kategorie ubytovacích zařízení. Hodnocení určitého ubytovacího zařízení tedy bude stejné, ať si ubytovatel zvolí jakoukoliv z uvedených organizací. Nicméně marketingové nástroje, které dané organizace členům poskytují, se mohou lišit. Požadavky pro udělení příslušného počtu hvězdiček jsou stanoveny na základě stávajících norem čtyř výše uvedených organizací. Ty také poskytují rozsáhlou konzultaci a provádí výzkum týkající se potřeb a očekávání návštěvníků. Cílem systému hodnocení kvality je usilovat společně o zvýšení standardů kvality v souladu s neustále zvyšujícím se očekáváním spotřebitelů.

Je možné udělit výjimku pro určité individuální požadavky avšak pouze za předpokladu, že všechny zbývající požadavky a úroveň kvality budou dodrženy. Jakékoliv výjimky tedy nutně vyžadují poměrný nárůst kvality v ostatních oblastech k vyrovnání daných nedostatků v oblasti (tech), díky kterým ubytovatel žádal o výjimku. Tyto výjimky budou schváleny pouze případ od případu a pouze po schválení organizace SRG – Standard Review Group, která v této věci zastupuje všechny čtyři organizace.

5.3.5 Klíčové požadavky pro ubytovací zařízení

1 *

1) Minimální rozloha pokojů

- Jednolůžkový 5.6 sq.m/60 sq.ft, Dvoulůžkový (postel velká) 8.4 sq.m/90 sq.ft

- Dvoulůžkový (postele každá zvlášť) 10.2 sq.m/110 sq.ft

Při posuzování velikosti ložnice je bran v potaz také prostor použitelný kolem nábytku. Pro kvalitnější hodnocení se očekává, že pokoje mají výrazně větší rozlohu než jako u těchto minimálních velikostí. Pokoje, které jsou rozlohou menší než uvedené velikosti, pravděpodobně nesplní dané minimální požadavky.

2) 100% pokojů musí mít vlastní sociální zařízení (en-suite).

3) Všichni ubytovaní hosté by měli mít přístup do hotelu po celou dobu. Majitel či personál ubytovacího zařízení musí být hostům k dispozici 24 hodin denně.

4) Všechny oblasti provozu by měly splňovat minimální normy pro hygienu, údržbu a pohostinství a normy týkající se kvality a poskytování služeb.

5) Jídelna či restaurace má poskytovat teplé snídaně 7 dní v týdnu – výjimka pouze pokud je ubytovací zařízení: Down House Hotel.

6) Jídelna či restaurace má poskytovat večeře minimálně 5 dní v týdnu - výjimka pouze pokud je ubytovací zařízení: Metro hotel nebo Town House Hotel.

7) Bar slouží k posezení, nutná licence k prodeji likérů.

8) Hotel je otevřen 7 dní v týdnu v průběhu jeho provozní sezóny. Každý provozní den musí poskytovat služby, které odpovídají jeho počtu hvězdiček.

9) Majitel nebo personál ubytovacího zařízení poskytuje hostům informace a služby např. podávání nápojů, lehké občerstvení apod.

10) Musí být splněny všechny zákonné povinnosti.

11) Průběh rezervací ubytování musí být v souladu se současnými zákonnými požadavky.

2**

Požadavky stejné jako u 1* a dále:

1) Všechny oblasti provozu musí splňovat požadavky pro 2. třídu v oblasti hygienických požadavků, požadavků na údržbu a pohostinství i kvalitu zařízení a poskytování služeb.

2) Jídelna či restaurace má poskytovat večeře minimálně 7 dní v týdnu.

3****

Požadavky stejné jako u 2** a dále:

- 1) Všechny oblasti provozu musí splňovat požadavky pro 3. třídu v oblasti hygienických požadavků, požadavků na údržbu a pohostinství i kvalitu zařízení a poskytování služeb.
- 2) Všichni ubytovaní hosté musí mít přístup do hotelu po celou dobu během dne i večer. Přístup musí být zajištěn personálem ubytovacího zařízení.
- 3) Po zbytek dne (tzn. noci) musí být hostům umožněn přístup do ubytovacího zařízení pomocí personálu, poskytnutého klíče apod.
- 4) Pokojová služba musí být k dispozici v denní i večerní době (poskytování teplých, studených nápojů a lehkého občerstvení).
- 5) Na pokojích musí být jasně inzerováno, že je zde možnost objednání si snídaní či večeří.
- 6) Všechny pokoje musí mít vlastní en-suite koupelnu.

4 ****

Požadavky stejné jako u 3**** a dále:

- 1) Všechny oblasti provozu musí splňovat požadavky pro 4. třídu v oblasti hygienických požadavků, požadavků na údržbu a pohostinství i kvalitu zařízení a poskytování služeb.
- 2) Všichni ubytovaní hosté musí mít 24 hodinový přístup umožněný personálem hotelu.
- 3) Nabídka služeb je rozšířená o další služby, které se u 3 *** ubytovacích zařízení neposkytují např. 24 hod pokojová služba, asistence s odnosem zavazadel apod.
- 4) Alespoň jedna restaurace otevřená pro ubytované hosty i ostatní návštěvníky na snídaně a večeře, 7 dní v týdnu.
- 5) Všechny pokoje musí mít en-suite koupelnu a WC se sprchovým koutem s termostatem. Kromě toho by alespoň polovina z těchto pokojů měla mít vanu.
- 6) Hotel by měl mít k dispozici jeden apartmán.

5 ****

Požadavky stejné jako u 4**** a dále:

- 1) Všechny oblasti provozu musí splňovat požadavky pro 5. třídu v oblasti hygienických požadavků, požadavků na údržbu a pohostinství i kvalitu zařízení a poskytování služeb.
- 2) Hotel musí být otevřen 7 dní v týdnu po celý rok.
- 3) Nabídka služeb je rozšířená o další služby, které se u 4 *** ubytovacích zařízení neposkytují např. valet parking⁴⁰, concierge služba, 24 hodinová recepce, 24 hodinová pokojová služba
- 4) Alespoň jedna restaurace otevřená celý den pro ubytované hosty i ostatní návštěvníky 7 dní v týdnu.
- 5) Všechny pokoje musí být s en-suite koupelnou s WC, vanou a sprchovým koutem s termostatem.
- 6) Další speciální prostory, které poskytnou hostům hotelu vyšší comfort např. wellness, obchodní centra apod.
- 7) Několik luxusních apartmánů k dispozici.

Kategorie ve skupině hotelového ubytování:

- Hotel
- Country House Hotel - „Venkovský Hotel“
- Small Hotel - „Malý Hotel“
- Town House Hotel - „Městský Hotel“
- Metro Hotel

Všechna tato ubytovací zařízení musí splňovat dané minimální požadavky. Výjimkou je Metro Hotel, ve kterém nemusí být podávána večeře.

Obrázek č. 6. – hotelový pokoj
<http://www.enjoyengland.com/>

Definice:

Hotel: formální ubytování poskytující úplný servis, min. požadavek na 6 pokojů, často kapacita cca 20 pokojů.

Country House Hotel: jak název napovídá, venkovská hotelová sídla najdete většinou v překrásných venkovských lokalitách. Většina z



⁴⁰ Služba převzetí klíčů od auta při příjezdu hosta a jejich zpětné vrácení při odjezdu hosta

nich je luxusně vybavena a postavena na vlastním rozsáhlém pozemku. Důraz je kladen na umístění hotelu v klidném, tichém místě. Pokoje jsou mnohdy vybaveny postelí s nebesy a některé z hotelů nabízejí i vlastní bazén nebo lázně a další rekreační vybavení. Mnoho z nich pro své hosty pravidelně organizuje možnost sportovně se vyžít.

Small Hotel: menší hotel s max. 20 pokoji. Obsluha obvykle přímo majitelem objektu. Často pouze zúžená nabídka služeb.

Town House Hotel: městské hotely jsou elegantní hotely, které najdete v centrech měst, s menší nabídkou luxusních pokojů, s krásným vybavením, laskavou obsluhou a výbornou kuchyní. Hotely mají max. 50 pokojů a poskytují služby na vysoké úrovni. Veřejné prostory hotelů mohou být prostorově poněkud omezené. Pokud není v hotelu restaurace, většinou nabízí alternativu 24 hodinové pokojové obsluhy.

Metro Hotel: hotel v menším či velkém městě poskytující úplný servis s Výjimkou poskytování večeře. Lokalita hotelu umožňující snadné vyhledání restaurace.

5.3.5 Minimální požadavky

Aby ubytovací zařízení získalo certifikaci a certifikační znak, musí být splněny všechny minimální požadavky, které jsou společné pro všechny třídy tj. pro 1 až po 5-tou hvězdičku. Aby ubytovací zařízení dosáhla vyšší než 1. třídy musí ubytovací zařízení splnit další náročnější kritéria, která jsou zvlášť určena pro jednotlivé vyšší třídy.

Obecné normy

1) Zákonné povinnosti (stejně pro všechny třídy) se týkají splnění:

protipožárního opatření, licencí, obchodní předpisů, stanovených povinností o zveřejnění ceníku, zdraví a bezpečnosti, ochrany osobních údajů, bezpečnosti potravin a hygieny, diskriminace, zákona, který je určen pro majitele hotelů

Dále je požadováno poskytnutí důkazů hoteliérů, že mají uzavřené pojištění odpovědnosti za škodu a že výše uvedené povinnosti jsou plněny. Dalším požadavkem je jasné a přesné písemné prohlášení majitele o stávajících službách zařízení, které nabízí, aby mohl potenciální host zhodnotit, zda jsou tyto požadavky dodrženy a kvalita odpovídá určenému popisu.

2) Bezpečnost (stejně pro všechny třídy)

Pro splnění tohoto kritéria, zajištění bezpečnosti hostů je nutné, aby vlastník či někdo z personálu byl přítomen či na dosah hostům ubytovacího zařízení 24 hodin denně. Povinností jsou také tištěné pokyny na pokoji pro případné přivolání pomoci v případě nouze (během noci). Pokud majitel není v noci přítomen v ubytovacím zařízení, očekává se, že bude dosažitelný jiný zaměstnanec a kontakt na něj bude viditelně umístěn v každém pokoji, aby ho v případě potřeby mohl host kontaktovat. Informace o obecné bezpečnosti, zabezpečení, o postupu nouzové evakuace musí být zveřejněny rovněž na každém pokoji, a to v několika jazycích či znázorněny pomocí srozumitelných symbolů.

3) Údržba

Stavby, jejich příslušenství, nábytek, venkovní a vnitřní vybavení musí být udržováno a být čisté. Všechna elektrická a plynová zařízení musí být v dobrém funkčním, bezpečném stavu a pravidelně udržována a kontrolována. Rozdíl u jednotlivých tříd je pouze v "úrovni údržby". Čím vyšší třída, tím vyšší nároky na údržbu jsou kladeny. Toto je odstupňováno jako u předchozích požadavků dle jednotlivých tříd přijatelné, docela dobré, dobré, velmi dobré a vynikající.

4) Čistota (stejně pro všechny třídy)

V ubytovacích zařízeních je požadována vysoká úroveň čistoty, a to v celém objektu. Čistota ubytovacích zařízení je považována za základní požadavek u všech tříd ubytovacích zařízení, a proto je nejvyšší úroveň čistoty nezbytná u každé třídy. Zvláštní pozornost by měla být věnována koupelnám a WC, dále lůžkovinám, ručníkům, nádobí a podlahám. Koupelny musí být čištěny denně a speciální pozornost je věnována WC mísám, sprchovým závěsům a zrcadlům.

Důraz je také kladen na používání správných čistících prostředků bez chlóru, šetrných k životnímu prostředí např. z tkanin z mikrovláken, které snižují množství potřebného čistícího prostředku.

5) Obecná kvalita

Ubytovací zařízení má poskytovat ubytování v kvalitě a komfortu dle již zmiňovaných úrovní kvality (přijatelná, docela dobrá, velmi dobrá, vynikající). U

3. třídy se specifikuje, že má být ubytování prostornější. U 4. třídy je vyžadován navíc velmi vysoký standard všech služeb pro pohostinství. U nejvyšší 5. té třídy musí všechny oblasti ubytovacího zařízení splňovat ty nejvyšší požadavky na kvalitu, prostornost a pohodlí, a tak poskytovat hostům celkový luxusní standard.

6) Pohostinnost

Hosté mají být přivítáni přátelsky a zdvořilým způsobem a po celou dobu jejich pobytu s nimi má být jednáno zdvořilým a profesionálním způsobem.

7) Služby

S rostoucí třídou roste i rozsah nabízených služeb. U nejnižších tříd jsou často poskytovány samotným majitelem či jeho rodinou. Obecně u všech tříd, se stížnosti a případné vyvstálé problémy musí vyřešit rychle, zdvořilým a profesionálním způsobem. Očekává se však opět lepší a rychlejší poskytování služeb u vyšších tříd. U nejnižších tříd je možné také, že jednání s hostem nebude natolik formální, jako je tomu třeba u komunikace hosta s personálem u třídy 3. až 5. té. U těch se očekává již naprostá profesionalita a velice formální způsob komunikace. Informace podávané v ubytovacích zařízeních těchto tříd musí být také naprosto přesné a vyčerpávající. Kvalita servisu opět požadována v takové kvalitě, dle toho v jaké třídě je host obsluhován a je přizpůsoben individuálním požadavkům hostů. Očekává se dále, že personál je speciálně vyškolen na toto povolání, chová se k hostům profesionálním způsobem, jedná ochotně a snaží se být nápomocný. U nižších tříd se dá očekávat, že „recepční“ zároveň obstarává rezervace pokojů, ale i přípravu nápojů, prodej lístků na kulturní akce apod. Toto je u vyšších tříd nepřijatelné, neboť kvalita poskytovaných služeb, a tedy i jejich rychlost poskytnutí hostovi, má být na mnohem vyšší úrovni. Informace jsou podávány také v několika jazycích, což se u nižších kategorií neočekává.

5.3.6 Požadavky na služby

1) Vzhled personálu

Zaměstnanci musí být úhledně a dobře upraveni. Zvláštní pozornost je věnována osobní hygieně. Dle typu hotelu může být určeno, jak se má personál oblékat, formálně či neformálně. Ve vyšších třídách musí být zaměstnanci elegantněji

oblečení, aby hosté mohli snadno rozlišovat mezi personálem a hosty. V 5ti hvězdičkových hotelech mají být zaměstnanci oblečení velmi dobře a prezentováni jednotným způsobem.

2) Rezervace, ceny a vyúčtování (všechny třídy)

V ubytovacích zařízeních musí být snadné a efektivní rezervační zařízení, které zahrnuje následující:

Zákazník musí vědět jasně, co je zahrnuto do ceny uvedené za ubytování, stravování a občerstvení, včetně poplatků za služby, daně a jiné poplatky.

Zákazník musí mít informace o záležitostech, které mohou mít vliv na pobyt hostů např. "kuřácká politika", probíhané rekonstrukce apod. Dále musí být host seznámen s informacemi, které služby si je nutné předem rezervovat např. wellness programy, večere apod. a to již v okamžiku rezervace. Zákazník musí být také seznámen s výší poplatků při zrušení (storno) rezervace ubytování či jiných služeb a s případnými změnami v rezervaci. Samozřejmostí je poskytnutí úplných informací o poskytovaných zálohách při rezervaci ubytování (zda jsou vratné, jakým způsobem se platí apod.), včetně podrobností o tom, jak je záloha přijata, a zda je nebo není vratná při zrušení rezervace.

Zákazníkovi musí být poskytnuty jasné informace o dalších poplatcích za nadstandardní služby, včetně storno podmínek, informace o nepřijatelných typech plateb, např. různé typy kreditních karet, cestovních šeků, informace o poplatcích za použití kreditních karet apod.

Komunikace s potenciálními hosty, ať ústní či písemná, by měla být rychlá, efektivní, profesionální a hostovi užitečná. Cena dohodnutá v okamžiku rezervace nesmí být překročena. Všechny dohodnuté ceny musí zahrnovat již cenu konečnou a zahrnovat všechny poplatky za služby, daně a jiné příplatky. Hosté mají v předstihu obdržet informace o umístění hotelu a veškeré informace o omezení parkování.

Při rezervaci musí personál zaznamenat minimálně jméno, adresu nebo kontakt na budoucího hosta. Všechny rezervace musí být zpracovány personálem zdvořilým a

profesionálním způsobem. Každý host musí obdržet v tištěné podobě přesné údaje o splatnosti platby a na požadavek také účet.

Personál vyřizuje rezervace rychle, a to kdykoliv během dne i večer. Hosté v těchto zařízeních mají umožněno platit při odjezdu, přičemž jejich účty musí být průběžně aktualizovány, aby při odjezdu hosté nebyli zbytečně zdržováni. Čím vyšší třída, tím jsou vyšší nároky na rychlost a hodinový rozsah poskytování služeb se rozšiřuje. U nejvyšší 5té třídy je nutná schopnost personálu provádět rychlé a efektivní rezervace 24 hodin denně. Každá rezervace musí být hostovi automaticky potvrzena dopisem, faxem, e-mailem nebo textovou zprávou.

3) Služby a dostupnost recepce pro hosty ubytovacího zařízení

Vzhledem k tomu, že recepční jsou zaměstnanci, kteří přijdou do kontaktu s hosty či potenciálními hosty nejvíce, na jejich profesionálním chování nejvíce záleží. Zvláštní důraz je tedy kladen na dobrou úroveň péče o zákazníka. Od personálu se očekává poskytování informací až do pozdního večera (22.00h - 1. třída, 23.00h - 2. třída) a má být zastižitelný telefonem či zvonkem. Veškeré informace či vyúčtování je poskytováno diskrétně s ohledem na naprosté dodržení soukromí hosta. Na požádání mohou být také hosté z bezpečnostních důvodů doprovázeni na pokoj. Čím vyšší třída, tím se očekává vyšší profesionalita a více informací k požadovaným službám apod. Služba "Express Check In a Check out" se očekává, že bude poskytována pouze v hotelech v obchodních centrech či u letišť apod. u 3. tříd. Ve 4. třídách personál poskytuje informace hostům s minimálním zpožděním, v noci je zaměstnán personál, který je schopný od 23.00 do 7.00 poskytovat služby místo recepčního. U ubytovacích zařízení 5. třídy je zajištěno poskytování služeb 24 hod denně velmi profesionálním speciálně kvalifikovaným personálem. Nabízena služba „Valet parking“⁴¹, hosté jsou doprovázeni před pokoj personálem, služby bagážisty apod. jsou samozřejmostí.

4) Manipulace se zavazadly

1. třída: pomoc se zavazadly je možná na vyžádání po celý den a večer.
2. a 3. třída: bezpečné uložení zavazadel na kratší dobu s poskytnutím dokladu o jeho uložení.

⁴¹ Předání klíčů od auta, auto je zaparkováno a při odjezdu je opět hostu přistavěno.

4. třída: pomoc hostům se zavazadly po celý den při odjezdu hostů je samozřejmostí.
5. třída: “Bagážista” je k dispozici hostům jak při příjezdu, tak odjezdu. Možnost bezpečného uložení zavazadel v prostorách hotelu.

5) Jiné služby – recepce, concierge, pokojské

U první nejnižší třídy má být k dispozici žehlička, žehlící prkno, poskytování služby čištění bot či přístroj na čištění bot, služba buzení hostů na požádání, služba předávání vzkazů, tištěné turistické informace, letáky a prospekty apod. U všech tříd a především těch vyšších, je kladen důraz na profesionalitu personálu a jejich jednání s hosty či potenciálními hosty ubytovacího zařízení. U 3. třídy jsou k dispozici také služby praní prádla, předávání vzkazů se zájmem informovat hosta o vzkazu co nejdříve, denní nabídka tisku ke koupi, tištěné detailnější turistické informace, letáky a prospekty apod. U 4. třídy je k dispozici i žehlení prádla, ranní služba buzení, aniž by si hosté službu museli sami zařídit, neprodlené předávání vzkazů hostům, denní tisk je při objednání donesen na pokoj hosta. U nejvyšší 5. třídy jsou služby praní a žehlení prádla dokonce časově určené (do 24 hod je prádlo vyprané i vyžehlené) a dále jsou nabízeny služby šatny, čištění bot, diskrétní předávání vzkazů, concierge služby: např. rezervace divadla, poznávacích výletů, taxi, parkování apod.

5.3.7 Požadavky na kvalitu stravy a informace o stravování

1) Poskytování stravování

U první třídy mají být ke stravování vyhrazena místa jako restaurace, bar, bistro, brasserie a k dispozici mají být k snídani 7 dní v týdnu. Večeře jsou poskytovány minimálně pět dní v týdnu. V případě, že není možnost večeří, hosté by měli mít možnost zakoupit si na recepci menší občerstvení např. sendvič, bagetu apod. U vyšších tříd, je nutné poskytování snídaní i večeří, a to 7 dní v týdnu. Alespoň jedna restaurace musí být otevřena na snídani či večeře sedm dní v týdnu v lokalitě, která toto vyžaduje (centrum, letiště apod.) a to nejen pro registrované hosty ubytovacího zařízení. (neregistrovaní hosté restaurace by si však měli místa rezervovat předem, u 3. a 4. třídy rezervace nejsou nutné). Alespoň jedna restaurace musí být otevřena k dispozici po celý den a 7 dní v týdnu, a to nejen pro registrované hosty ubytovacího zařízení v ubytovacích zařízeních nejvyšší, tedy páté třídy.

2) Vlastnictví restaurace (všechny třídy)

Pokud je restaurace oddělena od samotného ubytovacího zařízení či provozována jiným majitelem, pak musí ubytovací zařízení převzít odpovědnost za kvalitu prostředí, jídla a poskytovaných služeb, hosté musí být při rezervaci pokoje informováni o tom, že restaurace není umístěna přímo v ubytovacím zařízení. Restaurace musí být umístěna max. 250 m od ubytování s možností účtování dané útraty na hotelový účet.

3) Rezervace stolů

V ubytovacích zařízeních 1. třídy musí mít každý host (skupina hostů) svůj vlastní stůl, kvalita musí být přijatelná a sezení pohodlné. Každá následující třída má mít stoly vždy stoly prostornější, aby poskytovaly hostům větší pohodlí.

4) Úroveň servisu

V ubytovacích zařízeních 1. - 3. třídy je nutný dostatek personálu, který zajišťuje zdvořilým a rychlým způsobem servis všech jídel. V 1. třídě je poskytována standardní „přijatelná“ péče o zákazníka, personál je povinen poskytnout dostatek informací o jídlech a nápojích, které servíruje. S vyšší třídou tyto nároky na personál, ale také na kvalitu stravy stoupají. V zařízeních 4. té třídy je přítomen manažer, který zajišťuje, aby personál jednal profesionálně a efektivně. Personál musí být profesionálně vyškolen, jednat vlídně, zdvořile a péče o zákazníka musí být na vysoké úrovni. Kvalita stravy je již na velmi vysoké úrovni a hosté jsou usazováni ihned při příchodu. U zařízení 5. té třídy je vyžadován dobře strukturovaný tým zaměstnanců s přítomností manažera. Personál jedná nenápadně, zdvořile, je profesionálně vyškolen a poskytuje vynikající úroveň péče o zákazníka ve všech oblastech. Povinností přivítání hosta, doprovodu ke stolu, pomoci s výběrem jídla a nápojů apod.

Snídaně

1) Podávání snídaně: (všechny třídy)

teplá, kontinentální snídaně poskytovaná v prostorách tomu vyhrazeným.

2) Čas podávání snídaně:

U 1. třídy je povinností podávat snídani v časovém limitu (může být kratší než hodina např. od 8.00 - 8.30hod) nikoliv však v přesnou dobu např. pouze v 8.00 hod. U vyšší 2. třídy je již stanovena min. doba podávání snídaně, a to 1 hodina, u třídy 3. je tato doba stanovena na hodinu a půl, 4. třída je určena na min. 2 hodiny podávání snídaní a u nejvyšší 5. té třídy je povinný rozsah podávání snídaní v rozmezí 3 hodin.

3) Ceník

1. a 2. třída: V případě, že je cena pokoje bez snídaně je nutné cenu za snídani viditelně vystavit např. na recepci hotelu. Jakékoliv změny v cenách snídaně musí být viditelně vystaveny.

3, 4 a 5. třída: Snídaně může být poskytována i non-residentům, ceny musí být viditelně vystaveny.

4) Menu

U 1. třídy je možné dokonce “vysvětlení” menu slovně, u dalších vyšších tříd je nutné poskytnout hostům tištěné menu. U nejvyšších tříd, tedy 4. a 5. třídy je detailní popis menu nutností.

5) Rozsah a výběr jídla

1. třída: stálé menu je přijatelné, klasický výběr cereálií, pečiva, slaniny, vejce, káva, čaj a džus nesmí chybět. Minimální je také výběr ze dvou teplých jídel. 2. třída: jsou nabízeny další teplé či studené pokrmy včetně jídel vegetariánských. 3, 4. a 5. třída: je nabízen větší výběr pokrmů, jak teplých tak studených. U nejvyšší 5. třídy mohou být příkladem čerstvé šťávy a ovoce, studené maso a sýry, vejce z volného chovu, místní speciality, speciální dietní výrobky.

6) Kvalita stravy

S růstem třídy se samozřejmě zvyšují i nároky na kvalitu stravy. Je nutné dodržovat teplotu podávaného jídla, čerstvost výrobků, vzhled a jejich úpravu. U vyšších tříd také stoupají nároky na výběr pokrmů a rozšířenou možnost nabízeného “zdravého stravování”.

7) Typ servisu

U všech tříd je nutné základní prostření stolů. U 1. až 3. třídy je možná samoobsluha bufetovou formou, horké nápoje jsou servírovány. U vyšší 4. a 5. třídy je možná samoobsluha či u bufetového typu snídaně obsluha personálem.

Ostatní jídla

1) večeře (doba)

V této části je specifikováno, kdy může být nejpozději objednáno jídlo. Dále je u nižších kategorií možné stanovit fixní dobu, přičemž u každé kategorie je stanovena určitá doba avšak ne ve stejném časovém rozmezí.

2) výběr pokrmů

Zde je uváděno kolik chodů by měla poskytovat daná třída ubytovacího zařízení. Čím vyšší třída tím větší počet chodů musí být nabízeno a tím vyšší musí být kvalita stravy.

3) menu a ceník

Menu musí být u všech kategorií kromě 1. třídy písemnou formou. U první kategorie je možné toto nahradit slovním popisem dané nabídky a cen daných pokrmů. U pětihvězdičkových ubytovacích zařízení jsou nároky na prezentaci stávající nabídky samozřejmě nejvyšší.

4) kvalita stravy

Všechny pokrmy jsou čerstvé, připravovány profesionálním způsobem a podávány ve správné teplotě. Pokrmy musí být vypadat přitažlivě. Čím vyšší kategorie, tím vyšší nároky jsou kladeny na správnost jejich přípravy, vzhled, čerstvost, nabídku vegetariánských pokrmů, tedy celkovou kvalitu.

5) typ servisu

U kategorie první a druhé je možné poskytovat pouze “samoobsluhu” u kategorií vyšších je již samozřejmostí servis.

6) víno a servis vína

Vína jsou nabízena u všech kategorií jak červená, tak bílá, avšak liší se jejich kvalitou, šířkou výběru a zároveň kvalitou obsluhy – znalostí personálu o nabízených vínech a způsobem podávání vína.

7) nápojový lístek, servis alkoholu

U 1. a 2. třídy jsou alkoholické nápoje nabízeny v době oběda (v baru či lounge) a to pouze residentním hostům. Nápojový lístek musí být viditelně vystaven. U vyšších tříd mohou hosté i neubytovaní návštěvníci ubytovacích zařízení využít servisu nápojů během celého dne i večera. U 4. a 5. třídy dokonce 24 denně. Obsluha hostů je možná na požádání u 4. třídy a u 5. třídy je obsluha již samozřejmostí.

8) servis oběda

U první až třetí kategorie ubytovacích objektů není vyžadován obědový servis. U čtvrté kategorie je vyžadována brasserie, bistro či jiná služba, která obsahuje servis a hosté mohou poobědovat u klasického stolu nikoliv „na stojáka“. Nejvyšší hvězda vyžaduje obsluhu v klasické restauraci s dostupným širokým výběrem jídel.

9) občerstvení

Občerstvení musí být dostupné ve všech ubytovacích zařízeních. Časové rozmezí poskytování těchto služeb se liší dle příslušných tříd. U 5. té třídy se opět očekává poskytování této služby 24 hod denně.

10) pokojová služba – obecně, služby

24 hodinová služba nutná u čtyř a pěti hvězdičkových zařízení, u nižších kategorií již není nutná pokojová služba po celý den a noc a širší nabídky nemusí být tak rozsáhlé.

11) pokojová služba – snídaně

Tento požadavek není uváděn u nejnižší první kategorie ubytovacích zařízení. U vyšších kategorií je však požadována možnost objednání snídaně na pokoj za samozřejmou, aniž by host musel vycházet z pokoje. Výběr pokrmů je také větší.

5.3.7 Požadavky na pokoje

Obecnou podmínkou je mít k dispozici minimálně 6 pokojů v daném ubytovacím zařízení.

1) obecně kvalita

U všech ubytovacích zařízení je povinností zajistit uzamykatelnost pokojů. Kvalita nábytku zařízení, podlaha a dekorace roste s vyšší kategorií ubytování. Zároveň se kladou nároky na omezení hlučnosti v ubytovacích zařízeních.

2) úklid pokojů

Velký důraz je kladen na čistotu, přičemž kuřácké pokoje musí být uklízeny s velkou pečlivostí a vonět stejně svěže jako nekuřácké pokoje. Pokoje musí být uklízeny denně. Výměna povlečení je stanovena u 1 a 2* pokojů 1x týdně, 3 a 4 * pokojů min. jednou za tři dny a u 5* jednou za 2 dny. V pokojích musí být při příjezdu určitá teplota, vyvětráno, zatažené závěsy a rozsvícené světlo. U nejvyšší 5 hvězdy je zajištěna i noční pokojová služba v případě, že by bylo nutné zajistit služby potřebné k naprostému „pohodlí“ hosta (např.: odnést nádobí, vysypat koše apod.).

3) velikost a prostornost

Všechny pokoje by měly mít dostatečný prostor, aby se hosté mohli libovolně pohybovat a výše stropu či velikost pokoje jim nebyla „překážkou ve volném pohybu“. Veškerý nábytek musí být jednoduchý a praktický a umístěn tak, aby si ho hosté nemuseli stěhovat či se mu vyhýbat. Se zvyšující se kategorií se prostornost pokojů zvyšuje. Obecně vzato rodinné pokoje musí být prostornější než pokoje běžné. U 2 nejvyšších tříd by měl být pokoj rozdělen na jednotlivé části pro odpočinek, spánek a stravování.

4) apartmány

U 1. až 3. třídy ubytovacích zařízení nejsou apartmány požadovány. U 4 třídy by měl být dostupný alespoň jeden apartmán, který musí být rozdělen minimálně do 3 separátních místností (ložnice, koupelna a obývací). U nejvyšší 5. třídy musí být k dispozici několik luxusních apartmánů.

5) velikost postele, kvalita

Minimální velikost lůžek: Jednolůžko: 190cm x 90 cm, Dvojložko: 190cm x 137cm

Obrázek č. 7 – postel
<http://www.enjoyengland.com/>



Lůžka velikosti 76cm nejsou akceptovatelná, pokud nejsou využívána jako lůžka dětská. Palandy jsou akceptovatelné také pouze jako dětské postele a hostům musí být oznámeno předem, že pro děti je v tomto pokoji určena palanda. Všechna lůžka musí být kvalitní a v dobrém stavu. U vyšších kategorií je vysoká kvalita matrací a obecně celého lůžka podmínkou. Dětské postele musí splňovat požadavky na velikost tak jako

lůžka pro dospělé. U nejvyšší páté kategorie musí být šířka jednolůžka přesahovat základní stanovenou míru 90 cm a dvouložko má stanoveno přesáhnout min. šíři 153 cm. U 5. třídy je již nepřipustné, aby byly používány dětské palandy.

6) přístup k posteli

Přístup k posteli má být vždy jednoduchý a s přibývajícimi hvězdičkami se zvyšuje náročnost na prostor okolo lůžek.

7) požadavky na lůžkoviny

Pro všechny kategorie platí stejné standardy: na každou postel (tedy pro každou osobu) patří dvě příkrývky a přehoz. Na vyžádání je také možné mít protialergické povlečení. Náhradní polštáře a deky jsou k dispozici na vyžádání. Všechny lůžkoviny musí být čisté a zabalené v igelitových obalech, aby se nezaprášily či nezašpinily.

8) kvalita lůžkovin

U všech kategorií musí být lůžkoviny v dobré kvalitě a stavu. Se zvyšující se třídou kvalita materiálů lůžek úměrně stoupá a lůžkoviny musí být bezchybně vyprány.

9) dekorace

Výzdoba pokojů musí být vkusná, a to jak dekorace sladěná se stylem pokoje, tak malba pokojů. U vyšších kategorií je kladen důraz na detail a sladěnost celého pokoje.

10) topení a regulace teploty

Pokoje jsou vytápěny u nižších kategorií pravidelně „v určitou hodinu“ automaticky (ústřední vytápění). Dále je možné na požádání hostů teplotu upravit apod. U dalších kategorií je již zavedeno individuálně ovládané termostatické topení. U ubytovacích zařízení 5. třídy je nutností, aby toto zařízení fungovalo 24 hodin denně. Hostům je také umožněno vypůjčit si větrák.

11) osvětlení

V této části je určeno, jak jsou určité typy pokojů, různé třídy osvětleny. Upřednostňovat by se mělo využívání úsporných žárovek. Ložnice mají být dobře osvětlené, celková úroveň osvětlení má být alespoň 160w v jednolůžkovém pokoji a 220W ve dvoulůžkovém. Alespoň jedno světlo musí být ovladatelné přímo od vstupních dveří. Se zvyšující se třídou by měla být intenzita světla větší a světla by měla být rozmístěna po celém pokoji rovnoměrně (u postele, u psacího stolu). Jednoduchost použití světla je také na místě. U 5. třídy je nutností světlo u každé postele s možností „regulace“ sílnosti světla. Z postele je také možné kontrolovat ostatní světla v celém pokoji.

12) okna

V pokoji musí být nejméně jedno okno, které lze nechat „bezpečně“ otevřené a které poskytuje denní světlo a dostatečný přívod vzduchu. Okna musí být snadno a bezpečně otevíratelná a je možné je nechat otevřené. Pokoje bez oken jsou nepřijatelné. Bezpečnostní kování je nainstalováno na všech oknech, která neumožňují (při otevřeném okně) vniknutí nezvaného hosta do pokoje např. okna z teras a okna v blízkosti požárních úniků.

13) závěsy, záclony

Ve všech pokojích jsou na oknech žaluzie či neprůhledné závěsy, aby hosté měli své soukromí. Všechny závěsy či žaluzie musí být správně namontovány nebo zavěšeny. Záclony dostatečně velké k tomu, aby snadno a zcela okna zakryla. Kvalita závěsů, žaluzií a celého zatmění se zvyšuje s rostoucím počtem hvězdiček, tedy třídy.

14) podlahy

Všechny podlahy, koberce, tvrdé dřevěné podlahy atd. musí být řádně a v dobré kvalitě použity v celém ubytovacím zařízení. Kvalita užitého materiálu je úměrná dané třídě.

15) nábytek, zařízení

Veškerý nábytek, bytový textil a vybavení musí poskytovat snadnost použití a v kvalitě a stavu příslušné dané třídě.

16) stoly

Toaletní stolek nebo psací stůl, který poskytuje dostatečný volný prostor pro praktické využití se zrcadlem přilehlé (toaletní stolek). Nutností je vhodné osvětlení u stolu. Toaletní / psací stůl musí poskytovat dostatek volného místa. U 4. a 5. třídy jsou v pokojích dále „stravovací stoly“, které musí mít také vhodnou výšku pro stravování v případě, že nejsou využity vozíky.

17) ukládací prostory

Odkládací prostory ve výklenku jsou možné, ale pouze v nižších třídách. Nepřípustné jsou háčky, skobičky na zdech apod. Dále jsou možné různé šuplíky či šatny. Čím vyšší třída, tím stoupají nároky na velikost prostor pro oblečení. Ve vyšších třídách musí být tyto šatny již samostatné a nikoliv formou „otevřeného výklenku“. V těchto skříních se počítá i se samostatným osvětlením.

18) sezení

V jednolůžkových pokojích je pravidlem jedna židle (od 2. třídy již čalouněná) a u dvoulůžkových pokojů dvě židle. U vyšších tříd se očekává umístění v pokoji jednu židli navíc. Židle musí mít přiměřenou výšku, dle toho k jakému stolu je určena (psací – business klientela, či ke stolu, kde se host stravuje).

19) zrcadla

Pouze v ubytovacích zařízeních 1. třídy je povinné jedno zrcadlo, v ostatních třídách je nutností mít na pokoji zrcadla dvě. Přičemž jedno zrcadlo má být velké, aby se host viděl v celé své délce.

20) nápoje

V případě, že v ubytovacím zařízení není zajištěn 24 hodinový pokojový servis, je nutné poskytnout hostům varnou konvici na přípravu čaje a kávy, aby si ji sami mohli připravit. Na žádost musí host dostat čerstvé mléko. Káva a čaj musí být k dispozici zabalená a v neporušených obalech. Čím vyšší třída, tím se očekává větší výběr a vyšší kvalita nápojů či sušenek k těmto nápojům.

22) telefon, internet a další business služby

Ve všech pokojích je k dispozici barevná televize, která je v případě uchycení na stěně bezpečně zajištěna, aby nemohlo dojít k žádnému zranění. Na žádost hosta může být umístěno v pokoji také rádio se všemi dostupnými kanály. U vyšších tříd je nutný dálkový ovladač, větší obrazovka, vyšší rozsah výběru jednotlivých programů a u 5 té třídy jsou k dispozici další audio-vizuální možnosti jako např. DVD přehrávač, CD player, satelit, play station apod.

U nejnižší 1. třídy není povinností poskytovat hostům telefon na pokoji. Pak je ale nutné, aby byl k dispozici veřejný telefon, který může host v případě potřeby využít. U dalších tříd je nutností, aby měl host telefon k dispozici na pokoji a to i s popisem jak telefon užívat a napsaným telefonním číslem. U 5. třídy jsou nutností dokonce dva přístroje – jeden u postele a druhý na psacím stole. Od třetí třídy je samozřejmostí poznámkový blok a psací potřeby u telefonu a popis, jak využívat další nadstandardní služby telefonu např. záznamník apod.

23) ceník – telefonních hovorů

Na pokojích, kde jsou k dispozici telefony, je nutné umístit „informační kartu“, na které může host nalézt typické sazby za telefonní hovory místní, mezinárodní, internet, použití telefonní karty či volání na mobilní číslo. Od ubytovacích zařízení se očekává poskytnout hostovi tyto minimální informace o volání:

Cena za 5 min místního hovoru ve špičce

Cena za 5 min místního hovoru mimo špičku

Cena za 5 min hovoru „dálkového“ ve špičce

Cena za 5 min hovoru „dálkového“ mimo špičku

Cena za 5 min mezinárodního hovoru ve špičce

Cena za 5 min mezinárodního hovoru mimo špičku

Samozřejmostí jsou také vysvětlivky co to je místní hovor a “dálkový” hovor a hodinové vymezení telefonát se považuje za “ve špičce a mimo špičku.

24) fén

Na každém pokoji je k dispozici fén a u třídy 4. a 5. je možnost zapůjčit si zapůjčit druhý fén, v případě že první je umístěn napevno.

25) informace na pokoji

V každém hotelovém pokoji jsou hostům poskytnuty informace o hotelových službách a zařízeních (často ve speciálních hotelových deskách či složce). Složka by měla zahrnovat následující informace:

- Jak přivolat pomoc v době „noční nouze“
- Vícejazyčný návod nebo schéma, jak se chovat při požární evakuaci
- Informace o telefonních poplatcích, interní adresář, místní služby
- Časy poskytování jednotlivých jídel (a nabídka pokrmů)
- Room servise menu
- Možnost předávání vzkazů hostům
- Možnost praní / žehlení / chemického čištění oděvů
- Jak používat TV, rádio a všechny elektrické spotřebiče na pokojích
- Visací cedule 'Nerušit' k použití pro hosty
- Možnost čištění bot pokud není v pokoji „náčiní“, se kterým by si host mohl vyčistit boty sám
- Možnost zapůjčení žehličky a žehlicího prkna (pokud již není na pokoji)
- Komplexní adresář důležitých a zajímavých adres a telefonních čísel pro hosty
- Dále je na zvážení samotných zařízení, zda poskytnou hostům vícejazyčné informace či další informace navíc

26) různé

Popelník na kuřáckých pokojích, sklenice pro každého hosta, elektrické zásuvky k bezpečnému využívání poskytnutých či hostem užívaných elektronických přístrojů.

5.3.8 Požadavky na koupelny

1) obecně kvalita

Všechny pokoje mají buď vlastní koupelnu, sprchový kout nebo přístup k “soukromým” sociálním zařízením (1. a 2. třída), které jsou vybaveny WC a sprchou nebo vanou (samostatná místnost nikoliv součástí pokoje). Polovina pokojů 4. té třídy má jak vanu, tak termostaticky ovladatelnou sprchu. Druhá polovina těchto pokojů (bez vany) má na v koupelně sprchy s lepším a různorodým nastavením, více prostorný prostor sprchy apod., aby se tento rozdíl “vyrovnal”. U nejvyšší třídy je samozřejmostí obě zmiňované možnosti – tedy vana i dané kvalitnější a

Obrázek č. 8 – koupelna
<http://www.enjoyengland.com/>



prostornější sprchové kouty. Tato sociální zařízení jsou určena pouze pro hosty jednoho pokoje a nachází se v blízkosti daného pokoje, tedy na stejném patře a jsou uzamykatelné. Hosté jsou o skutečnosti, že sociální zařízení je umístěno mimo jejich pokoj, informováni v okamžiku rezervace ubytování. Přístup do takového sociálního zařízení je přes veřejné prostory (jako je recepce či lounge) nepřijatelný. Na každém pokoji je nutností umyvadlo s tekoucí teplou a studenou vodou a minimální velikostí 36 cm x 24 cm.

Všechny koupelny musí být v kvalitě určené jednotlivým třídám, vybavené prakticky. Doporučují se omyvatelné, hygienické materiály (nikoliv např. koberce apod.) Zvláštní pozornost je věnována snadnosti údržby a osvětlení. U vyšších tříd je pozornost věnována také dekoraci koupelny, jednoduchosti a prostornosti zařízení.

2) rozměry koupelny, sprch

Koupelny musí být dostatečné velikosti, rozměry odpovídat přiměřenému pohodlí hostů. Se zvyšující třídou ubytovacího zařízení rostou také nároky na prostor koupelny a její vybavení. U nejvyšší třídy je samozřejmostí jak vana, sprchový kout, tak umyvadlo.

3) voda

U 1. a 2. třídy ubytovacích zařízení je nutné, aby teplá voda byla k dispozici hostům minimálně od 07.00 do 22.00 hod a proud byl dostatečně silný. U vyšších tříd je povinnost poskytnout hostům teplou vodu 24 hod denně.

4) zařízení

Všechny koupeny vybaveny:

Zástrčkou či možností jiného uzamčení v případě sociálního zařízení mimo pokoj, zrcadlem umístěným nad umyvadlem nebo mu přiléhající, vanou nebo sprchou, umyvadlem a zrcadlem, odpovídajícím skladovacím prostorem pro toaletní věci hosty, háčky na odložení oděvů, mýdlem a „miskou“ na mýdlo, rohoží před vanou či sprchovou z protiskluzového materiálu, věšáky na ručníky, zásuvkou na vhodném místě pro bezpečné zapojení různých el. přístrojů (stojek na holení, fén apod.), okny vybavenými závěsy či žaluziemi pro naprosté soukromí hostů.

Všechny toalety vybaveny:

Dostatkem toaletního papíru spolu s držáky, košem, sanitárními taškami a prkénkem.

5) osvětlení, topení a ventilace

Dostatečné a vhodné osvětlení a topení ve všech koupelnách, sprchových koutech a WC. „Vyhřívavý věšák na ručníky“ a dostatečné odvětrávání je také samozřejmostí. Na každém okně musí být tzv. bezpečnostní pojistka proti vloupání do místnosti tímto oknem. Zároveň jsou okna umístěna poblíž únikového východu pro případ požáru apod. Se zvyšující se třídou se zvyšují i nároky na osvětlení, topení i ventilaci. U vyšších tříd musí být možné „vyhřívavý věšák na ručníky“ vypnout a opět zapnout, a to po celý rok.

6) toaletní potřeby

Samozřejmostí u všech tříd je čistý, bavlněný ručník a osuška pro každého nového hosta. Ty se mění každý den, pokud host nestanoví jinak dle inzerované politiky životního prostředí. Často jsou tedy hosté vyzváni k „odhození“ ručníku či osušky na zem, v případě, jako „znamení“ že ho chtějí vyměnit. Dalším vybavením je podložka před vanu či sprchu, nové mýdlo při každém příjezdu hosta. Zvláštní pozornost je

věnována čistotě a hygieně nádobě na mýdlo. U dvou nejvyšších tříd se očekává poskytnutí hostům více toaletních potřeb jako je např. hotelový šampon, tělové mléko, kapesníčky, sprchový gel apod.

5.3.9 Požadavky na veřejná prostranství

1) obecně kvalita

Základem je přijatelný prostor a pohodlí pro hosty v poměru k počtu pokojů. Kvalita nábytku, vybavení a výzdoby je přímo úměrná dané třídě ubytovacího zařízení. Zařízení vyšších tříd jsou prostornější a poskytují hostům luxusnější standard a více soukromí (např. oddělenými prostory na sezení apod.) Prostory dotváří různé obrazy, zrcadla, rostliny apod. Veřejné prostory a jejich dekorace a uzpůsobení je vždy také upravena dle toho, na jaký segment zákazníků je zařízení zaměřeno. Rozlišný tedy bude hotel zaměřený na „business“ klientelu od hotelu pro běžné turisty. U páté nejluxusnější třídy se očekávají různé nadstandardní prostory: business centrum, odpočinková zóna apod..

2) osvětlení, topení, ventilace

Přijatelná úroveň osvětlení vhodně a bezpečně umístěna ve všech veřejných prostorách, včetně dostatečného osvětlení schodišť 24 hod denně. Dále je samozřejmostí dobrá úroveň vytápění a větrání ve všech obdobích roku. U vyšších úrovní je regulace teploty v těchto prostorách zajištěna regulovatelnou klimatizací.

3) recepce, lobby

Prostor recepce by měl být jasně vymezen. Zvonek je nutností, pro případ přivolání personálu, když není právě na recepci přítomen. Od 2. třídy není přijatelné, aby byl bar využíván jako prostor recepce, tedy pro check in a check out hostů. Čím vyšší třída tím vyšší nároky jsou kladeny na vzhled a prostornost recepce. Hosté musí být spokojeni a musí jim být poskytnutá péče přímo úměrná třídě a tomu musí odpovídat i vzhled, dekorace a prostory recepce či vstupní haly (u 5. třídy).

4) bary, lounge, restaurace

Bar nebo salonek s dostatečným prostorem pro pohodlné posezení hostů přístupný po celý den a večer - alespoň čas od snídaně do 22hod. V případě potřeby má hotel

zajistit další místa k sezení, hosté by neměli být nuceni sednout si k jiným hostům (narušení soukromí). U vyšších tříd je nutné zajištění dostatečných míst pro hosty v určité kvalitě – rozhodující je pohodlnost, vhodné uspořádání sedadel a nábytku, různé typy posezení (pro různé příležitosti), zároveň zaručení naprostého soukromí hostů, ale také obstarání občerstvení pokud to host vyžaduje. Stoly by měly být v dostatečné výšce i velikosti.

5) ostatní prostory

Chodby a schodiště jsou v dobrém stavu, široké, prostorné, bez překážek a jsou odpovídajícím způsobem osvětlena 24 hodin denně. Zvláštní pozornost je věnována údržbě kliky dveří či číslům pokojů. Nutné jsou také směrové cedule, které ukazují hostům směry k recepci, výtahu, restauraci apod.

6) výtahy

U 1. třídy je pomoc se zavazadly k dispozici na vyžádání, pokud zde není výtah. U 2. třídy je výtah požadován v případě, že pokoj je umístěn o 3 patra výše/níže než je vchod hotelu. Výjimka neumístění výtahu je možná ve starší zástavbě a / nebo v architektonicky památkově chráněných objektech, kde lze prokázat, že montáž výtahu je nepřijatelná stavebními úřady. V tomto případě musí být pomoc se zavazadly nabízena u příjezdu i odjezdu hosta. Když v hotelu výtah není, je nutné, aby o této skutečnosti host věděl předem. U 3. třídy je výtah nutný, v případě, že pokoj pro hosty je umístěn o 2 patra níže/výše než je vchod hotelu. U této a vyšších tříd je již důležitá také velikost, kvalita, rychlost a pohodlí výtahu. V 5ti hvězdičkovém hotelu se již očekává výtah do každého patra a samostatný výtah pro zavazadla, vození prádla a pro pokojovou službu.

7) veřejné telefony

U 1. až 4. třídy musí být veřejné telefony dostupné 24 hodin denně, pokud tedy nejsou přímo telefony s přímou volbou přímo na pokojích. Veřejným telefonem se myslí, uzavřená telefonní budka nebo místnost, kde je zakázáno kouřit. Veřejné telefony v 5ti hvězdičkových zařízeních musí hostům poskytovat vysoký stupeň ochrany osobních údajů.

8) veřejné prostory, WC

U 1 a 2. třídy ubytovacích zařízení je možné mít veřejné záchody spojené, tedy pánské s dámskými ve stejném prostoru. Všechny toalety však musí být dobře udržované, pravidelně čištěny, kontrolovány a dostatečně větrány. U vyšších tříd se nároky na celkovou kvalitu i prostornost zvyšují. Minimálními požadavky jsou: umyvadlo s mýdlem, zařízení pro sušení rukou, sedadla s víkem, zrcadlo, háčky na odložení oděvu atp., hygienické koše a sáčky, toaletní papír a držák na WC papír.

9) Venkovní prostory (Budovy, dvory a zahrady, cesty, cestičky a parkoviště)

Zvláštní pozornost je věnována bezpečnosti a ochraně hostů a jejich majetku. Nároky na všechny tyto aspekty v těchto oblastech se zvyšující třídou zvyšují. Vstup do hotelu by měl být jasně identifikovatelný a osvětlený. Odpovídající byla být také úroveň osvětlení pro bezpečnost a pohodlí hostů ve všech veřejných prostorech, včetně dostatečného osvětlení schodiště v noci. Všechny prostory by měly být dobře udržované a stále uklizené.

5.4 Jiné vybrané evropské certifikační systémy

5.4.1 Nordic-Baltic certifikace - Společná certifikace hotelů ve Skandinávii a Pobaltí

Šest skandinávských a pobaltských zemí (Estonsko, Litva, Lotyšsko, Island, Švédsko (s Aaland) a Dánsko (včetně Faerských ostrovů a Grónska) dosáhly dohody o zásadách pro společný certifikační systém pro hotely. Dohodly se na minimálních kritériích, která musí splňovat, aby mohly hotely získat od 1 do 5 hvězdiček. Každá z těchto zemí mohou zpřísnit pro svou zemi požadavky, ale minimální kritéria musí být vždy splněna. Hotely budou používat stejné certifikační znaky pro certifikaci hotelů ve všech šesti zemích. Tato společná certifikace je vůbec první společnou známou certifikací na světě, kdy se tyto země dohodly na společném hodnocení a označování ubytovacích zařízení.

Společné požadavky pro každý zúčastněný stát tohoto systému jsou:

1. Systém je pětihvězdičkový. Jedna hvězda je základní úroveň a pět hvězd je luxusní úroveň ubytovacích zařízení.
2. Základní systémy jsou zaměřeny na hotely s nebo bez restaurace. Zvláštní kategorií hotelů mohou být zavedeny do systému na základě vzájemné dohody mezi zástupci jednotlivých systémů v rámci skandinávské a pobaltské klasifikace. V této době jsou dohodnuty GARNI-hotely (bez restaurace) a SEASON-hotely (různé úrovně služeb v zimním a letním období.).
3. Systém certifikace je transparentní. Všechny požadavky jsou zobrazeny a snadno k nalezení na internetu.
4. Každé ubytovací zařízení bude zkontrolováno alespoň jednou za tři roky a pokud není zkontrolováno každý rok, je nutná každoroční kontrola provedená samotným zařízením tzv. self-checking procedure.
5. V případě nesplnění požadavků na příslušnou třídu, je nutný velmi dobrý postup procesu snížení dané třídy.
6. Jednotný postup při vyřizování stížností týkajících se klasifikovaných hotelů.
7. Každý systém musí obsahovat požadavky na čištění, recepční služby, restaurační služby, ostatní služby, přístup k budově, WC a koupelny, velikost a vybavení pokojů.
8. Systémy musí umožňovat možnost snížit třídu hotelů, které sice technicky splňují kritéria pro určitou třídu, ale ze subjektivního hlediska není požadavek na tuto třídu stoprocentně splněn.
9. Systémy jsou objektivní systémy řízení jakosti.
10. Systémy mohou obsahovat požadavky pro dostupnost ubytovacích zařízení pro postižené a na životní prostředí, ale toto není součástí společných požadavků.

Charakteristika hotelů dle certifikace v Seversko-pobaltském systému

Hotely účastníci se skandinávsko-pobaltského systému musí dodržovat následující minimální požadavky:

1. hvězda

Všechny pokoje mají alespoň umyvadlo s tekoucí teplou a studenou vodou. Společné koupelny se sprchami jsou k dispozici všem. V hotelu je možné využít nabídky

snídaně. Dále je k dispozici komunální telefon, přístup k hotelu je možný po celý den. Na hotelovém pokoji jsou postele, jeden ručník na osobu, stůl, skříň a židle.

2. hvězda

Kromě požadavků na ubytovací zařízení 1. třídy musí tato zařízení splňovat následující požadavky (nebo jsou případně nahrazována službami vyšší třídy, jak je popsáno dále): 40% pokojů musí mít vlastní koupelnu se sprchovým koutem a WC. Je vyžadována samostatná místnost pro snídaně. Možnost zakoupení občerstvení na baru nebo na recepci je zde samozřejmostí.

3. hvězda

Kromě požadavků na ubytovací zařízení 2. třídy musí tato zařízení splňovat následující požadavky: všechny pokoje jsou vybaveny vlastní koupelnou se sprchovým koutem a WC, stejně jako telefonem, televizí, rádiem a stolem. Větší hotely mají také nekuřácké pokoje. Služby recepce dostupné během dne. V případě, že má hotel více než 3 podlaží je k dispozici výtah. Hotel dále musí akceptovat minimálně 2 mezinárodní karty. Mezi další požadavky patří neprůsvitné záclony nebo žaluzie, jednolůžkové pokoje mají být alespoň 10 m² a rozměr dvoulůžkových pokojů je nejméně 14 m² (s výjimkou prostor pro koupelnu a WC).

4. hvězda

Kromě požadavků na ubytovací zařízení 3. třídy musí tato zařízení splňovat následující požadavky: pohodlné židle, vhodný pracovní prostor se stolem, světla, TV s mezinárodními kanály, služby recepce 24 h, služba podávání snídaní v hotelových pokojích restaurace - a la carte (otevřeno na večeři minimálně 6 dní v týdnu) a bar. Minibar je ve všech pokojích nebo hotel poskytuje 24h room servis s občerstvením. Výtah musí být k dispozici v případě, že hotel má více než 2 podlaží. Ve všech hotelích musí být také k dispozici počítač s připojením na internet a v některých pokojích možnost připojení k internetu s využitím vlastního počítače. Jednolůžkové pokoje mají mít rozměr nejméně 12 m² a dvoulůžkové minimálně 17m² (s výjimkou prostor pro koupelnu a WC).

5. hvězda

Kromě požadavků na ubytovací zařízení 4. třídy musí tato zařízení splňovat následující požadavky: Luxusní výzdoba hotelu, pokoje s trezorem a klimatizací, apartmány k dispozici, využití pokojové služby pro teplá jídla až do 23h, restaurace – a la carte otevřena každý den jak v době obědů tak večeří. Mezi další služby nabízené v 5 ***** hotelu patří možnost využití krytého bazénu, fitness centrum, obchod s dárkovým zbožím, možnost připojení k internetu ve všech pokojích, župan, velký výběr toaletních potřeb. Jednolůžkové pokoje mají mít rozměr nejméně 14 m² a dvoulůžkové minimálně 19 m² (s výjimkou prostor pro koupelnu a WC).

5.4.2 Švýcarsko

0. hvězda

Tyto hotely nelze klasifikovat, protože nebylo dosaženo minimálního počtu 5 pokojů či daná zařízení nesplnila určité standardy, aby mohla získat označení 1. hvězdičkový třídy.

1. hvězda

Jednoduše, prakticky zařízené a čisté hotely s tekoucí teplou a studenou vodou ve všech pokojích. Společné koupelny a WC jsou k dispozici pokojům bez koupelny. Telefon pro tísňové volání a klasický telefon pro hosty jsou veřejně přístupné 24h denně. Barevná televize a rozhlas jsou k dispozici na pokoji nebo na recepci, v lounge. Rozsah služeb je omezen na minimum, hosté mohou využít nabídky podávání snídaně.

2. hvězda

Jednoduché, ale pohodlně zařízené hotely. Zpravidla 60% ze všech pokojů má sprchu nebo vanu s WC. Podlaha koupelny nebo sprchou a WC jsou k dispozici pokoje bez koupelny jednotek. Telefon pro tísňové volání a klasický telefon pro hosty jsou veřejně přístupné 24h denně. Barevná televize a rozhlas jsou k dispozici na pokoji nebo na recepci či v lounge. V hotelech se také nabízí možnost snídání v místní restauraci. Rozsah služeb je však omezený avšak vybavení a pokoje jsou kvalitnější.

3. hvězda

Jedná se o hotely střední třídy s vícejazyčnou službou recepce. Pravidlem je, že všechny pokoje mají koupelnu nebo sprchu s WC. Pokoje jsou komfortně zařízené s barevnou televizí a rádiem, stejně jako telefonem. Hotel nabízí snídaně formou bufetu. Rozsah služeb splňuje všechna očekávání a pokrývá základní potřeby na recepci a servisní oblasti. V hotelu se používají kvalitativně lepší materiály, je zde větší výběr pokojů a rozsah služeb je širší.

4. hvězda

Jedná se o hotely první třídy. Informace jsou podávány hostům hotelu v několika jazycích. K ubytování jsou využívány velmi komfortní pokoje se špičkovým vybavením a je poskytována velká šíře služeb. Hotel nabízí bohaté snídaně formou bufetu. Hosté očekávají vysokou kvalitu služeb a profesionalitu personálu.

5. hvězda

Jedná se o luxusní hotely, kde jsou recepční služby poskytovány ve více jazycích, která je hostům k dispozici v 24 hodin denně. Prostory jsou elegantní a pokoje luxusně vybavené, nábytek je kvalitní z exkluzivních materiálů. Hotel poskytuje rozsáhlé služby a hosté očekávají poskytování luxusních služeb na nejvyšší úrovni.

Definice přívlasku Superior: možný pro 3, 4 a 5* třídy. Hotely s tímto rozlišením jsou jedním z těch nejlepších v dané třídě, a to pokud jde o vybavení a zařízení. Vyznačují se větším poskytovaným komfortem, údržba zařízení a péče o hosty je nadprůměrná. Nabídka „à la carte“ v místních restauracích je samozřejmostí.

5.4.3 Nizozemí

První třída - 1 hvězda je nejnižší třídou. U každého ubytování vyšší třídy je možné využít více služeb a vybavenost ubytovacího zařízení je větší. Kromě toho tato vybavenost samozřejmě závisí na typu zařízení. Jiné zařízení bude mít např. business hotel než hotel rodinného typu. Hvězdy jsou zobrazeny na tmavě červených polích, jednoznačně označené a viditelné u vchodu hotelu.

1. hvězda

Dobrý, jednoduchý hotel se standardním interiérem. Zařízení se mohou nazývat hotel pouze v tom případě, že splňují standardy minimálně 1 třídy. Všechny nizozemské hotely 1 třídy musí splňovat min. požadavky na čisté prostředí, kvalitu poskytovaných služeb a poskytovat snídaně. Na každém pokoji musí být postel s povlečením, stůl s židlemi, skříň na šaty a umyvadlo s teplou a studenou vodou s mýdlem. Dále je základním požadavkem uzamykatelnost pokoje, topení, okno a osvětlení u postele. Pro max. 10 pokojů pak je nutné mít jednu společnou koupelnu.

2. hvězda

Z hlediska funkčnosti je 2 hvězdičkový hotel vybaven jednoduše, střední kvalita veškerého zařízení. Hosté zde mají možnost využít fax a kdykoliv si zakoupit nápoje. Na pokojích jsou často telefony s externí linkou, trezorem, možností donášky snídaně do pokoje, možnost parkování u hotelu a služba čištění bot jsou také samozřejmostí. Kromě zařízení 1. třídy musí mít min. polovina pokojů 2 hvězdičkových zařízení vlastní koupelnu, WC a barevný televizor.

3. hvězda

Hotel střední třídy, kde recepce musí být oddělena od ostatních služeb. V hotelovém pokoji jsou pro hosta dostupné většinou tištěné informace o službách, které daný hotel nabízí. Na žádost je možné využít služeb “nosiče zavazadel”. Účet může být vyrovnán jak v hotovosti, tak kartou. V případě, že hotel má více než 2 podlaží tak je nutností hotelový výtah. Rozloha většiny pokojů je velká 17 m² či větší a je možné si vybrat z pokojů kuřáckých či nekuřáckých. Základní podmínkou je také vlastní koupelna s WC, neprůsvitné závěsy, psací stůl s židlí k tomuto stolu určenou, telefon s externí linkou, barevný televizor a rádio. Na žádost je možné zajistit na pokoj dětskou postýlku. Další možné služby 3 hvězdičkových hotelů jsou následující: internet, nabídka kosmetických produktů, asistence s parkováním, oddělená recepce a jejich služby, pokojová služba – nápoje či jídlo, nabídka kulturních a společenských akcí.

4. hvězda

Velmi pohodlný kvalitně vybaven hotel vyšší třídy (křesla, poznámkový blok, psací potřeby, možnost využití trezoru na pokoji či jinde v hotelu, fén, minibar, regál na zavazadlo). Pokojová služba ve dne i v noci je zde samozřejmostí. Mezi další služby patří možnost nechat si vyprat a vyžehlit oděvy. Na žádost hotel poskytuje počítač s internetem. Pokud má hotel více než jedno podlaží, musí být také k dispozici výtah. Většina pokojů mají rozlohu 22 m² či více. Tmavé závěsy, které umožňují hostům vyspat se i během dne jsou také důležité pro hotelové hosty. Další možné služby: nastavitelná klimatizace na pokoji, postele delší než 2m, internetové spojení, řada toaletních potřeb v hotelové koupelně, 24 hod recepční služba, možnost večeří či obědů, pronájmu konferenčních místností, využití hotelového bazén, sauny či kosmetického/zdravotního salónu.

5. hvězda

Luxusní hotel vybavený vysoce kvalitním zařízením, recepce a správce (caretaker) jsou k dispozici 24 hodin denně. Samozřejmostí je neustálá pomoc při parkování auta, zavazadlová služba či zařízení pronájmu auta, taxi apod. V baru jsou v nabídce veškeré místní i mezinárodní nápoje, v restauraci hosté poobědvat či povečeřet. Většina pokojů má rozměry 26 m² či větší a hotel má k dispozici nejméně dva luxusnější apartmány o rozloze 50 m² a více. K dispozici je minibar a 24 hodinová pokojová služba k donáске nápojů. Hotel akceptuje minimálně dva typy kreditních karet. Kromě možných služeb, které byly navíc u 1. až 4. třídy jsou v hotelech 5. třídy k dispozici pantofle, župan pro každého hosta. Dá se dále očekávat ještě větší šíře nabídky než u 4 hvězdičkových hotelů jako např.: hotelová garáž, možnost zakoupení novin, časopisů, kadeřnictví, vířivka, kosmetický salon, kyvadlová doprava k hotelu apod.

5.4.4 Španělsko

Ve Španělsku neexistuje žádný národní klasifikační systém pro hotely, každá regionální vláda má své vlastní předpisy přičemž v praxi jsou rozdíly mezi regiony minimální. Předepsané jsou obecné technické požadavky na požární bezpečnost a zvukovou izolaci pro všechna zařízení. Dále je stanoveno, že maximální ceny všech

služeb musí být vyvěšeny na recepci na viditelném místě a dále je povinné umístit ceník doplňkových služeb v pokojích (např. za telefon, prádelnu, využití garáže). Hotel je také povinen vystavit daný certifikační znak viditelně u hlavního vstupu do zařízení.

1. hvězda

Jsou stanoveny rozměry jednolůžkových pokojů min. 7 m² a dvoulůžkových pokojů 12 m² a koupelna 3,5 m². Povinný je také výtah a ústřední topení.

2. hvězda

Jsou stanoveny rozměry jednolůžkových pokojů min. 7 m² a dvoulůžkových pokojů 14 m² a koupelna (s vanou či sprchou) 3,5 m². Povinný je také výtah, ústřední topení, telefon na pokoji a trezor.

3. hvězda

Rozměry jednolůžkových pokojů hotelů 3. třídy musí být min. 8 m² a u dvoulůžkových pokojů 15 m² a koupelna 4 m². Povinností zařízení je mít hostům k dispozici výtah a na pokojích klimatizaci, ústřední topení, minibar, telefon a trezor.

4. hvězda

Rozměry jednolůžkových pokojů hotelů 4. třídy musí být min. 8 m² a u dvoulůžkových pokojů již 17 m². Koupelna musí mít rozměry min. 5 m². Povinností zařízení je poskytnout hostům výtah a na pokojích klimatizaci, ústřední topení, minibar, telefon a trezor.

5. hvězda

Rozměry jednolůžkových pokojů hotelů nejvyšší 5. třídy musí být min. 10 m² a u dvoulůžkových pokojů 17 m². Minimální rozměry koupelny musí být 5m² jako u třídy 4té. Povinností je výtah a na pokojích klimatizace, ústřední topení, minibar, telefon a trezor.

6. Srovnání statistických dat a klasifikací

6.1 Srovnání regionů v České republice

V příloze č. 4 uvádím statistický přehled počtu ubytovacích zařízení různých kategorií a v různých regionech České republiky. Dle těchto přehledů vidíme, že se počet ubytovacích zařízení od roku 2000 do roku 2008 poněkud snížil. Analýzou jednotlivých tabulek zjišťujeme, že v Praze naopak počet hotelů stoupl, opačně tomu však bylo např. v okolí Prahy, severozápadních Čechách, Českém ráji a na severu země, zde se počet ubytovacích zařízení postupně snížil. Co se týká jednotlivých kategorií, logické je, že hotely vyšších tříd můžeme nalézt především v regionech Praha a jejím okolí, západočeské lázně, jižní Morava, na Šumavě či v jižních Čechách. Překvapujícím faktem je, že nejvíce ubytovacích zařízení je v regionu Krkonoše, následuje severní Morava a Slezsko a poté Šumava. Praha se umístila až na 4. místě. Tato data jsou možná překvapující, avšak to je způsobeno nejspíše tím, že region Praha je rozlohou malý, zatímco turistická místa jako je Šumava apod. jsou rozlohou mnohem větší. Z přehledů také zjistíme, že nejrozšířenější kategorií ubytovacího zařízení je pension, po něm následují jiná ubytovací zařízení (tedy ne přímo specifikovaná kategorie) a s poměrně velkým odstupem se umístily hotely 3*. Kdybychom však vzali v úvahu kategorii všech hotelů, umístila by se na druhém místě, nikoliv třetím. V kategorii všech hotelů logicky zvítězil region Praha, kde jich je největší počet.

6.2 Statistická data o ubytovacích zařízeních ve Velké Británii a srovnání s Českou republikou

V současné době ve Velké Británii neexistuje povinný registrační systém pro servis ubytovacích zařízení. V roce 2007 vznikl díky VisitBritain projekt zaměřený na měření úrovně ubytování v regionu Anglie. První sčítání bylo provedeno s použitím vlastní databáze VisitBritain a jejích regionálních partnerů a obchodních organizací. Výsledky tohoto sčítání byly na konci roku hlášeny Eurostatu. Tato statistická data jsou však naprosto nedostačující, obzvláště pro mou diplomovou práci. V příloze č. 7 jsou data, která se týkají pouze regionu Anglie a nejsou členěna dle jednotlivých kategorií ubytovacích zařízení. Vidíme tedy, že v regionu Anglie bylo v daném roce

přibližně 30 621 ubytovacích zařízení. Zda jsou tato ubytovací zařízení klasifikovaná či ne není možné zjistit, stejně tak jako jejich kategorii. Jak jsem již zmiňovala, tato data byla zjištěna pouze na základě projektu VisitBritain a nejsou přesná. Na základě základní komparace zjišťujeme, že nejvíce ubytovacích zařízení se vyskytuje v jihozápadní části Anglie s 6 821 ubytovacími zařízení a poté v severozápadní Anglii, kde se dle dané studie nacházelo cca 5 420 zařízení. Na třetí pozici se umístila jihovýchodní část Anglie, následována Yorkshirem.

Vzhledem k tomu, že v severovýchodní a severozápadní části Anglie je přibližně stejný počet pokojů v daných ubytovacích zařízení (84 726 v SZ a 82 419 v SV Anglii) dá se předpokládat, že v severovýchodní části Anglie se nachází více “větších” ubytovacích zařízení s více pokoji, tedy např. hotely, neboť je v tomto regionu o cca 2000 ubytovacích zařízení méně.

Obrázek č. ... - části regionu
Anglie
<http://www.enjoyengland.com/des>



Z další tabulky, viz příloha č. 8, statistických dat, která jsou platná pro celou Velkou Británii (zdroj statistický úřad), zjišťujeme, že ve Velké Británii bylo v roce 2008 cca 15 729 ubytovacích zařízení (novější data bohužel zatím dostupná nejsou). Porovnáním minulých let zjišťujeme, že tento počet je poměrně stálý, pouze

v určených kategoriích se počet daných typů ubytovacích zařízení minimálně mění. Daná statistika je bohužel členěna pouze na hotely a motely, a to licencované a nelicencované, s restaurací a bez restaurace, a od roku 2008 se i toto členění zužuje do jedné kategorie, tj. hotely a podobná ubytovací zařízení. Tato kategorie tvoří většinu ubytovacích zařízení ve Velké Británii, přičemž v roce 2008 to bylo 10 180 (65%). V minulých letech, kdy se tato zařízení členila do více již zmiňovaných kategorií, převládala kategorie licencovaných hotelů s restaurací a motelů tvořící cca 85 % hotelů a motelů ve Velké Británii. Mezi další kategorie zde sledované patří kempy a obdobná provizorní, krátkodobé typy ubytování. Z daných dat zjišťujeme, že počet takovýchto zařízení ve Velké Británii od roku 1995 (3 065) až do roku 2007 postupně stoupal (5 460). V roce 2008 se změnila i tato kategorie a byla rozdělena do více kategorií. Dá se však předpokládat, že ani zde nenastala zásadní změna v počtu daných ubytovacích zařízení – nárůst či pokles v této kategorii. Poslední kategorií (opět pouze do roku 2007) je ubytování pro spíše pro mladší kategorii hostů, tedy např. hostely, ubytovny apod. Tato kategorie tvoří nepodstatnou část ubytovacích zařízení, cca 1% všech zařízení.

Srovnáme-li tato data s data dostupnými o ubytovacích zařízeních České republiky, docházíme k závěru, že ve Velké Británii je přibližně dvakrát tolik ubytovacích zařízení (15 729) jak v České republice (7 705). Vzhledem k tomu, že statistická data o ubytovacích zařízeních v členění na kategorie jsou u Velké Británie nedostačující, můžeme pouze odhadovat, že do kategorie „hotely a podobná ubytovací zařízení“ patří i penziony. Tím pádem by složení kategorií obou zemí bylo přibližně stejné, neboť by tato kategorie v obou zemích tvořila cca 60- 65 % a zbývajících 30- 35 % by tvořilo ubytování krátkodobé, kempy, chatové osady a ostatní ubytování.

Vzhledem k rozlohám obou států (Česká republika 78 866 km² a Velká Británie 219 000 km² tedy Velká Británie je o cca 140 000 km² větší) je možné říci, že hustota ubytovacích zařízení je vyšší v České republice nežli ve Velké Británii. Obecně se však předpokládá, že díky daleko větší hospodářské vyspělosti Velké Británie jsou daná ubytovací zařízení v lepším stavu a na vyšší úrovni než v České republice.

6. 3 Srovnání ubytovacích zařízení a klasifikací České republiky a Velké Británie

Stejně tak jako v České republice i ve Velké Británii existuje pět úrovní vyjádření kvality, pohybující se od 1 hvězdy (nejnižší kvalita) až po 5 hvězd, které získají nejkvalitnější ubytovací zařízení. K získání „většího počtu hvězd“, tedy označení vyšší úrovně kvality, musí zařízení splnit vždy veškeré podmínky třídy nižší a zároveň podmínky té dané třídy; toto platí u obou klasifikací.

Ve Velké Británii jsou všechny aspekty ubytovacího zařízení a jím poskytovaných služeb vyhodnoceny a zařízením je přiděleno tzv. skóre (% hodnocení ubytovacího zařízení). Průměrné skóre těchto jednotlivých hodnocení nám vytvoří celkové skóre, na základě kterého je zařízení přidělen určitý počet hvězdiček na škále od 1 * do 5 *****.

Ubytovací zařízení musí však především splnit 3 podmínky, aby získalo příslušné označení hvězdou. Splnit minimální vstupní požadavky pro příslušnou třídu a typ zařízení, splnit příslušný počet procent v % hodnocení zařízení a dále v 5 klíčových oblastech (čistota, služby, strava, pokoje a koupelny) musí být minimálně u 3 splněn předepsaný standard kvality (musí přesáhnout či splnit daná procenta). U zbývajících 2 oblastí nesmí být celkové skóre nižší více než o jednu úroveň.

Následuje pravidlo, dle kterého lze, aby ubytovací zařízení získalo ocenění pouze o jednu úroveň výše než je nejnižší minimální skóre v určité skupině (např. min. skóre pro 2**, lze získat tedy max. 3***). Zařízení musí dosáhnout v klíčových oblastech minimálně „přijatelné“ úrovně (tedy musí splnit nejnižší možné požadavky), aby získalo některé z možných tříd hvězdiček. Kromě minimálních vstupních požadavků jsou v britské klasifikaci stanoveny požadavky další, a to mnohem detailněji určené než v klasifikaci české. Tyto požadavky jsou rozděleny do dalších pěti skupin – požadavky na poskytované služby, kvalitu stravy a informace o stravování, na pokoje, koupelny a na veřejná prostranství.

Oproti tomu „Jednotná oficiální klasifikace ČR“ je stanovena pro kategorie: hotel, hotel garni, motel a penzion a vychází ze základního členění také do pěti tříd, stejně jako ve většině zemí světa, i ve Velké Británii. Tourist třída pro jednu, Economy pro

dvě, Standard pro tři, First Class pro čtyři a Luxury pro pět hvězd. Každá třída je rozdělena na povinné a povinně volitelné podmínky, některé z nich však zůstávají ve všech kategoriích stejné. Žadatel může sám zvážit, které požadavky jsou pro něj finančně natolik náročné, že je musí realizovat postupně, nebo jisté prvky úplně vynechá (v rozsahu 3 – 9 bodů dle příslušné třídy). Z těchto povinně volitelných podmínek musí žadatelé splnit přibližně 70 %, aby mohli klasifikační znak získat. Naopak požadavky povinné jsou z pohledu dnešního zákazníka zásadní, a proto musí být vždy pro příslušnou třídu splněny všechny. Požadavky na jednotlivé třídy jsou rozděleny do 4 skupin: Obecné požadavky na vybavení pokoje, požadavky na vybavení pokoje, požadavky na služby, požadavky na hygienické vybavení na pokoji. V nové klasifikaci platné od letošního roku 2010 jsou požadavky na jednotlivé třídy rozděleny již do 7 skupin: požadavky na budovu, požadavky na nábytek/vybavení, požadavky na služby, různé volnočasové aktivity, organizace, nabídky a požadavky na hotelová konferenční zařízení.

Metodika hodnocení je tedy očividně rozlišná, avšak hodnocení ubytovacích zařízení probíhá v téměř stejných oblastech. Anglická klasifikace je však mnohem detailnější a jednotlivé skupiny požadavků jsou popsány mnohem podrobněji, a proto předpoklad úspěchu je nižší. Záleží ovšem také na procesu hodnocení a kontroly ze strany orgánů, které tak mají činit. Nevíme, zda jsou tyto požadavky kontrolovány a dodržovány i v těch nejmenších detailech. Nicméně nová česká klasifikace se nyní více přibližuje klasifikaci anglické, neboť je podrobnější a více rozpracovanější. Metodika však zůstává pořád stejná, tedy rozdělená na povinné a volitelné požadavky.

7. Návrhy ke zlepšení systémů klasifikace

Samotný fakt, že na začátku tohoto roku vstoupila v platnost nová klasifikace sedmi zemí, mezi nimi i České republiky, považuji za velký úspěch, přestože konfederace HOTREC je proti sjednocování daných klasifikací. Proti danému sjednocení je vzhledem k faktu, že rozdíly v kultuře a geografii zemí vyjadřují právě dané rozdíly v systémech jednotlivých evropských zemí. Rozdíly je mnohdy lepší ponechat, neboť vzniklá klasifikace by poté neplnila svou funkci. Přesto by se měly členské země HOTREC konfederace snažit systémy klasifikace přivést blíže k sobě a částečně dané minimální požadavky sjednotit. V současné době existuje společná Skandinávsko-pobaltská certifikace, a dále pak již dříve zmiňovaná certifikace zemí střední a západní Evropy - Německa, Rakouska, Holandska, Švýcarska, Maďarska, Švédska a České republiky. Kultura těchto zemí není natolik rozdílná, aby jednotná klasifikace celkový „výsledek“ nějakým způsobem narušila. I když dle mého názoru by Švédsko mělo být spíše součástí Skandinávsko-pobaltské certifikace. Zdejší kultura by se „skandinávsko-pobaltské“ kultuře více přiblížila. Klasifikace by tedy měly být platné pro určité celky několika zemí, které by měly jednotnou klasifikaci akceptovatelnou pro všechny členské země.

Stěžejním cílem konfederace HOTREC bylo vytvoření elektronické informační sítě o klasifikačních systémech v jednotlivých evropských státech a o klasifikovaných ubytovacích zařízeních. Nicméně se domnívám, že v tento moment jsou dané elektronické sítě stále velmi nedostačující. Samotné webové stránky konfederace HOTREC poskytují sjednocené informace o jednotlivých klasifikacích. Každá země poskytuje jiné množství informací, mnohdy naprosto nedostačujících či také v jednom jazyce, a to rodném. Či poskytují pouze velmi omezené množství informací v jazyce anglickém a zbytek zásadních informací v jazyce rodném (např. Francie). Přičemž musím podotknout, že právě Česká republika se může naopak pochlubit informacemi o klasifikaci ubytovacího zařízení dokonce v pěti jazycích. V této oblasti tedy stále u některých zemí vidím velké nedostatky, které je potřeba překonat.

Domnívám se, že dalším „nedostatkem“ je také samotná skutečnost, že klasifikace jsou mnohdy nepovinné a je pouze na samotných provozovatelích ubytovacích

zařízení, zda mají zájem o certifikaci. V roce 2009 již bylo toto téma v České republice projednáváno s ministrem pro místní rozvoj. Pokud by však měla být certifikace povinná, trvala by AHR ČR na tom, aby jejím nositelem byla profesní organizace, nikoliv ministerstvo. Toto je založeno na faktu, že úředníci se vždy dívají na danou problematiku trochu jinak než lidé, kteří v daném oboru působí. Nebyla by správná volba, aby někdo vytvářel podmínky certifikace ubytovacích zařízení, aniž by je financoval, aniž by se spolupodílel na provozu a aniž by znal přání hostů. Povinná certifikace rozhodně smysl má, neboť v současné době na českém trhu neexistují rovné podmínky k podnikání a každý si může na svůj hotel dát hvězd, kolik chce. Tomuto problému by se právě povinnou certifikací zabránilo, trh by byl více transparentní a hosté ubytovacích zařízení by věděli, co mohou ve skutečnosti od jednotlivých ubytovacích zařízení očekávat.

8. Závěr

Čím vyšší je klasifikace hotelu, tím vyšší by měla být kvalita a rozsah poskytovaných služeb. Takový základní model aspoň doposud v evropských zemích funguje. Hotelový průmysl používá k propagaci hotelů různé klasifikační systémy, oficiální i neoficiální. Tyto klasifikační systémy umožní hostu utvořit si aspoň základní představu kam daný hotel zařadit, jaké služby a jakou kvalitu poskytuje a předpokládá, že i hotel si je vědom, jakou úroveň služeb a výrobků má poskytovat. Když si host zarezervuje pokoj, v podstatě uzavírá smlouvu o kvalitě. Je mu nabízen určitý standard a pokud host nabídku přijme, jsou splněny obě podmínky potřebné pro uzavření smlouvy. Mnohdy je však problémem právě to, že host očekává jinou kvalitu, než jaká je mu poté nabízena. Tento problém tedy tkví ve nejednotnosti jednotlivých klasifikačních systémů klasifikace v Evropské unii. Tato nejednotnost znemožňuje srovnávat hotely v jednotlivých státech a potenciální host tedy shledává problematikou zhodnotit a porovnat jednotlivá ubytovací zařízení. Leckdy očekává jinou kvalitu, než jaká je mu následně poskytnuta; v lepším případě je mile překvapen, ale mnohdy je tomu právě naopak.

Vzhledem k tomu, že ve většině zemí jsou klasifikace nepovinné, je porovnání ubytovacích zařízení velmi složité. Každý ubytovatel si může na své ubytovací zařízení umístit jakékoliv označení a host tedy nepozná, zda opravdu dané požadavky splnil, či se jim dané zařízení pouze určitým způsobem přibližuje. Obecně se doporučuje, aby spotřebitelé při výběru ubytovacích služeb preferovali ta zařízení, která jsou označena znakem a certifikátem oficiální klasifikace ubytovacích zařízení. Tato zařízení jim svou certifikací garantují úroveň vybavení a skladbu poskytovaných služeb.

Velkým úspěchem v této oblasti je tedy zajisté společný projekt klasifikace, na základě kterého vznikla společná jednotná klasifikace pro sedm evropských zemí. V momentě, kdy skončí současná klasifikace ve Francii a v severských státech, budou se postupně připojovat i další evropské země. Základem této společné klasifikace byla vybrána upravená německá klasifikace, která již řadu let úspěšně funguje. Po porovnání tohoto systému s naší "bývalou" klasifikací bylo tedy rozhodnuto jej plně

aplikovat a začít spolupracovat na vytváření této nové všem členů vyhovující klasifikaci. Naše již bývalá klasifikace měla minimálně rozdílů oproti tomu, co obsahuje tato evropská klasifikace, pouze se lišila v pohledu na počet povinných a nepovinných kritérií. Větší změnou v nynější nové klasifikace je udělování mezihvězd (superior titul). Tato mezikategorie slouží pro ubytovací zařízení, které má více vybavení, služeb nad rámec této kategorie, nemá ho ale dostatek na vyšší počet hvězd. Tato nová klasifikace tak vytvořila tuto mezikategorii.

Asociace hotelů a restaurací České republiky je přesvědčena, že tento systém bude stejně dobře využitelný i u nás a certifikovaná ubytovací zařízení, která odpovídala naší původní klasifikaci, nebudou mít zásadní problémy se podle nového systému klasifikovat. Toto bylo také potvrzeno i samotnými ubytovateli, kteří si podle nového systému vyzkoušeli svůj hotel ohodnotit.

Obecně vzato je v tomto odvětví nejdůležitější, aby byl host s daným ubytovacím zařízením spokojen. Nejde ani tak o vybavení, jako spíše o služby, které by ubytovací zařízení mělo poskytovat. To, že má někdo vanu nadstandardních rozměrů a veliké pokoje, ještě neznamená, že tam host bude spokojen, když například ve svém pokoji nalezne špínu. Právě služby o všem rozhodují více než například velikost postele. Právě tyto klasifikace by měly zajistit hostům jistou kvalitu. Jak také prokázaly studie v Německu a Rakousku, „hotelové hvězdičky“ jsou druhým nejdůležitějším faktorem při rozhodování zákazníka. Závěrem lze proto konstatovat, že klasifikace ubytovacích zařízení tedy smysl rozhodně mají, a to jak z hlediska hostů, ale také pro samotné ubytovatele.

9. Summary

We know them all - "Stars" which describe the quality of hotels and other accommodation facilities. However most people still know only little about their importance, services and standards of the accommodation facilities. You can find different symbols that describe the quality of accommodation such as in offers of travel agencies or even on itself accommodation facilities. Easily said people still do not understand well and clearly various types and categories of offered accommodation. Therefore there is the unification of hotels and other facilities in Europe or even worldwide. However this raises a question if it is necessary to have such unification. Is it useful or this idea makes absolutely no sense?

In 1962 there were already attempts to create a unified global classification accommodation system however the first common standard for terminology in this sector was issued at the end of the 20th century by International Standardization Organization ISO and the European Committee for Standardization standards. This standard was incorporated into the Czech standardisation system and there was an aim to provide unified information to the existing hotels within the whole European Union. On the other hand the trade association of hotels, restaurants and cafes HOTREC continues to "protest" against a European or global classification system. The reason why the methodology and the criteria of the European classification systems should stay diverse, are the cultural and geographical differences among the countries. Substantial differences resist on who have created those classifications (public authorities or the various tourist associations), whether they are legally required or not and when were established. It is this essential difference among the various systems why the confederation HOTREC has absolutely no interest in the uniform classification of all European countries. Therefore its aim is to achieve approximately similar but not identical classification criteria in the classification.

In spite of the fact that HOTREC is in a way against unification some European countries have succeeded in creating the classification accommodation system and the vision has now become a reality. 14th December 2009 was made an important step

towards unification of some of the European classification systems. By those countries was expected geographical and cultural proximity. Therefore Hotel Association of Austria, the Czech Republic, Germany, Hungary, Netherlands, Sweden and Switzerland signed a mutual agreement to create the "Union Hotelstars" under the auspices of HOTREC confederation. Since January 2010, some of those founding members of the Union Hotelstars introduced in their countries unified classification accommodation system. The aim of introducing a uniform certification in these states is to provide transparent information. Guests can now enjoy more reliable transnational information system. Potential guests can now gain the information in six languages available on websites www.hotelstars.eu.

Thus, in this thesis I am not only trying to describe and summarize the classification systems of accommodation as a whole, but also the various classifications. For comparison with the classification of the Czech Republic I chose England whose classification system is very detailed. But the fact that the statistical data indicating whether the accommodation facility is classified or not remain impossible. In the whole UK is currently no mandatory registration system for accommodation. Individual portals which promote the UK as a tourist destination (such as Visit Britain, Visit England etc.) does not collect such information nor the various accommodation facilities require to register and provide various information about their business to a Statistical authority or similar institution. Therefore accurate comparison of "the accommodation facilities market" of the UK and the Czech Republic is not possible due to the absence of such data. On the other hand I find interesting a comparison of the Czech classification system with the basic facts about the American classification or other European systems. As in the beginning of year 2010 the Czech Republic also underwent the changes of above mentioned classification and started to use the new unified classified classification I considered necessary to compare the old and new one. As I mentioned before there were not any extreme changes however the newly made classification should make the accommodation market more transparent and enable the potential guest to know more and especially of a better quality information.

Another aim of this thesis was to describe and highlight the success of the unique classification of accommodation facilities of countries in the Eastern and Central

(Western) Europe not only because the Czech Republic is one of the founding members of the new classification. In this paper the basic method used was the comparative method. It was not only used for comparing the new Czech classification with the old one but also classification of other countries. Another significant method was the description. It was necessary to describe the requirements for all the classes, regulatory requirements, conditions for the classification, etc. Furthermore I use analysis of certain phenomena and of statistical data. On this basis I tried to analyze what is the situation in the “tourism accommodation industry”. Last utilized method was method of deduction. Based on given statistical data it was necessary to deduce the likely details of the compared countries compared and the relevant problematic.

The higher classification mark (star) of the accommodation facility the higher should be quality of its services. That is the basic model in most European countries. The new classification system should allow guests to form at least a basic idea about the accommodation facility, what services and in which quality provides. So there is the problem that the guest usually expects a different quality than what is offered to him afterwards. The problem therefore lies in the inconsistency of the classification systems in the European Union. This inconsistency makes it impossible for guests to compare hotels in various countries and potential guest therefore finds difficult to compare the accommodation facilities. In general it is recommended that consumers should choose the classified accommodation facilities.

Great success in this area is certainly a joint project of classification which was based on a unified classification for seven European countries. The basis of this classification was the successful German classification. HOTREC is convinced that this system will be usable in our country and that it will not have major problems with the new classification system.

In general in this sector is the most important to make the guest satisfied. It is not that much about the equipment but rather about service that should the facility provide. If someone has a huge bath or very spacious bedroom does not mean that the guest will be satisfied as for example in her/his room will be dirty carpet. Therefore the aim of those classifications is to provide guests with a certain quality which they know actually before visiting the facility. Hopefully this “classified way” will help all guests

to choose the right accommodation among all the facilities which are on the market and make their vacation or business trips more enjoyable.

10. Přílohy

Příloha č. 1. – Terminologie užitá v české klasifikaci

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

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

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

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

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

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

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

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

doplatek – rozdíl mezi zaplacenými zálohami a cenou služeb cestovního ruchu

Typy ubytovacích jednotek:

- jednolůžkový pokoj: pokoj s lůžkem pro jednu osobu
- dvoulůžkový pokoj: pokoj se dvěma lůžky, a to ve formě dvoulůžka nebo ve formě dvou lůžek umístěných vedle sebe
- dvoulůžkový pokoj – twin: pokoj se dvěma oddělenými lůžky
- vícelůžkový pokoj: pokoj se třemi nebo více lůžky

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

Sazba:

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

Vybrané druhy postelí:

- Dvoupostel – postel pro dvě osoby s jednou nebo dvěma matracemi
- Dětská postel – postel s vysokými postranicemi pro kojence nebo malé dítě

Pokrmý 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

Zařízení pro hosty:

- **Televizní místnost** – společná místnost nebo prostor pro hosty určen pro sledování televizních programů nebo videa
- **Místnost na čtení (čítárna)** – oddělená společná místnost nebo prostor pro hosty výslovně určen pro čtení
- **Salonek** – společná místnost nebo prostor určen 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 určen pro dětskou zábavu
- **Plavecký bazén** – vnitřní nebo venkovní bazén určen pro plavání, který nemusí být vyhříván
- **Vana s vířivkou** – lázeň nebo vana se zařízením vytvářejícím víry zahřátou vodou
- **Sauna** – dřevěná kabina s horkým suchým vzduchem
- **Parní lázeň** – místnost nebo kabina s horkou párou
- **Solárium** – místo pro opalování využívající přírodního nebo umělého zdroje záření
- **Tělocvična** – společná místnost nebo prostor zařízení pro cvičení, nemusí být pod dohledem

Příloha č. 2. - 268/2009 Sb. - vyhláška ze dne 12. srpna 2009 o technických požadavcích na stavby

Stavby ubytovacích zařízení

§ 43

(1) Stavba ubytovacího zařízení se zařazuje podle požadavků na plochy a vybavení do tříd, které se označují hvězdičkami, stanovené normovými hodnotami. Hotely se dělí do pěti tříd; hotel garni má vybavení jen pro omezený rozsah stravování, minimálně však snídani a dělí 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 předsíní 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 m² u jednolůžkového pokoje, 12,6 m² u dvouůžkového pokoje pro třídu jedna a dvě hvězdičky,
- b) 9,5 m² u jednolůžkového pokoje, 13,3 m² u dvouůžkového pokoje pro třídu tři hvězdičky,
- c) 11,4 m² u jednolůžkového pokoje, 13,3 m² u dvouůžkového pokoje pro třídu čtyři hvězdičky,
- d) 12 m² u jednolůžkového pokoje, 16 m² u dvouůžkového pokoje pro třídu pět hvězdiček.

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

(2) Hygienické zařízení ubytovací jednotky musí mít plochu nejméně 4 m².

(3) Ubytovací jednotky v ubytovacích zařízeních zařazených do třídy tři až pět hvězdiček musí mít hygienické zařízení přístupné z 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 oddělený 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 oddělený 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 odst. 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 v 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.

Příloha č. 3 - Podmínky žádosti o klasifikační znak

Souhlasím se zveřejněním názvu ubytovacího zařízení s uvedením zařazení v seznamech ubytovacích zařízení pro potřeby internetové sítě, domácích a zahraničních cestovních kanceláří.

Souhlasím, aby udělený Klasifikační znak a Certifikát na platné období byl umístěn na místě pro hosta viditelném a na dostupném místě (v prostoru recepcce) bude uložen materiál Klasifikace.

Souhlasím, aby vzniklé rozpory s deklarovanou kvalitou byly předány k prošetření klasifikační komisi a vstupem osob oprávněných klasifikační komisí do objektu ubytovacího zařízení k provedení kontroly.

Souhlasím s úhradou administrativního poplatku, který pokrývá náklady spojené se zhotovením Certifikátu a Klasifikačního znaku, administrativní výlohy spojené s vyřízením žádosti a provedením řádné kontroly: – člen profesního svazu AHR ČR a UNIHOST = 1.500,- Kč – ostatní = 3.000,- Kč Souhlasím, že v případě mimořádné kontroly a zjištění rozporů či nedostatků reality oproti deklaraci v žádosti uhradím náklady spojené s provedením kontroly ve výši 3.000,- Kč

**Příloha č. 4. - Počet hromadných ubytovacích zařízení podle kategorie
ubytovacího zařízení v turistických regionech**

Rok	ČR celkem											
	celkem	hotely *****	hotely ****	hotely ***	hotely **	hotely *	hotely garni	pensióny	kempy	chatové osady	turistické ubytovny	ostatní jinde neuvedená
2000	7,469	11	141	813	460	343	100	2,092	471	368	725	1,945
2001	7,703	13	158	863	453	315	101	2,209	480	368	744	1,999
2002	7,869	18	199	913	409	257	95	2,444	481	350	736	1,967
2003	7,926	21	219	919	394	231	95	2,498	475	349	720	2,005
2004	7,640	28	241	963	348	196	94	2,441	476	324	660	1,869
2005	7,605	34	252	955	331	177	133	2,396	499	330	638	1,860
2006	7,616	35	274	984	331	186	130	2,374	512	325	621	1,844
2007	7,845	39	321	1,056	310	173	120	2,540	516	344	615	1,811
2008	7,705	41	360	1,095	260	152	115	2,459	509	329	612	1,773

Praha												
	Celkem	hotely *****	hotely ****	hotely ***	hotely **	hotely *	hotely garni	pensiony	kempy	chatové osady	turistické ubytovny	ostatní jinde neuvezená
2000	502	10	43	132	27	11	31	136	21	-	20	71
2001	527	12	54	133	30	8	38	135	21	-	21	75
2002	566	15	69	146	22	4	38	154	21	-	20	77
2003	594	17	77	149	22	5	38	162	21	-	23	80
2004	598	24	90	157	19	3	38	149	21	-	22	75
2005	597	26	89	147	17	2	61	141	22	-	21	71
2006	619	27	101	153	16	2	61	146	22	-	21	70
2007	654	31	127	180	15	2	51	141	22	-	20	65
2008	656	33	142	193	13	2	41	126	22	-	20	64

Okolí Prahy													
	Celkem	hotely *****	hotely ****	hotely ***	hotely **	hotely *	hotely garni	pensiony	kempy	chatové osady	ubytovny turistické	neuvezená	ostatní jinde
2000	570	1	10	78	39	26	12	130	57	57	42		118
2001	587	1	10	85	41	22	11	135	57	60	43		122
02	561	1	10	83	36	21	5	148	60	47	37		113
2003	544	1	13	82	35	13	6	141	57	50	38		108
2004	520	1	13	86	30	11	7	135	61	46	29		101
2005	512	1	14	85	29	12	11	128	61	49	25		97
2006	508	1	17	88	29	12	8	122	63	43	25		100
2007	525	1	18	92	32	10	6	134	62	47	19		104
2008	504	1	18	89	29	5	6	131	64	48	19		94

Jižní Čechy													
	Celkem	hotely *****	hotely ****	hotely ***	hotely **	hotely *	hotely garni	pensiony	kempy	chatové osady	turistické ubytovny	ostatní jinde neuvezená	
2000	491	-	6	37	21	22	7	126	78	43	28	123	
2001	506	-	5	37	24	20	7	134	78	45	28	128	
2002	526	-	11	40	18	18	7	154	78	41	30	129	
2003	541	-	11	41	17	15	6	167	75	41	31	137	
2004	544	-	13	43	17	10	6	176	78	40	27	134	
2005	537	-	13	38	16	9	9	171	83	39	26	133	
2006	542	-	14	42	16	10	8	172	87	40	24	129	
2007	550	-	13	49	15	9	8	176	88	42	24	126	
2008	534	-	14	50	16	8	7	171	88	42	21	117	

Šumava												
	Celkem	hotely *****	hotely ****	hotely ***	hotely **	hotely *	hotely garni	pensiony	kempy	chatové osady	turistické ubytovny	ostatní jinde neuvedená
2000	677	-	6	53	37	25	2	241	49	36	62	166
2001	702	-	5	54	36	24	1	256	49	39	63	175
2002	707	1	9	60	32	24	1	265	49	36	62	168
2003	732	1	10	64	29	21	1	281	47	36	62	180
2004	713	1	9	68	26	19	1	290	50	30	61	158
2005	705	1	10	68	29	14	2	283	51	31	55	161
2006	722	1	10	70	28	14	3	281	55	33	55	172
2007	780	1	13	78	28	16	4	319	54	32	54	181
2008	748	1	14	79	22	13	4	311	55	27	53	169

Plzeňsko												
	Celkem	hotely *****	hotely *****	hotely ***	hotely **	hotely *	hotely garni	pensiony	kempy	chatové osady	turistické ubytovny	ostatní jinde neuvezená
2000	132	-	3	12	6	10	3	33	12	8	13	32
2001	133	-	3	11	7	10	3	34	11	10	14	30
2002	139	-	3	12	6	6	3	39	14	11	16	29
2003	143	-	3	13	6	6	1	41	15	11	14	33
2004	133	-	4	13	7	3	1	37	14	11	11	32
2005	132	-	4	14	7	3	1	35	15	11	11	31
2006	125	-	5	13	7	3	1	33	14	11	9	29
2007	154	-	10	17	6	3	1	46	16	10	10	35
2008	149	-	15	17	5	3	2	39	16	10	8	34

Západočeské lázně												
	Celkem	hotely *****	hotely ****	hotely ***	hotely **	hotely *	hotely garni	pensiony	kempy	chatové osady	turistické ubytovny	ostatní jinde neuvezená
2000	441	-	26	71	30	19	16	127	24	13	33	82
2001	459	-	27	78	28	15	16	133	27	13	32	90
2002	484	1	37	86	26	11	13	143	24	15	33	95
2003	502	1	42	87	21	12	15	152	25	14	35	98
2004	466	1	46	90	15	4	16	134	25	12	27	96
2005	462	5	52	85	17	3	20	126	27	11	25	91
2006	468	5	51	91	15	6	20	132	26	10	21	91
2007	482	5	54	95	16	3	18	143	28	13	20	87
2008	471	5	65	89	11	5	17	137	28	10	18	86

Severozápadní Čechy												
	Celkem	hotely *****	hotely ****	hotely ***	hotely **	hotely *	hotely garni	pensiony	kempy	chatové osady	turistické ubytovny	ostatní jinde neuvezená
2000	417	-	5	48	38	24	3	138	33	15	45	68
2001	421	-	5	51	37	25	3	140	33	15	47	65
2002	429	-	10	51	34	17	2	148	30	14	42	81
2003	424	-	12	50	33	14	1	145	31	16	41	81
2004	402	-	10	51	26	14	1	138	31	13	38	80
2005	399	-	11	51	24	14	2	136	35	12	36	78
2006	384	-	11	52	26	13	2	134	33	12	31	70
2007	394	-	11	52	23	13	2	143	33	12	34	71
2008	391	-	11	52	22	12	3	140	33	12	37	69

Český sever													
	Celkem	hotely *****	hotely ****	hotely ***	hotely **	hotely *	hotely garni	penziony	kempy	chatové osady	turistické ubytovny	ostatní jinde neuvezená	
2000	517	-	5	33	24	22	1	183	16	46	40	147	
2001	530	-	5	37	22	20	1	188	17	47	40	153	
2002	535	-	5	42	15	12	1	212	17	49	38	144	
2003	522	-	5	40	15	12	1	209	17	45	36	142	
2004	482	-	6	42	10	11	1	200	16	43	31	122	
2005	479	-	6	42	10	10	1	201	18	46	29	116	
2006	475	-	6	43	11	9	1	199	17	46	30	113	
2007	463	-	7	44	8	8	-	191	18	46	32	109	
2008	449	-	5	38	8	8	1	192	18	46	27	106	

Český ráj												
	Celkem	hotely *****	hotely *****	hotely ***	hotely **	hotely *	hotely garni	pensiony	kempy	chatové osady	turistické ubytovny	ostatní jinde neuvedená
2000	142	-	2	18	12	10	1	28	23	10	12	26
2001	148	-	2	18	12	9	1	31	25	9	12	29
2002	141	-	3	20	9	3	-	35	23	10	13	25
2003	148	-	4	19	9	2	1	35	23	10	16	29
2004	137	-	4	19	9	1	2	32	23	10	12	25
2005	138	-	4	20	8	2	3	29	23	12	11	26
2006	136	-	4	20	7	3	3	29	23	12	11	24
2007	132	-	5	18	5	2	3	30	23	12	10	24
2008	133	-	5	22	5	1	3	28	21	12	10	26

Východní Čechy													
	Celkem	hotely *****	hotely ****	hotely ***	hotely **	hotely *	hotely garni	pensiony	kempy	chatové osady	turistické ubytovny	ostatní jinde neuvezená	
2000	569	-	4	42	51	37	5	130	33	33	75	159	
2001	583	-	4	44	50	36	5	142	34	30	75	163	
2002	577	-	2	43	36	34	7	160	33	24	80	158	
2003	564	-	3	44	34	33	7	159	34	26	73	151	
2004	558	-	5	43	32	28	5	167	34	27	71	146	
2005	565	-	5	45	30	30	6	166	37	30	68	148	
2006	562	-	7	45	30	32	6	164	37	31	68	142	
2007	642	-	7	53	29	28	5	216	38	38	79	149	
2008	604	-	8	55	24	25	7	195	38	34	71	147	

Vysočina												
	Celkem	hotely *****	hotely ****	hotely ***	hotely **	hotely *	hotely garni	pensiony	kempy	chatové osady	turistické ubytovny	ostatní jinde neuvezená
2000	353	-	1	34	17	15	3	63	26	22	48	124
2001	363	-	2	39	15	15	3	66	26	20	51	126
2002	360	-	2	40	16	10	4	72	26	21	47	122
2003	360	-	2	42	17	9	3	76	28	20	43	120
2004	357	-	2	45	16	8	2	83	29	19	46	107
2005	353	-	3	47	15	7	3	79	29	16	45	109
2006	364	-	4	50	15	8	3	84	31	15	47	107
2007	358	-	7	47	13	8	3	87	30	17	44	102
2008	348	-	8	50	8	7	3	84	30	19	46	93

Jižní Morava													
	Celkem	hotely *****	hotely ****	hotely ***	hotely **	hotely *	hotely garni	penziony	kempy	chatové osady	turistické ubytovny	ostatní jinde neuvezená	
2000	646	-	17	80	43	36	6	140	53	43	69	159	
2001	678	-	20	91	39	35	4	160	53	41	70	165	
2002	693	-	21	97	37	26	4	192	54	41	72	149	
2003	697	-	20	97	36	24	5	205	52	37	66	155	
2004	659	-	22	103	29	22	4	194	45	38	62	140	
2005	660	-	23	104	28	17	4	196	49	38	59	142	
2006	655	1	23	109	26	16	4	188	51	38	53	146	
2007	668	1	23	116	26	16	7	196	51	39	55	138	
2008	676	1	25	137	21	12	9	196	46	35	57	137	

Střední Morava													
	celkem	hotely *****	hotely ****	hotely ***	hotely **	hotely *	hotely garni	pensio ny	kem py	chatov é osady	turistické ubytovny	ostatní jinde neuvedená	
2000	144	-	1	25	10	7	2	37	5	6	13		38
2001	153	-	3	24	10	7	2	43	5	6	15		38
2002	183	-	4	23	8	8	2	55	6	8	16		53
2003	185	-	4	23	8	8	2	52	6	8	17		57
2004	172	-	4	24	7	9	1	49	6	6	15		51
2005	172	-	5	25	6	8	2	48	6	7	15		50
2006	169	-	5	25	6	6	2	47	8	7	15		48
2007	167	-	6	23	6	7	2	52	7	7	11		46
2008	171	-	5	23	5	7	2	54	7	7	17		44

Střední Morava													
	celkem	hotely *****	hotely *****	hotely ****	hotely ***	hotely **	hotely *	hotely garni	pensiony	kempy	chatové osady	turistické ubytovny	ostatní jinde neuvezená
2000	144	-	1	25	10	7	2	37	5	6	13	38	
2001	153	-	3	24	10	7	2	43	5	6	15	38	
2002	183	-	4	23	8	8	2	55	6	8	16	53	
2003	185	-	4	23	8	8	2	52	6	8	17	57	
2004	172	-	4	24	7	9	1	49	6	6	15	51	
2005	172	-	5	25	6	8	2	48	6	7	15	50	
2006	169	-	5	25	6	6	2	47	8	7	15	48	
2007	167	-	6	23	6	7	2	52	7	7	11	46	
2008	171	-	5	23	5	7	2	54	7	7	17	44	

Severní Morava a Slezsko												
	celkem	hotely *****	hotely *****	hotely ***	hotely **	hotely *	hotely garni	pensiony	kempy	chatové osady	turistické ubytovny	ostatní jinde neuvezená
2000	845	-	8	76	57	55	3	208	28	31	134	245
2001	868	-	8	81	59	47	2	223	31	28	141	248
2002	913	-	7	86	66	45	4	244	32	28	141	260
2003	902	1	7	83	63	41	4	244	29	30	141	259
2004	862	1	8	87	60	36	5	240	28	24	129	244
2005	843	1	8	87	53	32	4	232	28	24	135	239
2006	841	-	10	83	56	36	4	232	30	23	131	236
2007	847	-	12	90	50	33	7	243	31	25	125	231
2008	848	-	16	93	39	31	7	241	28	25	130	238

Krkonoše												
	celkem	hotely *****	hotely ****	hotely ***	hotely **	hotely *	hotely garni	penziony	kempy	chatové osady	turistické ubytovny	ostatní jinde neuvezená
2000	1,023	-	4	74	48	24	5	372	13	5	91	387
2001	1,045	-	5	80	43	22	4	389	13	5	92	392
2002	1,055	-	6	84	48	18	4	423	14	5	89	364
2003	1,068	-	6	85	49	16	4	429	15	5	84	375
2004	1,037	-	5	92	45	17	4	417	15	5	79	358
2005	1,051	-	5	97	42	14	4	425	15	4	77	368
2006	1,046	-	6	100	43	16	4	411	15	4	80	367
2007	1,029	-	8	102	38	15	3	423	15	4	78	343
2008	1,023	-	9	108	32	13	3	414	15	2	78	349

Příloha č. 5 – Terminologie nových kategorií klasifikace rok 2010 – 2012

Lázeňský / Spa Hotel

Ubytovací zařízení, které se nachází v místě se statutem lázeňského místa dle Zákona č. 164/2001 Sb., o přírodních léčivých zdrojích, zdrojích přírodních minerálních vod, přírodních léčebných lázních a lázeňských místech a o změně některých souvisejících zákonů (lázeňský zákon), ve znění zák. č. 76/2002 Sb., zák. č. 320/2002 Sb., zák. č. 444/2005 Sb., zák. č. 186/2006 Sb. a zák. č. 222/2006 Sb., které splňuje veškeré požadavky pro kategorii hotel, který zajišťuje zároveň lázeňskou péči s výjimkou pro třídy 1* - 4*:

- Stravovacích služeb v omezeném režimu (nemusí poskytovat služby pasantům, nemusí mít nabídku a la carte), zároveň však musí mít společensko-zábavní středisko.
- Stravovací služby mohou být poskytovány v jiné budově než služby ubytovací.

Wellness Hotel

Ubytovací zařízení, které splňuje veškeré požadavky pro kategorii Hotel 3* - 5* a zároveň poskytuje služby wellness, bude současně certifikováno podle výstupů z projektu MMR „Zavádění národních standardů kvality ve vybraných sektorech cestovního ruchu“.

Resort / Golf Resort

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

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

Příloha č. 6 – Vzory „starých“ klasifikačních znaků České republiky



Příloha č. 7 – Statistická data o ubytování ve Velké Británii

Popis	Rok	Počet	Nákup za služby, zboží v zařízeních	Zaměstnaní v těchto zařízeních	Zaměstnaní v průměru během roku
			£ milion	V tisících	V tisících
Hotely a restaurace	1995	112,398	19,951
	1996	110,583	19,966
	1997	110,245	21,371
	1998	111,815	22,702	1,697	1,704
	1999	114,353	23,856	1,740	1,730
	2000	116,568	25,130	1,765	1,777
	2001	118,988	26,160	1,794	1,795
	2002	122,714	27,408	1,830	1,831
	2003	123,491	29,230	1,875	1,873
	2004	126,706	31,813	1,924	1,923
	2005	130,180	33,358	1,917	1,915
	2006	132,563	33,990	1,923	1,929
	2007	134,651	34,379	1,946	1,931
Hotely	1995	12,563	3,467
	1996	12,163	3,413
	1997	11,555	3,532
	1998	11,374	3,702	317	322
	1999	11,381	3,817	311	309
	2000	11,188	3,947	326	324
	2001	10,890	4,135	316	322
	2002	10,800	4,327	306	312
	2003	10,535	4,521	318	315
	2004	10,417	4,838	309	307
	2005	10,253	5,140	306	303
	2006	10,139	5,468	325	321
	2007	10,037	5,680	328	323
Hotely, motely s restaurací	1995
	1996
	1997	11,150	3,494
	1998	10,877	3,659	313	318
	1999	10,766	3,754	306	304
	2000	10,535	3,878	322	320
	2001	10,218	4,069	308	314
	2002	10,062	4,267	301	307
	2003	-	-	-	-
	2004	-	-	-	-
	2005	-	-	-	-

	2006	-	-	-	-
	2007	-	-	-	-
Hotely, motely s restaurací	2003	9,089	4,366	305	303
certifikované	2004	8,923	4,683	300	297
	2005	8,695	4,919	295	292
	2006	8,587	5,351	317	313
	2007	8,410	5,364	319	314
Hotely, motely s restaurací	2003	688	79	7	7
necertifikované	2004	738	83	5	5
	2005	761	113	7	7
	2006	752	66	4	4
	2007	777	85	5	5
Hotely, motely bez restaurace	1995
	1996
	1997	405	39
	1998	497	43	4	4
	1999	615	62	5	5
	2000	653	69	4	4
	2001	672	66	8	8
	2002	738	60	5	5
	2003	758	75	6	6
	2004	756	71	5	5
	2005	797	108	4	4
	2006	800	51	4	4
	2007	850	231	4	4
Kempy a další typy ubytování	1995	3,065	705
- kratší ubytování	1996	3,094	761
	1997	3,289	887
	1998	3,435	932	44	47
	1999	3,688	852	41	56
	2000	3,851	887	39	46
	2001	3,928	1,102	41	44
	2002	4,175	1,184	42	44
	2003	4,370	1,461	48	56
	2004	4,703	1,747	51	59
	2005	5,027	1,763	49	57
	2006	5,225	1,852	64	70
	2007	5,460	1,735	68	64
Hostely apod.	1995
	1996
	1997	54	26

	1998	55	15	2	2
	1999	82	18	2	3
	2000	93	22	2	2
	2001	111	29	2	2
	2002	126	24	3	3
	2003	136	25	4	4
	2004	140	50	2	3
	2005	157	71	3	3
	2006	175	47	3	3
	2007	168	52	3	3

Release Date 17/11/2009 - ACCOMODATION AND FOOD SERVICE ACTIVITIES						
Popis	Rok	Počet	Obrat	Nákup za služby, zboží v zařízeních	Zaměstnaní v průměru během roku	
			£ milion	£ milion	V tisících	
Ubytování a restaurace	2008	136,510	67,649	35,924	1,971	
Ubytování		15,729	17,616	8,131	392	
Hotely a podobná ubytování		10,180	13,498	5,785	328	
Krátkodobá ubytování		2,975	1,440	851	27	
Kempy apod.		1,728	2,451	1,386	33	
Ostatní ubytování		846	227	109	4	

Příloha č. 8 - Statistická data o ubytování v Anglii

	Establishments	Bedrooms	Bedspaces
ENGLAND	30,621	525,676	1,062,483
North East	1,395	19,907	39,857
North West	5,420	87,727	182,427
Yorkshire/Humber	3,647	44,859	89,722
East Midlands	2,533	24,174	48,596
West Midlands	2,189	49,704	99,646
East of England	2,576	33,126	67,488
London	1,353	99,034	196,876
South East	4,687	82,419	167,895
South West	6,821	84,726	169,976

10. Seznam použitých symbolů a zkratk

AHR CR: Asociace hotelů a restaurací ČR

UNIHOST: Sdružení podnikatelů v pohostinství, stravovacích a ubytovacích službách

HOTREC : Asociace zastupující sektor hotelů, restaurací a kaváren na evrop. úrovni

NFHR CR: Národní federace hotelů a restaurací ČR

HO.RE.KA CR: Sdružení podnikatelů v pohostinství a cestovním ruchu ČR

11. Seznam použité literatury

Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení České republiky. Praha : AHR ČR, Unihost , Ministerstvo pro místní rozvoj, 2006. 16 s.

Www.business.center.cz [online]. 1991 [cit. 2009-11-11]. Business center . Dostupné z WWW: <<http://business.center.cz/business/pravo/zakony/zivnost/cast2.aspx#par25>>.

STÁREK, Václav. *Www.ahr-cr.cz* [online]. 2009-01-14 [cit. 2009-09-03]. Asociace hotelů a restaurací České republiky. Dostupné z WWW: <<http://www.ahr-cr.cz/novinky-v-oblasti-certifikace/hotelove-hvezdicky-v-novem-3/>>.

Www.enjoyengland.com [online]. 2010 [cit. 2010-02-10]. Enjoy England. Dostupné z WWW: <www.enjoyengland.com>.

Www.visitbritain.com [online]. 2010 [cit. 2010-30-11]. VisitBritain. Dostupné z WWW: <<http://www.visitbritain.com/en>>.

Www.mmr.cz : Hodnocení hotelů dle hvězdiček bude pokračovat dál [online]. 2009-01-07 [cit. 2009-07-09]. Ministerstvo pro místní rozvoj. Dostupné z WWW: <<http://www.mmr.cz/Pro-media/Tiskove-zpravy/2009/Hodnoceni-hotelu-dle-hvezdicek-bude-pokracovat-dal>>.

Www.romanvacho.cz [online]. 2003-06-24 [cit. 2010-04-10]. RV Hotel & Restaurant Consulting. Dostupné z WWW: <<http://www.romanvacho.cz/ubytovaci-sluzby-jednoho-standardu/>>.

Kurzy.cz : Zákony, občanský zákoník [online]. 2000-2010 [cit. 2009-09-03]. Kurzy.cz finanční portál pro odborníky i laiky. Dostupné z WWW: <<http://zakony.kurzy.cz/40-1964-obcansky-zakonik/paragraf-433/platne-080701/>>.

Www.hotelstars.cz [online]. 2010-2012 [cit. 2009-07-09]. Hotelstars. Dostupné z WWW: <<http://www.hotelstars.cz/?page=4&lng=cz>>.

Www.ahr-cr.cz : *Autorské poplatky za hotelové pokoje* [online]. 2008-07-30 [cit. 2009-09-03]. Asociace hotelů a restaurací České republiky. Dostupné z WWW: <<http://www.ahr-cr.cz/novinky-v-oblasti-autorskeho-prava/autorske-poplatky-za-hotelove-pokoje/>>.

Www.osa.cz [online]. 2009 [cit. 2009-10-03]. Ochranný svaz autorský pro práva k dílům hudebním. Dostupné z WWW: <<http://osa.cz/page2.php?t=145>>

Www.intergram.cz : *Nezávislá společnost výkonných umělců a výrobců zvukových a zvukově obrazových záznamů* [online]. 2009 [cit. 2009-10-03]. Intergram. Dostupné z WWW: <<http://www.intergram.cz/>>.

Www.portal.gov.cz : *Portál veřejné správy ČR* [online]. 2003-2010 [cit. 2009-07-09]. Portal.gov.cz. Dostupné z WWW: <http://portal.gov.cz/wps/portal/_s.155/696/_s.155/8712?ks=1065&docid=349
<http://www.mpo.cz/dokument48868.html>>.

Www.mpo.cz : *Nariadení vlády č. 278/2008 Sb.* [online]. 2008-08-18 [cit. 2009-09-14]. Ministerstvo průmyslu a obchodu. Dostupné z WWW: <<http://www.mpo.cz/dokument48868.html>>.

Www.camp.cz [online]. 2009 [cit. 2009-09-09]. Camp.cz. Dostupné z WWW: <<http://www.camp.cz>>.

Www.tzb-info.cz [online]. 2001-2010 [cit. 2009-09-14]. TZB info. Dostupné z WWW: <<http://www.tzb-info.cz>>.

Http://www.qualityintourism.com [online]. 200([cit. 2009-09-09]. Hotel accommodation . Dostupné z WWW: <<http://www.qualityintourism.com/content/pdfs/Standards/Hotel%20Standard%20INT.pdf>>

Www.statistics.gov.uk [online]. 2009 [cit. 2009-09-27]. UK Statistics Authority Publication Hub. Dostupné z WWW: <<http://www.statistics.gov.uk>>.

Www.statistics.gov.uk : *Sbírka zákonů* [online]. 2009 [cit. 2009-10-10]. Sagit. Dostupné z WWW: <<http://www.statistics.gov.uk>>.>

Cestovník.cz : *Jednotná klasifikace ubytovacích zařízení ČR* [online]. 2008-05-19 [cit. 2009-09-28]. Cestovník. Dostupné z WWW: <<http://www.cestovnik.cz/clanek/88-jednotna-klasifikace-ubytovacich-zarizeni-cr.aspx>>.

Www.estav.cz [online]. 2001-2010 [cit. 2009-09-25]. Stavební právo. Dostupné z WWW: <<http://www.estav.cz/zakon/pozadav.html>>.

Www.sbirka.com [online]. 2009 [cit. 2009-09-27]. Sbírka předpisů ČR. Dostupné z WWW: <www.sbirka.com>.

Www.cestovni-ruch.cz [online]. 1999-2010 [cit. 2009-09-13]. Standardizace ubytovacích zařízení. Dostupné z WWW: <<http://www.cestovni-ruch.cz/kategorizace/klashotel.php>>.

Www.realit.cz [online]. 2008-2010 [cit. 2009-09-03]. Realit. Dostupné z WWW: <<http://realit.cz/clanek/na-prazskem-trhu-se-rozpoutala-cenova-valka-luxusnich-hotelu>>.