

JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH

Ekonomická fakulta

Katedra řízení

Studijní program: B 6208 Ekonomika a management

Studijní obor: Obchodní podnikání

Komparace ubytovacích zařízení na základě jednotné
klasifikace

Vedoucí diplomové práce

Dr. Ing. Dagmar Škodová Parmová

Autorka

Libuše Dekretová, DiS.

2011

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE
(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Libuše DEKRETOVÁ**
Osobní číslo: **E08185**
Studijní program: **B6208 Ekonomika a management**
Studijní obor: **Obchodní podnikání**
Název tématu: **Komparace ubytovacích zařízení na základě jednotné klasifikace**
Zadávací katedra: **Katedra řízení**

Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

Cíl práce:

Cílem práce bude hodnocení nabídky služeb vzhledem k aktuálním potřebám trhu.

Metodický postup:

Bakalářská práce je zaměřena na analýzu poskytovaných služeb cestovního ruchu v ubytovacích zařízeních na bázi jednotné klasifikace. V rámci řešení práce budou hodnoceny současné služby, jejich šíře a hloubka, na základě pozorování formou mystery shoppingu budou hodnoceny materiálně technické parametry nabídky, na bázi dotazníkového šetření mezi hosty bude hodnoceno jejich vnímání této nabídky. Na tuto analýzu bude navazovat komparace sledovaných zařízení. Výstupem v syntetické části bude načrtnutí možných zlepšení služeb do budoucna vzhledem k aktuální situaci na domácích i zahraničních trzích. V práci budou použity analytické metody historické, logické a komparační s využitím analýzy statistických údajů a primárních dat získaných z pozorování a dotazníkového šetření. Syntéza vyplývající z provedených analýz bude včetně kalkulace finančních dopadů.

Rámcová osnova:

1. Úvod, 2. Cíle a metodika, 3. Literární přehled, 4. Řešení problematiky, 5. Provedení analýzy, 6. Návrhová část, 7. Závěr, 8. Resumé, 9. Použitá literatura, 10. Přílohy.

Rozsah grafických prací: **dle potřeby**
Rozsah pracovní zprávy: **30 - 50**
Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná**

Seznam odborné literatury:

- HESKETT, J.L. - SASSER, W.E. - HART, Ch. W.L.: *Služby - cesta k úspěchu*. Victoria Publishing, Praha 1994. 273 s. ISBN: 80-85605-36-8.
JANEČKOVÁ, L., VAŠTÍKOVÁ, M.: *Marketing služeb*. 1.vyd. Praha: Grada Publishing, 2001. 180s., ISBN 80-7169-995-0.
KOTLER, P. - KELLER, K. L.: *Marketing Management*. Prentice Hall; 12 edition. 816 s. ISBN: 978-0131457577.
PARMOVÁ, D.: *Řízení služeb: přednášky*. 1.vyd. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích Zemědělská fakulta, 2004. 96 s., ISBN 80-7040-673-9.
PAYNE, A.: *Marketing služeb*. 1.vyd. Praha: Grada Publishing, 1996. 248 s., ISBN 80-7169-276-X.
BERÁNEK, J. - KOTEK, P.: *Řízení hotelového provozu*. 3., přeprac. vyd.. Praha : MAG ConsultingGrada Publishing, 2003. 218 s. ISBN 80-86724-00-X.
PARMOVÁ, D. - PARMOVÁ, D.: *Provoz služeb v cestovním ruchu*. 1. vyd.. - České Budějovice : Jihočeská univerzita, 2003 - 77, 84 s. ISBN 80-7040-611-9.
HORNER, S. - SWARBROOKE, J.: *Cestovní ruch, ubytování a stravování, využití volného času*. Praha : Grada, c2003 - 486 s. ISBN 80-247-0202-9.
COT Business (časopis)
Hotelrevue (časopis)
AHR Forum (bulletin)

Vedoucí bakalářské práce: **Dr. Ing. Dagmar Škodová Parmová**
Katedra řízení

Datum zadání bakalářské práce: **18. února 2010**
Termín odevzdání bakalářské práce: **16. dubna 2011**



prof. Ing. Magdalena Hrabánková, CSc., prof.h.c.

děkanka

JIHOČESKÁ UNIVERZITA
V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH
EKONOMICKÁ FAKULTA
L.S.
Studentská 13 143
370 05 České Budějovice



doc. Ing. Ladislav Rolínek, Ph.D.

vedoucí katedry

V Českých Budějovicích dne 19. března 2010

Prohlášení

Prohlašuji, že svoji bakalářskou 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 bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě – v úpravě vzniklé vypuštěním vyznačených částí archivovaných Ekonomickou fakultou - 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.

V Českých Budějovicích, 20.4. 2011

Libuše Dekretová

Poděkování

Děkuji vedoucí práce Dr. Ing. Dagmar Škodové Parmové za odborné vedení, rady a příjemnou spolupráci při zpracování bakalářské práce.

Zároveň děkuji Ing. Zdeňku Klingorovi za odborné konzultace a vedením hotelů Budweis České Budějovice, Gold Český Krumlov a Podhrad Hluboká nad Vltavou za umožnění nahlédnout do jejich zařízení a realizovat dotazník, který je součástí této práce.

OBSAH

ÚVOD	3
2 LITERÁRNÍ REŠERŠE	5
2.1 Hotelnictví	5
2.1.1 Vývoj hotelnictví	5
2.1.2 Současná situace v hotelnictví	6
2.1.3 Hotely budoucnosti	8
2.1.4 Outsourcing.....	10
2.1.5 Koučink.....	12
2.2 Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení ČR 2010 – 2012.....	13
2.2.1 Historie standardizace ubytovacích zařízení na území ČR.....	14
2.2.2 Vývoj oficiální jednotné klasifikace ubyt. zařízení ČR 2010 – 2012.....	17
2.2.3 Rozbor oficiální jednotné klasifikace ubyt. zařízení ČR 2010 – 2012.....	20
2.2.4 Jednoduchá komparace klasifikace 2006 – 2009 a 2010 – 2012.....	21
2.2.5 Hotelové hvězdičky a legislativa	22
2.2.6 Výhody certifikovaného ubytovacího zařízení	23
3 METODIKA A CÍL PRÁCE	25
3.1 Cíl práce.....	25
3.2 Metody sběru informací.....	25
4 CHARAKTERISTIKA KOMPAREVANÝCH UBYTOVACÍCH ZARÍZENÍ	27
4.1 Hotel Budweis.....	27
4.2 Hotel Gold.....	28
4.3 Hotel Podhrad	30
5 METODA SERVQUAL	32
5.1 Aplikace metody Servqual – hotel Budweis.....	33
5.2 Aplikace metody Servqual – hotel Gold.....	34
5.3 Aplikace metody Servqual – hotel Podhrad	35
5.4 Vyhodnocení metody Servqual.....	35

5.5	Srovnání cenové relace ubytovacích služeb	36
5.5.1	Zhodnocení cenové relace ubytovacích služeb.....	37
6	DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ	38
6.1	Charakteristika zkoumané problematiky	38
6.2	Vyhodnocení dotazníkového šetření.....	38
6.2.1	Vyhodnocení – hotel Budweis	39
6.2.2	Vyhodnocení – hotel Gold	41
6.2.3	Vyhodnocení – hotel Podhrad.....	41
6.3	Návrh na zlepšení atraktivnosti komparovaných zařízení	44
6.3.1	Kalkulace navržených projektů	45
7	KOMPARACE PODLE OFICIÁLNÍ JEDNOTNÉ KLASIFIKACE UBYTOVACÍCH ZAŘÍZENÍ ČR 2010 – 2012	48
7.1	Komparace podle klasifikace ČR 2010 – 2012 – hotel Budweis	49
7.2	Komparace podle klasifikace ČR 2010 – 2012 – hotel Gold	50
7.3	Komparace podle klasifikace ČR 2010 – 2012 – hotel Podhrad	51
7.4	Hodnocení klasifikace ČR 2010 – 2012	51
8	ZÁVĚR	53
9	SUMMARY	55
10	PŘEHLED POUŽITÉ LITERATURY	56
11	SEZNAM TABULEK, GRAFŮ A OBRÁZKŮ	
12	SEZNAM PŘÍLOH	
13	PŘÍLOHY	

ÚVOD

Historie poskytování ubytovacích služeb sahá až do dob před naším letopočtem. Stejně jako lidstvo se vyvíjí i tento obor. V současné době i přes doznívající finanční krizi, která rozvoj tohoto odvětví zbrzdila, jsou zaznamenána nová ubytovací zařízení připravena nabídnout kvalitní služby.

Ubytovací zařízení se v rámci své činnosti zaměřují na kvalitu a šíři poskytovaných služeb v souvislosti zatraktivnění právě jejich organizace a zajištění dostatečné vytíženosti. Vznikají a rozvíjí se ubytovací jednotky nového druhu jako např. wellness hotely, lázeňské hotely, resort, butik hotely a jiná zařízení hotelového typu. K rozvoji dnešního hotelnictví napomáhá také použití nástrojů v podobě outsourcingu, koučinku a podobných metod.

Téma bakalářské práce „Komparace ubytovacích zařízení na základě jednotné klasifikace“ zvolila autorka z důvodu osobního zájmu sledování vývoje ubytovacích zařízení. V bakalářské práci je provedeno srovnání kvality, šíře a hloubky ubytovacích služeb ve zvolených organizacích formou aplikace vybraných metod. Pro získání primárních dat je zvolena metoda pozorování a dotazníkové šetření. Pro zhodnocení získaných dat pozorováním je aplikována doplňující metoda Servqual. Na základě výsledků z dotazníkového šetření je vyvozen u jednotlivých porovnávaných hotelů závěr ke zvýšení atraktivnosti včetně kalkulace. Profilový způsob srovnání vybraných organizací na základě pozorování je podle Oficiální jednotné klasifikace ubytovacích zařízení ČR platné pro období 2010 - 2012. Komparace je realizována v rámci České republiky.

Cílem bakalářské práce je hodnocení nabídky a poskytovaných služeb cestovního ruchu v ubytovacích zařízeních podle Oficiální jednotné klasifikace ubytovacích zařízení ČR 2010 - 2012, vytvořené sdružením Hotelstars Union, k aktuálním potřebám trhu, doplněné o pomocné metody. Českou verzi klasifikace zpracovala organizace AHR ČR

(Asociace hotelů a restaurací ČR), která je členem Hotelstars Union, ve spolupráci s UNIHOST (Sdružení podnikatelů v pohostinství, stravovacích a ubytovacích službách), MMR ČR (Ministerstvo pro místní rozvoj ČR) a ČCCR (Českou centrálou cestovního ruchu – CzechTourism).

2 LITERÁRNÍ REŠERŠE

2.1 HOTELNICTVÍ

Hotelové podnikání není náročné pouze na lidský kapitál, kterým rozumíme veškerý personál, ale je na rozdíl od jiných druhů služeb i velmi náročné na vybavení. I přesto, že hoteloví hosté mají velké množství kontaktu s personálem, je třeba si uvědomit, že většinu času stráví host v kontaktu se zařízením hotelu. Pro ilustraci lze uvést, kolik času stráví při svém pobytu v hotelu host v osobním kontaktu s personálem:

zhruba pět minut při registraci na recepci, dvě minuty informováním se o restauracích a kulturních zařízeních ve městě a dalších pět minut při placení při odjezdu. Na základě těchto zjištění lze konstatovat, že zařízení hotelu by mělo být na prvním místě. Na druhou stranu nelze tvrdit, že by kvalita a chování personálu neměla být také na co nejvyšší úrovni, avšak s ohledem na nutnost vytvořit co nejlepší dojem ve velmi krátkém čase [3].

2.1.1 VÝVOJ HOTELNICTVÍ

České slovo hotel odvozené z francouzského jazyka hote a z latinského hospitem zdomácnělo na evropském kontinentu až na počátku 19. století. Je to dlouhá historie, která dělí první nuzné ubytovací přístěnky z 2. tisíciletí př. n. l. v Mezopotámii od dnešních hotelových řetězců poskytujících všemožný domácí i pracovní luxus. O prvním typu hotelového zařízení nás informuje hliněná destička z období 1 800 př. n. l. psaná klínovým písmem, která obsahuje nařízení krále Šulgiho [1].

Rozvoj hotelnictví v Evropě byl značný v zemích s příznivými podmínkami pro rozvoj obchodu a cestovního ruchu jako např. Francie, Velká Británie, Švýcarsko a Německo. Důležitým impulsem pro hotelnictví byl rozvoj železniční dopravy po polovině 19. století. Cestování se díky vlakům zrychlilo. Nastaly obrovské přesuny lidí a člověk mohl opouštět svůj domov i na několik dní. V tomto období se v metropolích

a lázeňských střediscích začal vyvíjet typ hotelu, který známe dnes. Velké hotely vznikaly především u železničních nádraží, která byla situována do středu metropolí. Hotely, zejména v lázeňských střediscích, se staly centrem společenského života evropské smetánky [2, 5].

V 2. polovině 19. století cestování s ubytováním zůstávalo stále výsadou obchodníků a zámožných vrstev zvláště v Evropě. Tomu se uzpůsobil trh a začaly vznikat luxusní hotely a hotelové řetězce, které si konkurovaly svým umístěním a širokou škálou nabízených služeb [2, 9].

V evropské oblasti měl na kvalitu hotelových služeb základní vliv francouzský průvodce společnosti Michelin. Tento první moderní „guide-book“ začal pravidelně vycházet po první světové válce a stovky komisařů nezávisle hodnotily nejenom úroveň restaurací, ale i hotelů s jejich poskytovanými službami. Právě vydávání průvodce Michelin odráželo potřeby civilizace, která díky železnici a automobilu nabývala nových dynamických rysů. Ostatně Michelin zůstal dodnes autoritativním hodnotitelem úrovně evropské gastronomie a hotelnictví [2].

2.1.2 SOUČASNÁ SITUACE V HOTELNICTVÍ

V současnosti se hoteliéři často setkávají s problémem liduprázdných hotelů. Přispívají k tomu nejen doznívající dopady finanční krize, ale také povodně, nepokoje v oblíbených destinacích jako je Řecko či vulkanická činnost islandské sopky Eyjafjallajökull na jaře roku 2010, která podle odhadu AHR ČR zastoupená Václavem Stárkem uvedla škody pouze za hotely v ČR minimálně 300 milionů korun [18].

Podle slov bývalého prezidenta AHR ČR, Ing. Pavla Hlinky, není současná situace tak velká tragédie. I když pražské památky zná skoro každý, cestovní kanceláře lákají klienty na děti zdarma a snaží se hotely tlačit na co nejnižší ceny a ubytovací kapacity se prodávají za směšné peníze. Toto neustálé snižování ceny nelze praktikovat věčně, to by žádný hotel nepřežil. Tím, že někdo prodává levně, není psáno, že hostů přijede více.

Naopak ceny jídel v hotelích, restauracích a dalších stravovacích zařízeních jsou vysoké a neodpovídají hodnotě, jakou host má dostat.

Hotel sám o sobě vůbec nedělá cestovní ruch. Ten je k tomu, aby host měl kde přespat, umýt se, najíst, odpočinout si. Host chce zážitky a zábavu. Určitě není moudré snižovat ceny pokojů. Tím se ničeho nedocílí, jen se tak zhoršuje obchodní klima na trhu [25].

Hoteliéři se snaží splnit přání a požadavky svých hostů. Jejich pomocníky jsou i různé výzkumy, které se snaží hoteliérům poradit, jak by měl vypadat ideální hotel určený pro určitý segment.

Například hotelová společnost Arcotel ve spolupráci s GfK Austria studovala nároky Rakušanů na městské hotely pro turistiku starší i mladé generace v Rakousku i za jeho hranicemi. Ze studie vyplynul trend, že městská turistika Rakušanů je plánována pečlivě a rezervace probíhají s větším rozmyslem. Jako rozhodující kritérium je u 3/4 dotázaných cena. Podmínkou perfektního hotelového pobytu je pro devět z deseti Rakušanů čistota a příjemný vzhled pokoje. Druhým nejvýznamnějším faktorem je přátelský personál. Pro perfektně strávený hotelový pobyt jsou významné také služby concierge a bohatá snídaně. Nejdůležitějším zdrojem informací pro výběr hotelu je v případě městské turistiky internet. Druhým nejpoužívanějším zdrojem informací jsou osobní kontakty [21].

V hotelnictví existuje široká škála služeb, kterou hosté při uspokojování své potřeby vždy vyžadovali a vyžadovat nadále budou. Rozvinutá technika a její rychlý vývoj ovšem podobu služby velice poznamenávají.

Například recepce po 30-ti letech. Dnes již nikomu nepřijde divné, že prakticky vše o pokojích najdete v počítači. Málokdo si dokáže představit, že by se evidence vedla ručně na tzv. štaflích. Na druhou stranu si hosté nedovolili být přespříliš nároční, protože jim bylo jasné, že by při další návštěvě nemuseli pokoj vůbec dostat. Neexistovalo konkurenční prostředí, nikdo neměl potřebu se zlepšovat, přinášet nové

nápady a zlepšení. Všichni pracovali podle státních norem a dělali v naprosté většině pouze to, co bylo třeba.

Také již pomalu mizí poštovní schránky a prodej pohlednic. Naopak se rozšiřují možnosti využití internetu a emailu ve veřejných prostorách i pokojích. Pojmy jako např. telex jsou dnes již téměř neznámým slovem a těžko se dá uvěřit, že na telefonní hovory do zahraničí bylo mnohdy potřeba zvláštní povolení.

V dnešní době se již moc neseťkáte s jednolůžkovými pokoji, které jsou nahrazeny dvoulůžkovými v souvislosti s faktem, že nyní host převážně platí za pokoj a ne za lůžko. Také hotelová kosmetika je spíše v lahvičkách než v sáčkích. Před 30-ti lety byl i výtah něco výjimečného. Proto bylo nutné, aby ho někdo obsluhoval a tím ho také chránil proti zničení. Dnes je téměř samozřejmostí. S rozvojem technologie zmizela s nástupem automatických dveří také jejich obsluha [13].

Vzhledem k velké konkurenci mezi ubytovacími zařízeními je nutností vyslechnout hosta a zabývat se jeho prioritami. Jak prokázaly studie v Německu a Rakousku, druhým nejdůležitějším rozhodovacím faktorem ve výběru hotelu či jiného typu ubytování, po doporučení přátel, je klasifikace, tedy počet hvězdiček. Na vrcholu TOP 30 faktorů, podle kterých zákazníci posuzují hotel, je vybavení koupelny, zajištění klidného a pohodlného spánku, udržovanost vybavení pokoje. Také roste poptávka po relaxačních centrech a připojení k internetu. Na to reagovala i klasifikace, která byla rozšířena o kategorie Lázeňský hotel, Wellness hotel a Resort [15, 22].

2.1.3 HOTELY BUDOUCNOSTI

I přes nepříznivé období se snaží hotelový „průmysl“ zaujmout své hosty novými projekty. Jsou jimi například:

Aerotel - 65 m vysoká a 200 m široká struktura je syntetickým hotelovým ostrovem, který splňuje „zelené“ požadavky a díky vodě zůstává hotel nedotčen vnějšími vlivy. Další potenciální hotel, který má mít značku Hilton a sídlit v Bariloche vzbuzuje řadu

diskuzí. Podporovatelé projektu chtějí rozvinout turistiku v oblasti, odpůrcům se však nelíbí ekologický a vizuální dopad projektu na úžasné okolní hory. Budova ve tvaru oka pochází z dílny argentinského architekta Maria Roberta Alvareze.

„Přenosný“ hotel patří mezi další zajímavé projekty. Postaví se na atraktivním místě a v případě potřeby se sbalí a odveze jinde. Pořadatelé mnoha jednorázových kulturních či sportovních a jiných akcí nebudou muset stavět v příslušném místě množství hotelů jejichž budoucí využití bude pochybné. Odhadované náklady se pohybují mezi 72 až 104 miliony amerických dolarů za kus.

„Oil Rig“ umožňuje využít výhody existujících struktur bez negativních dopadů na okolí. Miliardy dolarů se vyhazují, když se ruší naftové plošiny. Změnu jejich účelu považují architekti za užitečnou myšlenku. Nově zřízená zařízení budou nejen zajímavá ve vztahu k vnímání přírody či pro milovníky luxusu, ale mohou zároveň sloužit jako přístavy pro trajekty nebo výletní lodě. Hotelový průmysl zde ukazuje, jak lze ekonomicky likvidovat minulost a ekologicky vytvářet budoucnost.

Prvotní plány podmořského resortu „Poseidon“ zapadly v zapomnění. Poslední plány ale hovoří o tom, že inovovaný projekt má být realizován a situován v korálové laguně u fidžijských břehů. Každý z 22 pokojů bude mít 270° pohled do oceánu. Pohled umožní 100 mm silné akrylové okno, které tvoří 70 % plochy zdi. Zařízení bude ukrývat i podmořskou restauraci, bar, knihovnu, konferenční místnost, svatební kapli, lázně a luxusní suite.

Britská společnost Seymourpowell prohlašuje, že „Aircruise“ bude ohromná vertikální vzducholod' zajišťující luxusní a stylovou dopravu. Od základny po špičku bude 265 metrů vysoká a schopná vyzvednout 396 tun. Zahrnuje apartmány, bary a vyhlídková podlaží. Společnost zveřejnila detailní technickou specifikaci objektu, jenž bude využívat vodík a solární energii. Odhaduje se, že cestu z Londýna do New Yorku urazí při běžné cestovní rychlosti 100 - 150 km/hod za 37 hodin.

Vesmírná turistika je jeden z nejzajímavějších konceptů a mnoho lidí o ní sní už po řadu let. První vesmírný hotel prý začne být provozován již brzy. Základem „Galatic Suite” bude centrální osa se čtyřmi moduly ukrývajícími tři ložnice pro šest současně ubytovaných zákazníků. Záležitost pohybu bude řešena pomocí speciálních oděvů Velcro. Třídenní pobyt pro jednoho návštěvníka má stát 4 miliony amerických dolarů. Částka ale zahrnuje i intenzivní osmitýdenní trénink na pozemské základně na jednom z tropických ostrovů.

Zatímco jedny přitahuje myšlenka na oblévání kolem Země ve vesmírném hotelu, jiní chtějí pevnou půdu pod nohama. Až nás Země definitivně přestane bavit, můžeme se poohlédnout jinde - a takovým místem bude Měsíc. Designéři Hans-Jurgen Rombaut a skupina Wimberly Allison Tong & Goo předpokládají stavby hotelu na Měsíci v roce 2050. Bude to jistě převratný moment v lidské historii [19].

2.1.4 OUTSOURCING

Je zřejmé, že žádný hotelový podnik nemá své zdroje neomezené a musí proto pečlivě zvažovat, jak je využije. Pod pojmem zdroje si můžeme představit nejen peníze, ale též technologie nebo schopnosti lidí. Z procesního pohledu jsou v každém hotelu procesy hlavní, procesy podpůrné a procesy řídicí. Hlavní předmět podnikání je samozřejmě v neustálé pozornosti managementu hotelu. Současně je však pro řádný provoz nutno zajistit i podpůrné činnosti.

Outsourcing jako odborný termín se všeobecně používá pro dlouhodobé převedení určitých činností, části procesů hlavních nebo podpůrných, na externího dodavatele včetně převedení odpovědnosti. Outsourcing umožňuje hotelovému komplexu koncentrovat svoje zdroje na procesy, které rozhodují o jeho konkurenční schopnosti. Důležitost outsourcingu spočívá ve dvou hlavních aspektech a to v rozhodnutí, které činnosti outsourcovat a ve způsobu realizace outsourcingu.

Outsourcing může představovat proti původnímu stavu pro každý podnik zvýšené riziko, že nakupovaná činnost nebude mít požadované parametry. Důležitý je proto výběr dodavatele, smluvní ošetření dodávek a způsob řešení rizik.

Outsourcing má obvykle tyto fáze:

- stanovení cílů outsourcingu; cíle mohou mít strategický nebo taktický charakter,
- výběr činností vhodných pro outsourcing,
- rozhodnutí o způsobu vyčlenění činností - nákup od dodavatele nebo spojení s vhodným partnerem,
- definování parametrů dodávaného produktu,
- výběr dodavatele/partnera,
- uzavření smluv,
- termín zahájení činnosti.

Přínosem projektu je nalezení řešení, které naplňuje stanovené cíle outsourcingu.

Z pohledu specialistů v oblasti managementu má outsourcing několik základních výhod:

- snižuje náklady,
- zvyšuje úroveň,
- konkurenceschopnost podnikání,
- zlepšuje říditelnost hotelu,
- zvyšuje flexibilitu a snižuje rizikovost podnikání.

Činnosti, u kterých lze aplikovat outsourcing jsou např. praní prádla, úklid, údržba, péče o zeleň, IT činnosti. Pokud se na třetí osoby převádějí pouze částečné úkony, hovoří se o outtaskingu. Typickým příkladem outtaskingu je vytvoření internetových stránek hotelu specializovanou agenturou, vyřízení daňových záležitostí s pomocí daňového poradce apod.

Outsourcing by neměl sloužit jen k nápravě problémů, ale k zefektivnění a zkvalitnění fungující činnosti. Pokud bude outsourcing posuzován jako „univerzální lék“ na jakýkoli problém, bude míra jeho úspěchu nízká. Základem každé poskytnuté služby je však kvalitní lidský potenciál, jehož získání a udržení je základem úspěchu či

neúspěchu nabízené služby. Představuje totiž důležitý faktor charakterizující většinu služeb. Ještě významnějším hlediskem však je skutečnost, že zaměstnanci poskytovatele přicházejí u většiny služeb do přímého nebo nepřímého styku s klientem, hostem. Míra spokojenosti klienta ve službách tak není dána vždy jen absolutní kvalitou dané služby, ale ve velké míře i osobností, které tuto službu nabízí. Proto je nezbytné pečovat o ty pracovníky, kteří jsou v bezprostředním styku s klienty. Tyto zaměstnance je třeba pečlivě vybírat, vzdělávat, stabilizovat a motivovat - tato strategie se vyplatí [29, 30].

2.1.5 KOUČINK

Koučink vede lidi k lepšímu využívání jejich potenciálu, k nalezení a zajištění potřebných zdrojů, určování priorit, porovnávání a vyhodnocování možností a především k poznání svých vlastních možností, preferencí, přání a hodnot. Správný koučink se soustředí na lidskou motivaci a podporuje ji nejen na začátku, kdy je úkol stanoven, ale především v průběhu, kdy má motivace tendenci klesat nebo se úplně ztrácet.

Koučink může pomoci téměř v jakékoliv oblasti nebo fázi života a to především v situacích, když je potřeba dosáhnout určitého výkonu. K dispozici je potenciál, který lze zvyšovat vzděláváním a dále jej rozvíjet pomocí tréninku, mentoringu, konzultací nebo samostudiem. Většinou jej ale koučovaný není schopen využít efektivně, práci s potenciálem komplikují různé bariéry. A právě k překonávání bariér pomáhá dobrý kouč.

Především je důležité si velmi detailně definovat cíl. Dalším krokem je přesné popsání výchozí situace včetně všech zdrojů, které jsou k dispozici (peníze, čas, informace atd.). Jakmile je stanoven výchozí a konečný bod, začnou se mezi nimi hledat spojovací cesty a různé existující možnosti, jak by teoreticky mohli svého cíle dosáhnout. Nalezené možnosti jsou mezi sebou porovnávány, dokud z nich není vybrána ta, která se nejvíce ztotožňuje se stanoveným cílem. Většinou to bývá možnost, která je pro koučovaného nejpříjemnější a je zárukou, že k definovanému cíli opravdu dorazí.

Existují elegantní nástroje a metody, jak pomoc v podobě konkrétní informace nabídnout a i tak nechat klientovi možnost s ní naložit dle svého uvážení. Přesto je nutné uvést, že kouč koučuje a neradí [45].

2.2 OFICIÁLNÍ JEDNOTNÁ KLASIFIKACE UBYTOVACÍCH ZAŘÍZENÍ ČR 2010 - 2012

Současná klasifikace usnadňuje orientaci při výběru hotelu nebo penzionu ve čtyřech evropských státech. Pro provozovatele hotelů a restaurací v České republice je pak unikátní příležitost zařadit se mezi více než 17 000 klasifikovaných zařízení v Německu a Rakousku a zatím nespecifikovaného počtu hotelů v Maďarsku. Česká republika, Německo, Maďarsko a Rakousko se dohodli na společné klasifikaci pod hlavičkou „Hotelstars Union“, platné od roku 2010. Současně probíhají jednání o přistoupení dalších států, mezi které bude pravděpodobně patřit od roku 2011 Švýcarsko a Švédsko. Hlavní rozdíly oproti původní české klasifikaci je velká flexibilita systému. Přechází se tak od klasifikace, která striktně hoteliéry limitovala a bránila některým menším ubytovacím zařízením se do systému zařadit, k systému, který za jasných podmínek umožňuje jeho využití široké škále ubytovacích zařízení, při zachování transparentnosti služby a ochrany spotřebitele.

System dává jednoznačnou odpověď na aktivity některých regionů, které se s ohledem na svou „specifičnost“ snažily o vytváření místních klasifikačních systémů, z pohledu zákazníka i provozovatele bezvýznamných a „neviditelných“. Zároveň otevírá zcela nové možnosti pro propagaci a zviditelnění všech certifikovaných zařízení a marketingovou spolupráci zúčastněných zemí, které jsou pro příjezdový cestovní ruch velmi důležité [27].

2.2.1 HISTORIE STANDARDIZACE UBYTOVACÍCH ZAŘÍZENÍ NA ÚZEMÍ ČR

První legislativní krok byl zákon č. 649/1919 Sb. Instruktorát pro podniky ku přechovávání cizinců podřízený tehdejšímu Ministerstvu průmyslu, obchodu a živností.

Dalším předpisem byl zákon č. 54/1920 Sb. o omezování prodeje a pronájmu hotelů a penzionátů. Prodej nebo pronájem uvedených ubytovacích zařízení nebo jejich částí k jiným účelům než ubytování byl vázán na povolení Ministerstva průmyslu, obchodu a řemesel.

Vládní nařízení č. 23/1939 Sb. o opatřeních v oboru hostinských a výčepnických živností zejména na podporu cestovního a sportovního ruchu se pak zaměřilo na základní náležitosti provozu těchto zařízení jako hygienu, jakost pokrmů, občerstvení, úroveň obsluhy, úroveň vybavení provozním zařízením.

Poté následovalo vládní nařízení č. 194/1939 Sb. o třídění podniků hostinských živností s oprávněním k ubytování cizinců, kde se poprvé vymezily kategorie a třídy ubytovacích zařízení. Třídy označené A, B, C představovaly hotely, D prezentovaly ubytovací hostince. O zařazení do třídy rozhodoval příslušný živnostenský úřad po vyjádření živnostenského společenstva, jehož byl žadatel členem. Činnosti instruktoraátu pro podniky ku přechovávání cizinců se nové nařízení nijak nedotklo.

Později byl vydán zákon č.124/1948 Sb. o znárodnění některých hostinských a výčepních podniků a ubytovacích zařízení, který se týkal podniků zařazených do tříd A a B.

Vyhláškou č. 137 vydanou dne 14.05.1953 Ministerstvem vnitřního obchodu, byly stanoveny ceny pokojů v zařízeních pro přechodné ubytování, jenž vychází z vládního

nařízení č. 194/1939 Sb. a fakticky ho nahradila. Ceny byly stanoveny na základě tříd A, B, C a D.

Dalším krokem k unifikaci byla oborová norma 735412, která se týkala kategorizace ubytovacích zařízení a klasifikačních znaků pro jejich zařazování do tříd. Tato oborová norma byla novelizována v letech 1972, 1976 a 1991. V novém znění učiněném 01.04.1991 byly navíc přidány klasifikační znaky pro kategorizaci ubytování v soukromí. Do roku 1998 zařazovaly ubytovací zařízení do tříd tehdejší okresní národní výbory na základě žádosti provozovatele. Tato norma dělila hotely do 5 tříd, motely, botely a kempy do 4 tříd, penziony, hotely garni a chatové osady do 3 tříd a turistické ubytovny do 2 tříd.

Novela č. 356/1999 Sb. zavedla novou povinnost. Provozovna určená pro prodej zboží nebo poskytování služeb spotřebitelům musela být trvale zvenčí viditelně označena. V případě ubytovacího zařízení poskytujícího přechodné ubytování musela být uvedena také kategorie a třída. K zařazování do jednotlivých kategorií a tříd byla použita Vyhláška Ministerstva pro místní rozvoj č. 137/1998 Sb. o obecných technických požadavcích na výstavbu s účinností dne 01.07.1998, kde byly charakterizovány třídy hotel, motel, penzion a ostatní ubytovací zařízení.

Jednotná klasifikace byla vytvořena zástupci Národní federace hotelů a restaurací ČR (NFHR ČR), Sdružení podnikatelů v pohostinství a cestovním ruchu (HO.RE.KA ČR), Společenstva provozovatelů pohostinských živností, České centrály cestovního ruchu (ČCCR), Asociace cestovních kanceláří ČR (ACK ČR), Asociace českých soukromých cestovních kanceláří, Ministerstva pro místní rozvoj ČR (MMR ČR) a společnosti TOP International Hotels ještě před účinností vyhlášky 137/1998 Sb. Klasifikace se mohly účastnit všechny provozovny s více než 5 pokoji a týkala se pouze hotelů, garni hotelů, motelů a pensionů, ne botelů apod. Klasifikace platila po dobu dvou let, zanikla automaticky při změně provozovatele nebo při zjevných změnách na objektu hodnocení. Novelizovaný živnostenský zákon sice vyžadoval označení provozovny kategorií a třídou, avšak nestanovil autoritu, která certifikaci má provádět. Z pracovní komise,

kteřá tuto klasifikaci vytvořila, vzešlo doporučení, aby se udělování klasifikačních certifikátů uskutečňovalo centrálně a to ČCCR pod jednotným logem. NFHR ČR nepodpořila stanovisko svého zástupce a uvedené doporučení komise odmítla s tím, že bude certifikaci uskutečňovat sama a pod svým logem. Vzhledem k tomuto postoji stejný postup zvolila i HO.RE.KA, která klasifikaci také začala provádět.

V červenci roku 1999 byla vytvořena Koncepce státní politiky cestovního ČR, kde byla upřesněna kritéria doporučených standardů kvality ubytovacích služeb.

Poté byla vypracována publikace NFHR ČR Klasifikace ubytovacích zařízení kategorií hotel, hotel garni, motel, pension a směry péče o kvalitu hotelového produktu v ČR.

Další doporučenou normou byla Kategorizace hotelů a penzionů. Tato studie byla vypracována reklamní agenturou Roy Billing na základě požadavků MMR ČR v období 07/2001 – 06/2002. Vzhledem k tomu, že od spolupráce odstoupila NFHR ČR a poté i HO.RE.KA. ČR, nebyl materiál pravděpodobně dokončen a ani nejsou známy informace o tom, že by byl někde veřejně prezentován.

V roce 2003 vytvořila technická komise Evropského výboru pro normalizaci CEN evropskou normu EN 13809:2003 Tourism services – Travel agencies and tour operators – Terminology. Česká republika přijala tuto normu v roce 2004 jako Českou technickou normu ČSN EN 13809 Služby cestovního ruchu – Cestovní agentury a cestovní kanceláře (touroperátoři) – Terminologie.

Dalším dokumentem, který vytvořila v roce 2003 technická komise Evropského výboru pro normalizaci CEN a která se dotýká cestovního ruchu, je evropská norma EN ISO 18513:2003 Hotels and other types tourism accommodation – Terminology. Česká republika přijala tuto normu v roce 2004 jako Českou technickou normu ČSN EN 18513 Hotely a ostatní typy ubytovacích zařízení.

Následovala Klasifikace ubytovacích zařízení kategorie hotel, hotel garni, penzion a motel sestavená sdružením HO.RE.KA ČR. Tento materiál sloužil jako pomůcka pro zařazení ubytovacích zařízení kategorií hotel, penzion, hotel garni a motel do příslušných tříd dle minimálních stanovených požadavků. Za cíl měla zlepšení orientace spotřebitelů, zvýšení transparentnosti trhu ubytování a zkvalitnění služeb poskytovaných ubytovacími zařízeními. Klasifikace nebyla obecně závazným předpisem a bylo na samotném provozovateli ubytovacího zařízení, zda certifikaci podstoupí či nikoli. Certifikaci a případné kontroly prováděla HO.RE.KA ČR.

Pro období 2004 – 2005 byla vypracována Jednotná oficiální klasifikace ČR kategorie hotel, hotel garni, pension a motel. Vytvořilo ji profesní sdružení HO.RE.KA ČR, NFHR ČR ve spolupráci s MMR ČR a ČCCR.

Následovalo období 2006 – 2009, pro které byla zhotovena Jednotná oficiální klasifikace České republiky kategorie hotel, hotel garni, pension a motel vytvořená sdružením HO.RE.KA ČR, NFHR ČR ve spolupráci s MMR ČR, agenturou CzechTourism a UNIHOST [5, 34].

2.2.2 VÝVOJ OFICIÁLNÍ JEDNOTNÉ KLASIFIKACE UBYTOVACÍCH ZAŘÍZENÍ ČR 2010 - 2012

Počátky realizace evropské klasifikace byly obtížné. Proti celoevropským standardům pro ubytování a pohostinství se jasně vyjádřil evropský komisař pro podnikání a průmysl, Günther Verheugen, který na setkání s turistickým výborem Bundestagu současně kritizoval tendence k zákonům a nařízením, které zasahují do životního stylu občanů. Tento negativní postoj k celoevropské hotelové klasifikaci uvítaly také hotelové svazy IHA a DEHOGA.

Prezident DEHOGA, Ernst Fischer, dodává, že je prakticky nemožné zavést transparentní, kvalitativně hodnotný a tržní klasifikační systém pro 27 členských států.

Očekávání hostů se v jednotlivých zemích či oblastech liší. Na Krétě mají hosté jiné nároky na hotelové služby než ve Finsku.

Většina trhů ubytovacích služeb je ovlivňována domácími zákazníky. To platí speciálně pro velké trhy jako Německo, Itálie nebo Francie. Proto je podle představitele svazu IHA, Fritze G. Dreesena, žádoucí, aby národní klasifikační systémy byly nositeli zejména domácích specifických preferencí.

Evropský svaz HOTREC vytvořil vlastní webovou stránku www.hotelstars.org, na které jsou v různých jazycích představeny klasifikační systémy 25 evropských zemí. Kromě toho sestavil HOTREC 15 principů, podle kterých mohou být klasifikační systémy sbližovány. To je shledáváno výrazně smysluplnější než harmonizace jednotlivých kritérií [31].

Na jednání pracovních skupin, které proběhlo v Bruselu, bylo přijato stanovisko obsahující 21 kritérií pro harmonizaci evropských klasifikačních systémů. Členské státy EU odmítají jednotnou klasifikaci a preferují vyvíjet aktivity, které budou směřovat ke sladění jednotlivých klasifikačních systémů [26].

Po společných jednáních, která vyvrcholila setkáním reprezentantů německých asociací IHA a DEHOGA a rakouské WKO se členy Rady AHR ČR a Klasifikační komise vznikla dohoda na společné klasifikaci, platná od roku 2010. Jako základ společného klasifikačního standardu byla vybrána upravená německá forma, která již řadu let funguje a v současné době jen v Německu reprezentuje kvalitní služby více než 8 000 ubytovacích zařízení. V Rakousku je podle této klasifikace certifikována téměř polovina veškeré ubytovací kapacity a Maďarsko systém přebírá od roku 2010.

Hlavním rozdílem oproti původní klasifikaci je velká flexibilita systému. Každé zařízení se nejprve klasifikuje podle kontrolních listů. Ty se skládají z povinných a nepovinných bodů pro každou třídu stejně jako bylo dosud. Flexibilita spočívá v tom, že nepovinných bodů je poměrně velké množství a každý hotel se tedy může rozhodnout, které prvky

jsou pro jeho klientelu nejdůležitější. Ti, kteří splňují více než jen povinná kritéria a minimální počet nepovinných kritérií, pak mohou získat v každé třídě ještě označení Superior. Po porovnání systému s klasifikací ČR bylo rozhodnuto jej plně aplikovat. Certifikovaná ubytovací zařízení, která odpovídala původní české klasifikaci, nebudou mít zásadní problémy se podle nového systému klasifikovat [27, 33].

Dne 14.12.2009 byla v hotelu Kings Court v Praze uzavřena mezinárodní smlouva, která tvoří základ pro novou mezinárodní klasifikaci v rámci projektu Hotelstars Union. Tímto se Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení ČR stala součástí mezinárodního systému Hotelstars Union. Hotelové asociace z Rakouska, České republiky, Německa, Maďarska, Nizozemska, Švédska a Švýcarska vytvořily "Unii Hotelstars". Pod záštitou konfederace HOTREC (Hotely, restaurace a kavárny v Evropě) zavedli zakládající členové "Unie Hotelstars" od ledna 2010 ve svých příslušných zemích nový společný klasifikační systém s cílem poskytovat hotelovým hostům transparentnější a spolehlivější informace. Dosažená dohoda se opírá o 21 principů konfederace HOTREC, jejímž členem je také AHR ČR. Společná hotelová klasifikace je založena na celkem 270 jednotlivých kritériích. Pro dosažení potřebného počtu bodů je nutné splnit minimální kritéria pro každou z daných kategorií a splnit volitelná kritéria [17, 22, 28].

Od ledna 2010 zavedli společná kritéria Rakousko, Česká republika, Německo a Švédsko. V roce 2010 se hodlá připojit rovněž Maďarsko a to jakmile dokončí přípravy související právního rámce. Švýcarsko očekává, že přijme společná kritéria v roce 2011. Obdobně se chystá také Nizozemsko.

Díky harmonizovaným systémům hotelových hvězdiček budou hosté moci využívat výhod spolehlivého nadnárodního systému informací důležitých při výběru cílového hotelu [17].

2.2.3 ROZBOR OFICIÁLNÍ JEDNOTNÉ KLASIFIKACE UBYTOVACÍCH ZAŘÍZENÍ ČR 2010 - 2012

Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení ČR 2010 - 2012 (dále jen „klasifikace“) se skládá z několika částí.

Mezi profilující část patří zákonná úprava, která vychází ze živnostenského zákona č. 455/1991 Sb. respektive jeho novely č. 356/1996 Sb., vyhlášky č. 501/2006 Sb. o obecných požadavcích na využití území, vyhlášky č. 268/2009 Sb. o technických požadavcích na stavby, vyhlášky č. 23/2008 Sb. o technických podmínkách požární ochrany staveb a vyhlášky č. 389/2009 Sb. o obecných technických požadavcích zabezpečujících bezbariérové užívání staveb. Tato klasifikace uděluje Certifikát a Klasifikační znak na dobu tří let, proto je nutné sledovat aktuálnost výše uvedených norem.

Další součástí klasifikace je terminologie z ČSN EN ISO 13809 Služby cestovního ruchu - Cestovní agentury a cestovní kanceláře (touroperátoři) a 18513 Služby cestovního ruchu - Hotely a ostatní kategorie turistického ubytování. Terminologie vysvětluje pojmy týkající se typů ubytovacích jednotek, lůžek, druhů pokrmů a nápojů, zařízení pro hosty, další služby atd.

Klasifikace definuje kategorie ubytovacích zařízení a jejich rozdělení do tříd. V této verzi jsou oproti klasifikaci pro období 2006 - 2009 uvedena specifická hotelová zařízení. Rozdělení do tříd zůstává stejné jako v předešlém období.

Následně je v klasifikaci popsán postup získání Certifikátu a Klasifikačního znaku a organizační zabezpečení jejich udělení včetně uvedení poplatku za podanou žádost o certifikaci. Tento postup se vzhledem ke změně struktury profesních sdružení částečně změnil.

Nejobsáhlejší částí tvoří požadavky tříd klasifikace. Položky jsou rozděleny do jednotlivých oblastí podle charakteru a podle tříd ubytovacích zařízení. Každá položka je ohodnocena určitým počtem bodů. Podle součtu bodů a splnění povinných kritérií je ubytovací zařízení zařazeno do příslušné třídy [15].

2.2.4 JEDNODUCHÁ KOMPARACE KLASIFIKACE 2006 - 2009

A 2010 - 2012

Základní ustanovení a rozdělení jsou téměř beze změn, mezi spolupracujícími organizacemi již není Sdružení podnikatelů v pohostinství a cestovním ruchu (HO.RE.KA ČR) [15, 16].

Z povinně volitelných bodů je kladen důraz na dodržování základních ekologických pravidel, rozšíření kategorií o Lázeňský hotel, Wellness hotel a Resort. Dále rozšíření propagace certifikovaných zařízení na zahraničních veletrzích zastoupených agenturou Czech Tourism [24].

V požadavcích na pokoje se diskutovala především velikost matrací lůžka. Velikost matrací u nově kolaudovaných či nově rekonstruovaných 1* a 2* hotelů či penzionů se mění ze stávajících 80 x 190 cm na 90 x 200 cm, u 3* ze stávajících 90 x 190 cm na 90 x 200 cm a u 4* a 5* zůstává požadavek na rozměry 100 x 200 cm. Platné k 01.01.2011. Televizní přijímač, i z důvodů souvisejících s platbami autorských odměn, byl z klasifikace jako povinný požadavek odejmut pro většinu klasifikovaných tříd hotelů a zůstává jen u 5*. U těchto hotelů je i nová povinnost vybavit pokoj klimatizací s individuálním ovládním teploty a závěsy s možností úplného zatemnění – tzv. black out [23].

2.2.5 HOTELOVÉ HVĚZDIČKY A LEGISLATIVA

V ČR jsou ubytovací zařízení rozdělena podle kategorií - hotely, penziony, motely, ostatní ubytovací zařízení a dále do pěti tříd prostřednictvím jedné až pěti hvězdiček. To je pro zákazníka celkem jasné třídění. Ne vždy je však hostům jasné, co mohou od jednotlivých kategorií a tříd očekávat.

Hvězdičky jsou hotelům a penzionům v ČR přidělovány na základě Oficiální jednotné klasifikace ubytovacích zařízení, která je dobrovolným systémem. Systém, který je dostupný a pro provozovatele ubytovacích služeb finančně nenáročný, se stává stále více zajímavým z pohledu další propagace certifikovaných zařízení. Např. v případě kapacity do 100 pokojů se poplatek pohybuje ve výši 8 000,- Kč. Pokud jste členové sdružení AHR ČR nebo UNIHOST, zaplatíte pouze 4 000,- Kč. Klasifikované zařízení pozná zákazník podle samolepky se žlutými hvězdičkami a loga agentury CzechTourism na vchodových dveřích (viz obrázek 1).

Obrázek 1: UKÁZKY CERTIFIKAČNÍHO ZNAKU



Pramen: www.hotelstars.cz

Dle živnostenského zákona musí být ubytovací zařízení u vstupu označeno mimo jiné kategorií a třídou, zákon už ale neřeší podle jakého systému. Proto se AHR ČR ve spolupráci s MMR ČR a agenturou Czech Tourism rozhodla tento systém nejen vytvořit, ale také jej již pátým rokem provozuje a podporuje [15, 22].

2.2.6 VÝHODY CERTIFIKOVANÉHO UBYTOVACÍHO ZAŘÍZENÍ

Systém klasifikace nabízí certifikovaným zařízením nemalou marketingovou podporu. Ta se soustředí hlavně na online podporu a propagaci v rámci všech domácích i mezinárodních veletrhů, kde vystavuje agentura Czech Tourism. Z online podpory je důležité jmenovat hlavně oficiální stránky www.hotelstars.cz, které nabízí návštěvníkům v šesti světových jazycích nejen přehledné informace o službách vybavenosti klasifikovaných zařízení, ale také jejich seznam a přímé propojení na jejich webové stránky, tedy možnost přímé rezervace. Dále se pracuje na tom, aby certifikovaná ubytovací zařízení byla viditelně označena a odlišena od ostatních na většině významných rezervačních portálů jako oficiálně certifikovaná. V současné době jsou podporovány a rozlišeny na webových portálech www.experia.com, www.czecot.com, www.hotelguide.com, www.firmy.cz, www.dohotelu.cz, www.dopenzionu.cz a www.hrs.com. Připravuje se spolupráce i s dalšími internetovými portály jak na národní tak i mezinárodní úrovni [33].

Další spolupráce byla navázána s portálem Kudy z nudy, který bude na svých stránkách uvádět výhradně klasifikovaná ubytovací zařízení. V jednání je také kooperace s portály TripAdvisor.com, hotely.cz, mychzechrepublic.eu. AHR ČR se obrátila také na ACK ČR s žádostí o podporu klasifikovaných zařízení a jejich rozlišení např. v katalozích některých cestovních kanceláří. Dále byla domluvena spolupráce s Asociací turistických informačních center, která bude klasifikovaná zařízení propagovat.

Na jednání mezinárodního výboru Hotelstars Union v Berlíně bylo dohodnuto, že dojde k vzájemnému sdílení databází tak, aby na stránkách www.hotelstars.eu byl seznam certifikovaných zařízení ze všech participujících zemí. Bylo vytvořeno a registrováno společné logo (viz obrázek 2), které nyní bude dále propagováno jako oficiální značka klasifikace. Dále byl domluven společný postup při jednáních s velkými rezervačními portály tak, aby byla rozlišována klasifikovaná ubytovací zařízení [32].

Obrázek 2: SPOLEČNÉ LOGO



Pramen: www.hotelstars.eu

AHR ČR vytvořila a pravidelně vydává a aktualizuje katalog certifikovaných zařízení. Tento katalog spolu s dalšími propagačními materiály je k dispozici na všech zahraničních zastoupeních Czech Tourism a také v informačních centrech v ČR [22].

Tyto a další plánované aktivity mají za cíl více propagovat ta zařízení, která se nechají dobrovolně klasifikovat a dávají tak hostu najevo, že jejich služby jsou transparentní a kvalitní [32].

3 METODIKA A CÍL PRÁCE

3.1 CÍL PRÁCE

Cílem bakalářské práce je hodnocení nabídky a poskytovaných služeb cestovního ruchu v ubytovacích zařízeních podle Oficiální jednotné klasifikace ubytovacích zařízení ČR 2010 - 2012, vytvořené sdružením Hotelstars Union, k aktuálním potřebám trhu, doplněné o pomocné metody. Českou verzi klasifikace zpracovala organizace AHR ČR (Asociace hotelů a restaurací ČR), která je členem Hotelstars Union, ve spolupráci s UNIHOST (Sdružení podnikatelů v pohostinství, stravovacích a ubytovacích službách), MMR ČR (Ministerstvo pro místní rozvoj ČR) a ČCCR (Českou centrálou cestovního ruchu – CzechTourism).

3.2 METODY SBĚRU INFORMACÍ

Pro získání primárních dat potřebných pro komparaci byla zvolena metoda pozorování a dotazníkové šetření. Pro zhodnocení získaných dat pozorováním byla aplikována doplňující metoda Servqual.

Dotazníkové šetření bylo provedeno v období červenec až listopad 2010. Dotazníky se orientovaly na spokojenost s nabízenými službami vybraných hotelů, využití jednotlivých služeb a které služby hosté postrádali. Tento dotazník byl určen pro všechny hosty vybraných zařízení. Každý zvolený hotel obdržel celkem 80 ks dotazníků v jazyce českém (viz příloha 4, 5, 6), anglickém a německém. Bližší informace o dotazníkovém šetření jsou uvedeny v kapitole 6. Na základě výsledků z dotazníkového šetření je vyvozen závěr ke zlepšení atraktivnosti porovnávaného hotelu včetně kalkulace (viz podkapitola 6.3 a 6.3.1).

Metoda Servqual slouží ke srovnání s konkurenčními službami. Určí se vlastnosti, které by služba měla mít a ocení se váhami vybranými z určité škály. Každá vlastnost se

ocení body z dané škály. Body se vynásobí váhami, které byly přiřazeny každé vlastnosti služby. Proveďte se součet součinů a získá se objektivní pořadí hodnocení zkoumané služby. S nejnižším součtem je služba nejméně kvalitní, služba nejkvalitnější má součet nejvyšší [7].

V tomto případě je metoda Servqual zaměřena výhradně na ubytovací úsek, který je zásadní hodnotící částí v Oficiální jednotné klasifikaci. Byly vybrány ty vlastnosti, které jsou pro hosta důležitým hodnotícím kritériem (viz podkapitola 2.1.2) a k tomu byly přiřazeny odpovídající váhy (viz kapitola 5). Součástí tohoto hodnocení je srovnání cenové hladiny ubytovacích služeb na zvoleném příkladu (viz kapitola 5.5).

Profilový způsob srovnání vybraných organizací na základě pozorování je podle Oficiální jednotné klasifikace ubytovacích zařízení České republiky platná pro období 2010 - 2012.

4 CHARAKTERISTIKA KOMPAROVANÝCH UBYTOVACÍCH ZAŘÍZENÍ

Pro porovnání úrovně nabízených služeb autorka zvolila kategorii hotel, třídu 4*. Jedná se o hotely v oblíbených destinacích jižních Čech.

4.1 HOTEL BUDWEIS

České Budějovice, velké atraktivní historické město s mnoha funkcemi, které má významnou historii a zachovalý komplex památek, který přitahuje turisty. [4].

Hotel Budweis (viz příloha 1), pod vedením ředitelky Evy Sebroňové, se nachází v klidné části centra této jihočeské metropole u tzv. slepého ramene řeky Malše. Plný provoz tohoto hotelu byl zahájen v říjnu roku 2009. Zařízení se nachází v budově bývalého mlýna, jehož historie sahá až do 14. stol. Současná koncepce budovy je přizpůsobena hotelovému zařízení. Nicméně fasáda budovy je rekonstruována s ohledem na původní vzhled. Další zachované prvky můžeme pozorovat v hotelové restauraci v podobě renovovaného trémového stropu či zasklené kamenné studně. Celý objekt je nekuřácký. Od května roku 2010 patří mezi certifikovaná ubytovací zařízení podle Oficiální jednotné klasifikace ČR platné pro období 2010 – 2012 [39].

Provozovatelem tohoto hotelu je firma STINGO s.r.o., která mimo jiné roku 2010 získala pro tento hotel dotaci ve výši 2 246 000,- Kč v rámci Národního programu podpory cestovního ruchu na produkt „Ochutnejte jižní Čechy všemi smysly“, zaměřen na klienty z cílové skupiny senioři. Významnější finanční podporou byla dotace z evropských fondů v rámci ROP NUTS II Jihozápad v období 03/2008 – 09/2009. Po schválení předloženého projektu na zkvalitnění nabídky ubytovacích kapacit žadatel obdržel dotaci ve výši 19 427 582,- Kč z celkových nákladů 61 979 039,- Kč. Hotel Budweis získal 2. místo v kategorii podnikatelská nemovitost roku – Brownfield roku 2009.

Hotel disponuje 59 standardními pokoji o velikosti 23 - 26 m², z nichž 3 jsou uzpůsobeny pro handicapované, a 1 apartmá. Ze zmiňovaných 59 pokojů je 6 pokojů diferencovaných velikostí lůžka 140 x 200 cm vhodné pro náročnějšího klienta či pro rodinu. V nabídce jsou také 1/3 a 1/4 lůžkové pokoje, které jsou zajištěny pevnými lůžky a ne přistýlkami ze sedacích souprav apod. Každý hotelový pokoj má své sociální zařízení, TV se satelitními programy, klimatizaci, minibar, varnou konvici včetně příslušenství, vysokorychlostní připojení na internet, vysoušeč vlasů, telefon s přímou volbou, trezor, žehlicí soupravu, rádio, kosmetické zrcadlo aj. Pokoje jsou moderně vybavené, kombinace kovu a dřeva, připravené uspokojit požadavky náročných klientů. Pro přístup do pokoje se používá kartový systém. Je možnost ubytovat se s domácími mazlíčky [40, 41].

V přízemí budovy se nachází hotelová restaurace s již zmiňovanou zasklenou studnou a renovovaným trémovým stropem. Příjemné prostředí nabízí posezení s celkovou kapacitou cca 120 míst, podle uspořádání. Restaurace nabízí cenově přijatelná denní menu zpravidla české kuchyně. Další gastronomická zařízení jsou kavárna a lobby bar. Mezi další služby patří již jmenovaný pronájem konferenčních prostor. Jedná se o konferenční sál a salónek, které lze využít na semináře, školení, rauty, svatby a jiné oslavy. Konferenční sál pojme podle typu uspořádání až 100 osob, salónek až 30 osob. Technické vybavení konferenčního sálu: plátno (200 x 200 cm), flipchart + fixy, bezdrátový mikrofon, TV + DVD, notebook, dataprojektor. Výhodou tohoto hotelu je parkovací kapacita pro osobní vozy a autobusy přímo u hotelu [41, 42].

4.2 HOTEL GOLD

Město Český Krumlov, které je na seznamu světového a kulturního dědictví UNESCO, je oblíbeným cílem mnoha turistů. Dominantou tohoto města je jeden z nejrozsáhlejších hradů a zámků ve střední Evropě, státní hrad a zámek Český Krumlov.

Hotel Gold je situován u centra tohoto historického klenotu jižních Čech. Budova hotelu pochází z 16. století. Vzhledem k umístění budovy u břehu řeky Vltavy návštěvník

ocení krásný výhled na meandrující řeku a na kostel sv. Víta, který se nachází na ostrohu opačného břehu. Tato poloha má i své nevýhody, které hotel pocítil v roce 2002, kdy byl zasažen povodněmi. Tento rok hotel podstoupil rozsáhlou rekonstrukci. Provozní tohoto zařízení je Hana Foktová, která se snaží plnit plány provozovatele hotelu, PROMINECON GROUP a.s.

I přes pečlivé hledání, nebyla z dostupných zdrojů nalezena žádná data o tom, že by hotel, respektive nynější provozovatel PROMINECON GROUP a.s. dříve NAVATYP GROUP a.s., někdy žádal o dotace nebo finanční podporu z evropských fondů či jiných programů ČR na zkvalitnění služeb, na určitý produkt ani na rekonstrukci po zásahu povodněmi.

Zařízení nabízí ubytování ve stylových 27 pokojích o velikosti 18 - 21 m², které jsou vybaveny vlastní koupelnou s vanou/sprchou a toaletou, vysoušečem vlasů, barevným televizorem se satelitními programy, telefonem s přímou volbou do zahraničí aj. Ve 2 pokojích se nachází dvojitě umyvadlo a v apartmá kosmetické zrcadlo a pantofle, 1 pokoj má oddělenou toaletu od koupelny. Pokoje nejsou jednotně vybaveny. Donedávna se lišily nebo stále liší např. absencí trezoru, klimatizace, kufrboxu, minibaru, trezoru, internetového připojení apod. Složení pokojů je rozděleno na 20 standardních pokojů, z nichž 1 je bezbariérový, 4 pokoje De luxe a 3 apartmá. Celková kapacita činí 58 lůžek. V propagačním materiálu je uvedena celková kapacita 55 lůžek (viz příloha 2). Avšak správný údaj je 58 lůžek. I přes tento nedostatek vybavení pokoje navozuje příjemnou atmosféru a koresponduje s prostředím historického města a charakterem budovy. Pro vstup do pokoje byl zachován klíčový systém. V hotelu se nenachází výtah. Vzhledem k historickému charakteru budovy nebyla výstavba povolena. Všechny pokoje jsou nekuřácké [35].

Součástí hotelu je restaurace (kapacita 50 míst) s českou i mezinárodní kuchyní, která spolu s venkovní terasou nabízí kapacitu až 110 míst. V hotelu se dále nachází historický konferenční sál s malovanými dřevěnými stropy a s vlastním barem o celkové kapacitě do 120 míst. Pro malé uzavřené společnosti lze využít salónek

pro 12 osob. V blízkosti hotelu se nachází monitorované parkoviště pro osobní automobily [36, 37].

4.3 HOTEL PODHRAD

Město Hluboká nad Vltavou je známé především díky státnímu zámku Hluboká. Město nabízí i další aktivity jako např. návštěvu nedalekého loveckého záměčku Ohrada, ZOO Ohrada, golfové hřiště, sportovní areál aj.

Hotel Podhrad (viz příloha 3) se nachází, jak již název napovídá, v klidném podzámčí státního zámku Hluboká nad Vltavou. Skládá se z hlavní budovy, kde se nalézá veškerý servis jako např. restaurace, relaxační centrum, služby recepce apod. a z dependance, která je situována zhruba 50 m od hlavní budovy, tzv. Knížecí Dvůr. V květnu 2010 byl hotel certifikován podle platné Oficiální jednotné klasifikace. Provozovatelem hotelu je firma AGRIPOD CZ a.s. a novým ředitelem Karel Hájek.

Společnost AGRIPOD CZ a.s. získala prostřednictvím firmy G-PROJECT nejdříve dotaci ve výši 3 435 816,- Kč na obnovu a rekonstrukci historického objektu hotelového typu z fondu Společného regionálního operačního programu (SROP). Poté, roku 2007, získal hotel dotaci ve stejném zastoupení v částce 11 736 499,60 Kč z ROP Jihozápad na vybudování kuchyně a restaurace včetně lobby baru a jednacího sálu, bazénu, sauny, fitness včetně malé recepce. Fitness se v realizaci rekonstrukce neobjevilo, bylo nahrazeno dvěma masážními kóji. Ostatní požadavky byly zachovány podle zadání. Celkové náklady tohoto projektu činily 25 849 471,- Kč, hotel tedy pokryl téměř 50 % nákladů z poskytnuté dotace. Chátrající objekt opět znovuobjevil dřívější slávu a rozšířil hotelové služby podle současných potřeb hostů. Realizace tohoto projektu proběhla v termínu 05/2007 – 12/2008.

Komplex nabízí ubytování v 70 pokojích (včetně 1 pokoje pro handicapované) a 4 luxusních apartmá o velikosti 18 - 21 m² a celkové kapacitě 167 lůžek. Vícelůžkové pokoje (1/3 a 1/4) nabízí pevná lůžka standardních rozměrů. Pokoje mají vlastní sociální

zařízení a svým vybavením odpovídají požadovaným standardům čtyřhvězdičkového hotelu (koupelna s vanou či sprchou, WC, fén, trezor, minibar, telefon s přímou volbou do zahraničí, připojení na internet, TV se satelitem aj.). Pro otevření pokojů se zde používá kartový systém. Hotel Podhrad disponuje kapacitou 32 standardních pokojů a 2 apartmá (81 lůžek). Zařízení je certifikované podle Oficiální jednotné klasifikace ČR platné pro období 2010 - 2012. Součástí hotelu Podhrad je Knížecí Dvůr s ubytovací kapacitou 38 standardních pokojů a 2 apartmá (86 lůžek), který je také klasifikován ve třídě 4* v kategorii hotel - dependance.

Mimo ubytovacích služeb hotel nabízí gastronomické služby - lobby bar, terasa a dvě restaurace s celkovou kapacitou cca 150 míst. Tyto prostory jsou klimatizovány. Restaurace nabízí výběr z tuzemské i světové kuchyně.

Dalšími nabízenými službami je pronájem plně vybaveného konferenčního sálu s kapacitou cca do 80 osob dle uspořádání a relaxační centrum. Technické vybavení konferenčních prostor: dataprojektor, plátno (200 x 200 cm), LCD televizor, flipchart, DVD player, řečnický pult. Relaxační centrum zahrnuje bazén s protiproudem 2,5 x 5 m, whirlpool, saunu a infrasaunu, nabídku masáží a kosmetické služby. Neméně významnou službou je monitorované hotelové parkoviště pro osobní automobily [43].

5 METODA SERVQUAL

Jedním z výzkumných nástrojů je dotazníková metoda SERVQUAL, poprvé popsána v Journal of Marketing roku 1985 v USA (Parasuraman, Zeithaml, Berry). Tento dotazník je rozdělen do 5 dimenzí. Dimenze jsou členěny na spolehlivost, jistotu, materiální zázemí, empatii a odpovědnost.

Servqual explicitně rozlišuje mezi očekáváním zákazníka a percepcí zákazníka (tzn. skutečnou interakcí). Zákaznická spokojenost je následně definována jako vztah mezi očekáváním zákazníka a percipovaným chováním. Základním kamenem metody je tedy rozpor mezi představami zákazníků a tím jaká služba je jim poskytnuta [12, 14].

Výhodou metodiky Servqual je všeobecné použití, např. pro srovnání úrovně služeb s jinými firmami v odvětví. Metoda se snaží pojmut oblast služeb co nejkompexněji a získat co nejspolehlivější data [12, 14].

Mezi hodnocené vlastnosti byly zařazeny ty, které jsou pro potenciální klienty nejdůležitější a to je vybavení pokoje, čistota pokoje a profesionální (přátelský) personál (viz podkapitola 2.1.2). Vybavení pokoje byla přiřazena váha 3, tzn. nejvyšší důležitost ze všech jmenovaných vlastností. Bylo tak učiněno z důvodu vysoké míry kontaktu hosta s pokojem (viz podkapitola 2.1). Dalším uvedeným faktorům, včetně třídy, byla přiřazena stejná váha, tj. 2. Do vlastností byla zařazena také spokojenost hosta s váhou 1. Jen spokojený klient se nám opět vrátí. Součet vah činí 10. Jednotlivé vlastnosti byly ohodnoceny body očekávané a skutečné úrovně v rozsahu 1 až 5. Poté byly váhy vynásobeny s body očekávané a skutečné úrovně. Součty těchto součinů vyjadřují objektivní hodnocení porovnávaných vlastností.

5.1 APLIKACE METODY SERVQUAL – HOTEL BUDWEIS

Skutečná úroveň vybavení pokoje byla ohodnocena vyšším číslem než je stanovena škála, tj. 6. Bylo tak provedeno z důvodu širokého spektra vybavení nad standardní rámec – žehlicí lis, klimatizace, varná konvice včetně příslušenství aj. (viz příloha 8). Personál byl ohodnocen o stupeň nižší než je očekávaná úroveň. Při pozorování autorka postrádala u některých zaměstnanců např. úsměv, který je v tomto oboru potřebný, stejnokroj, který odliší personál od hostů apod. Nicméně spolupráce s vedením byla velmi příjemná. Ostatní vlastnosti byly ohodnoceny podle očekávané úrovně. Celkový součet bodů činí 43 z očekávaných 42.

Tabulka 1: METODA SERVQUAL – HOTEL BUDWEIS

UBYTOVACÍ SLUŽBY					
VLASTNOSTI	VÁHA	OČEKÁVANÁ ÚROVEŇ	CELKEM BODŮ	SKUTEČNÁ ÚROVEŇ	CELKEM BODŮ
VYBAVENÍ POKOJE	3	5	15	6	18
ČISTOTA POKOJE	2	5	10	5	10
PROFESIONÁLNÍ PERSONÁL	2	3	6	2	4
SPOKOJENOST HOSTA	1	3	3	3	3
TŘÍDA	2	4	8	4	8
	10		42		43
Váhy: škála 1-10; Hodnocení: škála 1-5					

Pramen: vlastní pozorování

5.2 APLIKACE METODY SERVQUAL – HOTEL GOLD

Tato vlastnost - vybavení pokoje, byla snížena o jeden bod z důvodu funkční nejednotnosti (viz podkapitola 6.3). S tím koresponduje spokojenost hosta, která byla také snížena o jeden bod. Souvisí s tím nejen nejednotné vybavení pokojů, ale také i nepřítomnost výtahu, který je pro budovu se čtyřmi nadzemními podlažími podle klasifikace povinný. Výstavba výtahu nebyla vzhledem k historickému charakteru budovy povolena. Protože hotel nesplňuje některá minimální kritéria, neodpovídá podle klasifikace prezentované třídě (viz příloha 9). I přesto, že hotel získal pouze 36 bodů z očekávaných 42, jedná se o kvalitní hotel s příjemnou atmosférou. Vedení se také snaží vyřešit nedostatky s unifikací pokojů, pořízením chybějícího vybavení (viz podkapitola 6.3.1).

Tabulka 2: METODA SERVQUAL – HOTEL GOLD

UBYTOVACÍ SLUŽBY					
VLASTNOSTI	VÁHA	OČEKÁVANÁ ÚROVEŇ	CELKEM BODŮ	SKUTEČNÁ ÚROVEŇ	CELKEM BODŮ
VYBAVENÍ POKOJE	3	5	15	4	12
ČISTOTA POKOJE	2	5	10	5	10
PROFESIONÁLNÍ PERSONÁL	2	3	6	3	6
SPOKOJENOST HOSTA	1	3	3	2	2
TŘÍDA	2	4	8	3	6
	10		42		36
Váhy: škála 1-10; Hodnocení: škála 1-5					

Pramen: vlastní pozorování

5.3 APLIKACE METODY SERVQUAL – HOTEL PODHRAD

U tohoto hotelu nebyly během pozorování shledány žádné nedostatky, tzn., že očekávaná úroveň je shodná se skutečnou úrovní. Celkový počet bodů je shodně 42.

Tabulka 3: METODA SERVQUAL – HOTEL PODHRAD

UBYTOVACÍ SLUŽBY					
VLASTNOSTI	VÁHA	OČEKÁVANÁ ÚROVEŇ	CELKEM BODŮ	SKUTEČNÁ ÚROVEŇ	CELKEM BODŮ
VYBAVENÍ POKOJE	3	5	15	5	15
ČISTOTA POKOJE	2	5	10	5	10
PROFESIONÁLNÍ PERSONÁL	2	3	6	3	6
SPOKOJENOST HOSTA	1	3	3	2	3
TŘÍDA	2	4	8	4	8
	10		42		42
Váhy: škála 1-10; Hodnocení: škála 1-5					

Pramen: vlastní pozorování

5.4 VYHODNOCENÍ METODY SERVQUAL

Komplexně má podle metody Servqual nejkvalitnější ubytovací služby hotel Budweis v Českých Budějovicích, který dosáhl 43 bodů z očekávaných 42. Tento hotel opravdu nabízí komfortní pokoje s rozmanitým vybavením.

Dalším zařízením, které splňuje očekávanou úroveň, je hotel Podhrad v Hluboké nad Vltavou. Tento hotel poskytuje velmi kvalitní ubytování a je vhodným místem pro strávení příjemné dovolené ať aktivního či pasivního charakteru.

Nejméně bodů v tomto hodnocení získal hotel Gold v Českém Krumlově. I přes příjemnou atmosféru historické budovy a lokality jsou zde shledány nedostatky jako absence výtahu, tzn. možné problémy pro imobilní klientelu a nestejnorodost vybavení pokojů, které by mohlo způsobit např. rozpory mezi hosty ve skupině.

5.5 SROVNÁNÍ CENOVÉ RELACE UBYTOVACÍCH SLUŽEB

Vzhledem k tomu, že cena je také velmi důležitým faktorem při výběru ubytovacího zařízení (viz podkapitola 2.1.2), je pro lepší orientaci doplněna metoda Servqual o komparaci cenového rozpětí na zvoleném příkladu.

Příklad: Rezervace standardního dvoulůžkového pokoje s přistýlkou a dětskou postýlkou v sezoně/mimosezoně 2010 pro 2 dospělé osoby a 2 děti ve věku 2 roky a 14 let na 1 noc.

Další požadavky: parkování a možnost ubytování se zvířetem (psem).

Tabulka 4: SROVNÁNÍ CEN UBYTOVACÍCH SLUŽEB

	HOTEL BUDWEIS	HOTEL GOLD	HOTEL PODHRAD
CENA POKOJE /SEZONA/	2 990,-	2 900,-	2 300,-
CENA POKOJE /MIMO SEZONA/	2 590,-	1 900,-	1 900,-
PŘISTÝLKA SEZONA/MIMO SEZONA	350,-	900,- / 700,-	500,-
DĚTSKÁ POSTÝLKA	0,-	0,-	200,-
PARKOVÁNÍ	0,-	150,-	0,-
ZVÍŘE NA POKOJI	350,-	250,-	200,-
CENA CELKEM /SEZONA/	3 690,-	4 200,-	3 200,-
CENA CELKEM /MIMOSEZONA/	3 290,-	3 000,-	2 800,-

Pramen: Příloha 7

V cenách pokojů je zahrnuta snídaně formou bufetu, DPH a povinné poplatky. Veškeré výše uvedené ceny jsou platné za 1 noc.

5.5.1 ZHODNOCENÍ CENOVÉ RELACE UBYTOVACÍCH SLUŽEB

Ze srovnání cenové výše ubytovacích služeb vybraných zařízení lze konstatovat, že finančně nejvýhodnější by byl pobyt v hotelu Podhrad v Hluboké nad Vltavou, ať se jedná o hlavní sezonu či mimosezonu (viz tabulka 5). Nejvíce náročné by bylo přenocování v hotelu Gold v Českém Krumlově.

Tato komparace dokazuje to, že se platí nejen za kvalitu poskytovaných služeb, ale také za výběr destinace. Svědčí o tom výše ceny v hotelu Gold, nacházející se v Českém Krumlově, který je na Seznamu památek Unesco a je oblíbeným cílem mnoha turistů.

6 DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ

Dotazníky jsou nejpoužívanějším nástrojem při sběru primárních informací. Korespondenční forma dotazníkového šetření má však nejen své klady ale i zápory. Mezi klady patří například možnost většího počtu otázek, nízké náklady, možnost anonymity, dostatek času při vyplňování a možnost oslovit velkou skupinu respondentů. Jako zápory této metody lze jmenovat absenci osobního kontaktu, nízká návratnost, nelze realizovat doplňující výklad, a proto musí být kladeny jednoduché a jasné otázky [4, 9].

6.1 CHARAKTERISTIKA ZKOUMANÉ PROBLEMATIKY

Dotazníkové šetření bylo prováděno na základě vypracovaného dotazníku, který se zaměřoval na spokojenost hostů s nabízenými službami, jejich využití a které služby hosté v hotelích postrádali. Podle námětů dotazovaných hostů byly navrženy projekty včetně jejich kalkulace, které mají posílit atraktivnost vybraných ubytovacích zařízení [10].

Dotazník byl modifikován podle struktury nabízených služeb jednotlivých hotelů, tzn., že ani jeden ze tří dotazníků není identický (viz příloha 4, 5, 6). Šetření bylo aplikováno v hotelích (viz kapitola 4) v období červenec až listopad 2010. Dotazník byl určen pro všechny hosty vybraných ubytovacích zařízení, nebyl zvolen žádný konkrétní segment. Pro splynutí dotazníku s hotelem, bylo při tvorbě použito logo hotelu mimo hotelu Gold, který si použití pro tento účel výslovně nepřál. Každý sledovaný hotel obdržel celkem 80 ks dotazníků v jazyce českém, anglickém a německém.

6.2 VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ

Jak již bylo uvedeno, mezi zápory této formy metody patří nízká návratnost. Tak se také stalo i v tomto případě.

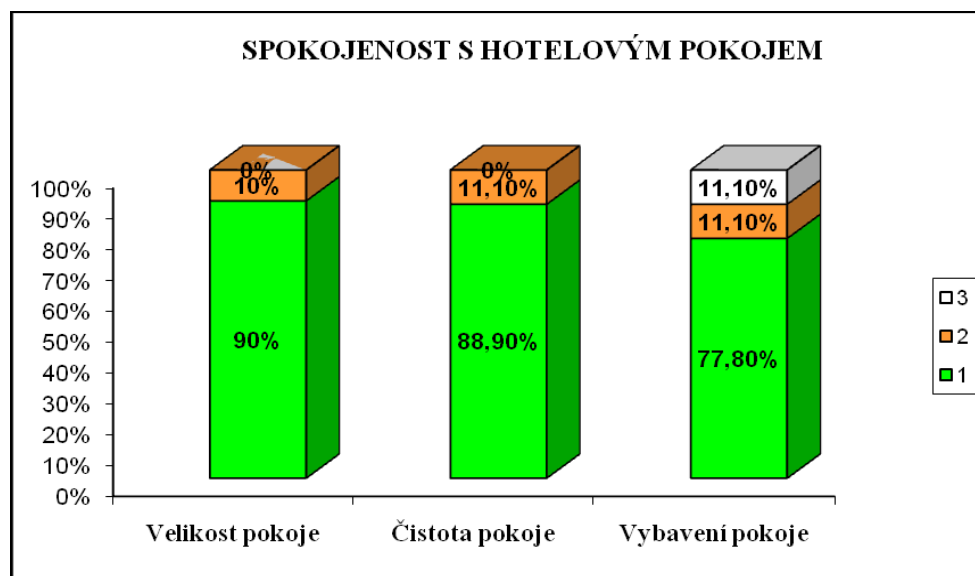
Hotel Budweis	vráceno 12,5 % dotazníků
Hotel Gold	vráceno 2,5 % dotazníků
Hotel Podhrad	vráceno 33,75 % dotazníků

I přes navrhované způsoby a rady pracovníkům hotelů, jak respondentům dotazníky předkládat, byla návratnost takto nízká. Díky tomu nelze z těchto výsledků získat objektivní názory, ale lze vyčíst zásadní informace.

6.2.1 VYHODNOCENÍ – HOTEL BUDWEIS

Jak ukazuje níže uvedený graf 1, dotazovaní hosté tohoto hotelu byli s pokoji velmi spokojeni, ať se jednalo o jejich velikost, čistotu nebo vybavení. Zhruba 86 % respondentů hodnotili všechny tři komparovaná kritéria známkou 1 (nejvyšší).

Graf 1: SPOKOJENOST S HOTELOVÝM POKOJEM – HOTEL BUDWEIS

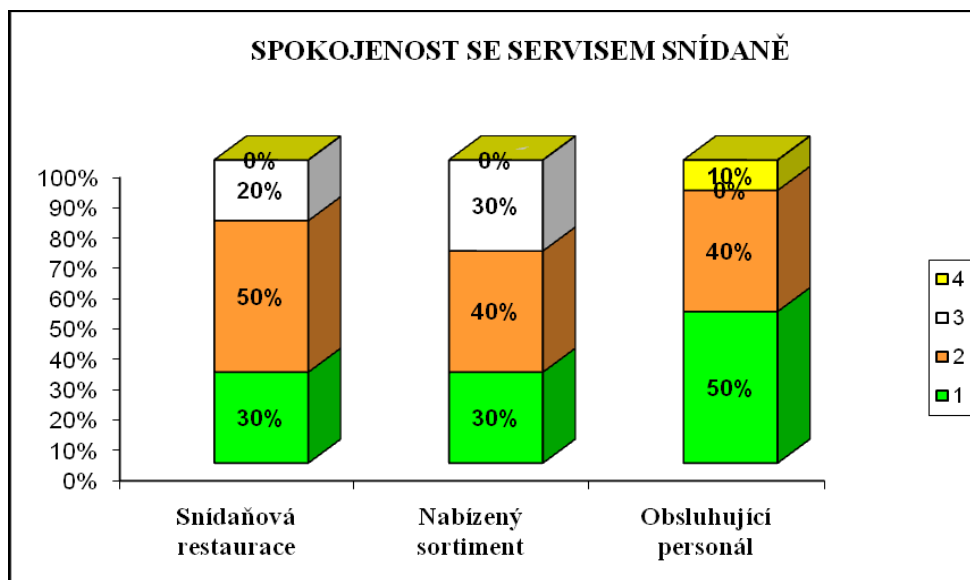


Pramen: vyhodnocené dotazníky

V dotaznících byly uvedeny menší stížnosti na vybavení pokoje. Týkalo se to zejména koupelny. Hosté sice chválili design koupelnových doplňků a krytin, ale podotýkají, že při stoupnutí vlhkým chodidlem na podlahovou dlaždicí hrozí uklouznutí. V koupelnách

se však nachází pratelná podložka, kterou pravděpodobně tito respondenti nevyužili. Průměrná známka této části v rozsahu 1-5 je 1,18.

Graf 2: SPOKOJENOST SE SERVISEM SNÍDANĚ – HOTEL BUDWEIS



Pramen: vyhodnocené dotazníky

Snídaňový servis již tak vynikajících výsledků jako hotelový pokoj nedosáhl (viz graf 2). Přesto je hodnocení hostů velmi uspokojivé. Průměrná známka této části v rozsahu 1-5 činí 1,9.

Dotazovaní hosté využívali mimo ubytování služby restaurace, hotelového parkoviště a službu buzení. Na pokojích byl často používán také kávovar, minibar a klimatizace.

Respondenti by uvítali více kosmetických přípravků na pokoji, kdyby byl možný balkon nebo terasa na pokoji a solárium.

V otázce, kde hosté hodnotili recepci, restauraci a lokalitu hotelu, byli klienti 100 % spokojeni s recepcí a umístěním ubytovacího zařízení. Menší výhrady měli hosté k restauraci, která byla ohodnocena ze 60 % známkou 1 a po 20 % známkou 2 a 3.

Hodnotící hosté byli vyrovnaně muži a ženy zejména z Německa a Švýcarska ve věku 46 a více let. Účelem jejich cesty byla dovolená. Na dotaz, zda by tento hotel doporučili, byla ve všech dotaznících označena kladná odpověď.

6.2.2 VYHODNOCENÍ – HOTEL GOLD

Hosté, kteří dotazník vyplnili, byly se službami hotelu velmi spokojeni. Klienti hodnotili velikost pokoje, čistotu pokoje, vybavení pokoje, snídaňovou restauraci, snídaňový sortiment a obsluhující personál ve všech případech známkou 1, tzn., že byli 100 % spokojeni.

Klienti tohoto hotelu využívali zejména služby restaurace a hotelové parkoviště. Mezi službami, které postrádali, byl župan na pokoji, směnárna nebo kávovar s příslušenstvím na pokoji.

Hosté chválili také služby recepce, restaurace a polohu hotelu. Ve všech dotaznících byla v těchto otázkách zaškrtnuta známka 1, tzn. nejlepší možné hodnocení.

Hodnotící hosté byli vyššího středního a důchodového věku, 46 a více let, rovnoměrně z Německa nebo Švýcarska za účelem dovolené. Vzhledem k tomu, že hosté byli se službami velmi spokojeni, tak by tento hotel doporučili.

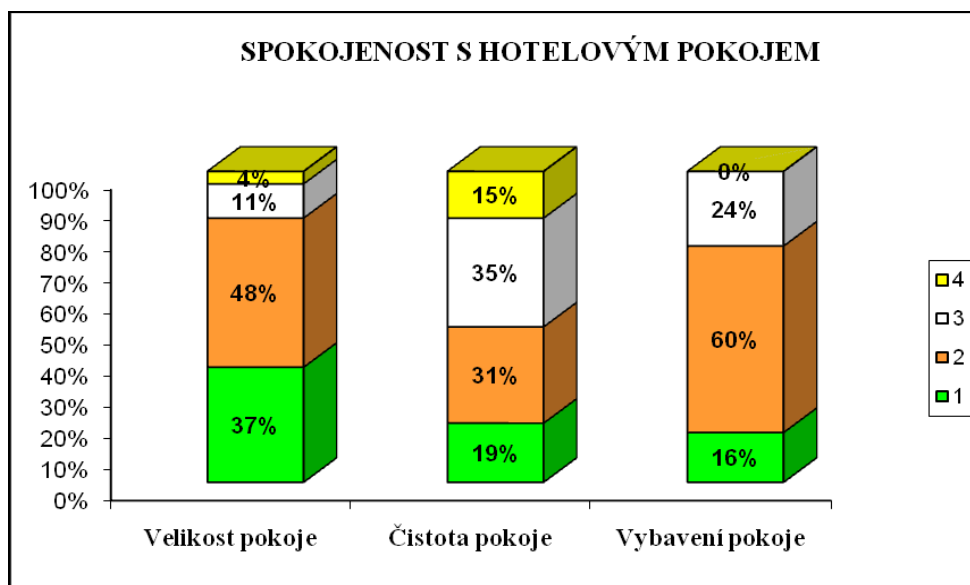
Bohužel z tohoto hotelu nebylo získáno dostatek dat, ze kterých by bylo možné zpracovat graf jako u ostatních porovnávaných ubytovacích zařízení.

6.2.3 VYHODNOCENÍ – HOTEL PODHRAD

V porovnání s hotelem Budweis tento hotel nedosáhl tak vynikajících výsledků (viz graf 3). Zarážející je zejména čistota pokoje, kdy polovina respondentů je spokojena (hodnotí toto kritérium 1 nebo 2), ale druhá polovina je velmi nespokojena (hodnocení

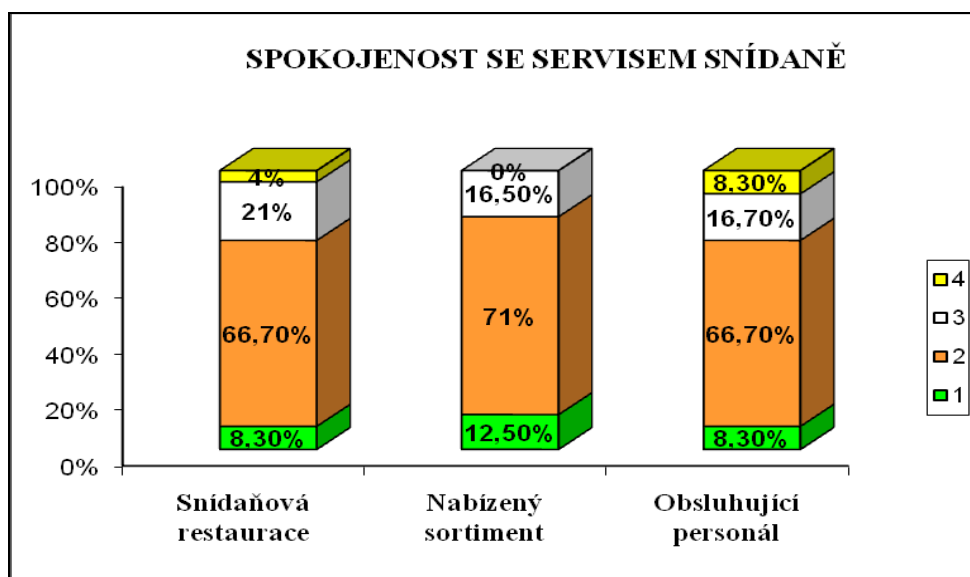
3 nebo 4). Vybavení hotelového pokoje hodnotí dotazovaní hosté velmi dobře (76 % dotázaných ohodnotilo vybavení známkou 1 nebo 2). Někteří hosté podotýkali nedostatek ramínek a stěžovali si na tmavý pokoj. Průměrná známka této hodnocené části je 2,1.

Graf 3: SPOKOJENOST S HOTELOVÝM POKOJEM – HOTEL PODHRAD



Pramen: vyhodnocené dotazníky

Graf 4: SPOKOJENOST SE SERVISEM SNÍDANĚ – HOTEL PODHRAD



Pramen: vyhodnocené dotazníky

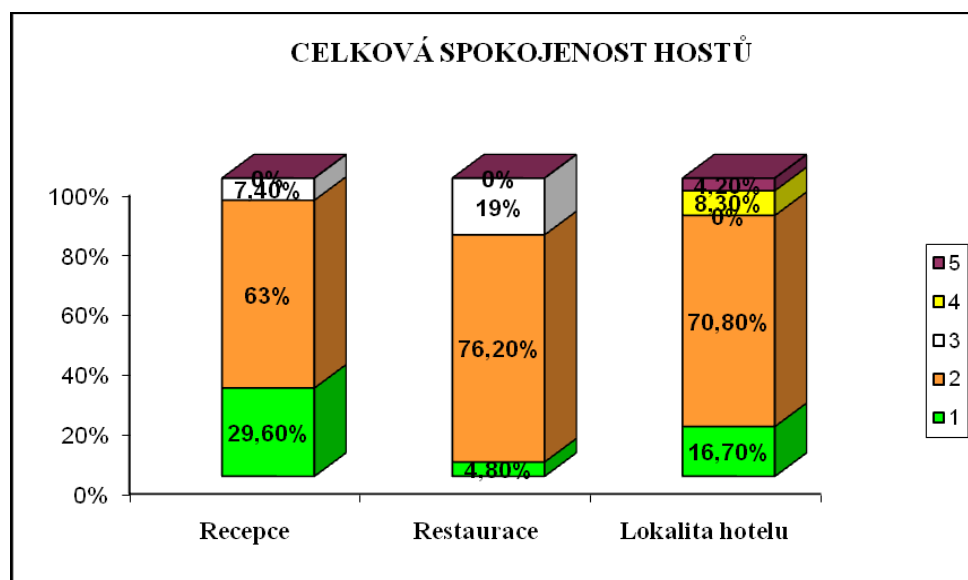
Kvalita podávání snídaní dosáhla zhruba stejného velmi uspokojivého výsledku jako hotel Budweis. Nejhorší hodnocení získal personál snídaňové restaurace. Hosté vytýkají nevšimavost personálu jak k jejich osobám, tak k doplnění chybějícího snídaňového sortimentu. Také si stěžují na komplikovanější přístup do snídaňové restaurace a špatnou organizaci pro skupiny. Průměrná známka servisu snídaní je 2,2.

Dotazovaní hosté hotelu Podhrad využívali zejména služeb restaurace, poté bazén a možnost použití županu na pokoji. Mezi postrádanými službami byla zejména směnárna, klimatizace na pokoji, balkon či terasa na pokoji a kávovar s příslušenstvím.

Dalšími návrhy ke zlepšení nabízených služeb je montáž úchytů a madel u vany a pořízení protiskluzových podložek nebo také denní tisk na pokoji.

Hosté, kteří navštívili tento hotel a vyplnili dotazník, byli až na drobné výjimky velmi spokojeni. Někteří klienti byli však ubytováni v pokojích, které měly směrovaná okna na protější noční podnik, jenž zapříčinil nespokojenost hostů kvůli nadměrnému hluku. Proto ohodnotili lokalitu známkou 5. Nejlépe byla ohodnocena recepce.

Graf 5: CELKOVÁ SPOKOJENOST HOSTŮ – HOTEL PODHRAD



Pramen: vyhodnocené dotazníky

Dotazník byl zodpovězen ze 2/3 ženami a 1/3 muži ve věku 61 a více let pocházející z Německa. Jejich účel pobytu byl zpravidla dovolená. Na dotaz, zda by tento hotel doporučili, 65 % odpovědělo spíše ano, 31 % ano a 4 % spíše ne.

6.3 NÁVRH NA ZLEPŠENÍ ATRAKTIVNOSTI KOMPAROVANÝCH ZAŘÍZENÍ

V **hotelu Budweis** se nenachází wellness či beauty služby. Proto byla navržena spolupráce se zařízeními tohoto charakteru na bázi provize. Při kontrole rozvoje tohoto hotelu bylo zjištěno, že hotel již rozšířil svou nabídku o wellness služby, které zahrnují masáže a jiné procedury, saunu, whirlpool, solnou jeskyni, pilates a ostatní druhy cvičení, wellness jídelníček apod. Jedná se o schopnost zajištění těchto služeb.

Hosté si také přáli ubytování s balkonem či terasou. Při projektování, dle slov Adriany Valuchové, sales manažerky hotelu Budweis, se o balkonech ani neuvažovalo. V rámci zachování historického charakteru budovy by to bylo komplikované. Jedná se o památkově chráněný objekt Přední mlýn.

Někteří klienti tohoto hotelu si přáli více kosmetických přípravků. Při osobní kontrole pokojů autorka neshledala v tomto směru žádné nedostatky. V pokoji se nachází dostatečné množství a druhy těchto přípravků odpovídající prezentované třídě.

V **hotelu Gold** by mělo být nejdříve funkčně unifikováno vybavení pokojů. Aby ve všech byl trezor, minibar, kufříbox, klimatizace, internetové připojení aj. Poté by se nabídka mohla doplnit případně o kávovar či župan na pokoji jak uváděli dotazovaní hosté. Z pokoje 310, kde se nachází sauna, by autorka navrhovala udělat relaxační zónu tzn. sauna, místo pro ochlazení a odpočinkový prostor v jedné místnosti. Ve druhé místnosti vytvořit plnohodnotnou masážní kóji, která by nahradila dosud používaný pokoj 302 k těmto účelům, v případě, že není obsazený.

K úplné spokojenosti chybí hostům **hotelu Podhrad** klimatizace na pokoji, balkon a kávovar s příslušenstvím na pokoji. Hosté si žádají také směnárnu. Provoz směnárny nejen v hotelovém zařízení byl ztížen. Směňovat valuty může pouze ta osoba, která je buď registrovaná u ČNB nebo je tzv. zmocněncem registrované osoby a absolvovala specializované školení. V případě pochybení při výkonu zmocněnce je zodpovědná registrovaná osoba. Po proškolení získává registrovaná osoba/zmocněnec časově neomezenou licenci, která je nepřenosná. K této činnosti je také potřeba vést kartotéku platidel (firma KARTO K s.r.o.).

Vzhledem k vyššímu věku hostů, pokud je to segment s vysokým podílem návštěvnosti, by se mělo uvažovat o úchytech, madlech a protiskluzové podložce v koupelně. Naopak tiskoviny na pokoji jsou podle klasifikace povinné pouze pro třídu 5*, noviny a časopisy pro tuto třídu jsou dostačující na recepci či v restauraci.

6.3.1 KALKULACE NAVRŽENÝCH PROJEKTŮ

Jak již bylo uvedeno, u **hotelu Budweis** by byly náklady na rozšíření služeb o wellness nabídku minimální. V případě realizace balkonu či terasy by se náklady na 1 balkon po konzultaci s Ing. Václavem Hájkem, projektantem Ateliéru 8000, pohybovaly ve výši cca 70 000,- Kč. Cena může být odlišná vzhledem k výběru typu okna, velikosti balkonu, kvalitou použitého materiálu, zábradlí apod. Uvedená cena nezahrnuje stavební povolení, projekt a jiné potřebné doklady k zahájení rekonstrukce.

Již předchozí kapitoly se zmiňovaly o tom, že v **hotelu Gold** jsou nestejně vybavené pokoje. Byly vybrány následující položky, které jsou součástí klasifikace - trezor, klimatizace, minibar, kufribox, internetové připojení. V průběhu autorčina pozorování, od července 2010 do počátku tohoto roku, byly pokoje dovybaveny téměř veškerým zařízením, které od sebe hotelové pokoje odlišovalo. Současné vybavení je následující:

- trezor se nachází v 5-ti pokojích,
- klimatizace se nachází v 9-ti pokojích,
- minibar a kufribox se nachází ve všech pokojích,

- internetové připojení se nachází nyní ve 20-ti pokojích a pracuje se na tom, aby posledních 7 bylo také připojeno.

Hotel má celkem 27 pokojů, tzn., že trezor chybí ve 22-ti pokojích, klimatizace v 18-ti pokojích a internetové připojení v 7 pokojích. Náklady by byly následující (jsou uvedeny průměrné ceny):

- trezor: $22 \times 2\,000 = \mathbf{44\,000,-}$
- klimatizace: vzhledem k charakteru budovy by klimatizace mohla být alespoň částečně nahrazena stojanovým nebo stolním ventilátorem; $18 \times 1\,000 = \mathbf{18\,000,-}$
- internetové připojení pro zbývající pokoje je již v jednání

V případě úpravy pokoje 310 na relaxační zónu a masážní kóji včetně stavebních zásahů by byly celkové náklady zhruba **150 000,-**.

- župany na pokoje: **50 000,-**
- varná konvice s příslušenstvím (pokud je to technicky možné): $27 \times 1\,500 = \mathbf{40\,500,-}$
- celkové navrhované náklady: **302 500,-**

Hosté **hotelu Podhrad** postrádají zejména klimatizaci, balkon nebo terasu a kávovar s příslušenstvím. Vzhledem k tomu, že se ubytovací zařízení nachází v historické budově, byla by instalace klimatizace obtížná. Proto byly navrženy, stejně jako u hotelu Gold, stojanové nebo stolní ventilátory. V případě balkonu lze uspokojit tento požadavek, pokud se jedná o poptávku jednoho pokoje, na 1 apartmá se balkon nachází. Kalkulace dalších požadavků je následující (částky jsou uvedeny v průměrných cenách):

- stojanový/stolní ventilátor: $74 \times 1\,000 = \mathbf{74\,000,-}$
- varná konvice s příslušenstvím: $74 \times 1\,500 = \mathbf{111\,000,-}$

Pokud by hotel provozoval směnářenskou činnost, náklady by byly přibližně tyto:

- školení registrované osoby/zmocněnce – **cca 3 500,- /osoba**
- vedení kartotéky platidel (záleží na výběru formy)- např. kartotéka platidel online
 - licence na 1 rok (individuální kombinace měn max. 5 států): **2 400,-**
 - provozní poplatek na 1 rok: **1 080,-**
 - celkem za zahájení činnosti směnárny: **3 480,- (bez zaškolení)**
- madla, úchyty (1-2 ks na pokoj): $74 \times 500 = \mathbf{37\,000,-}$

- protiskluzová podložka: 74 x 250 = **18 500,-**

- balkon – cca 70 000,-/ 1 balkon

(cena může být odlišná vzhledem k výběru typu okna, velikosti balkonu, kvalitou použitého materiálu, zábradlí apod.; v ceně není zahrnut poplatek za povolení stavby a další nutné doklady k realizaci rekonstrukce)

7 KOMPARACE PODLE OFICIÁLNÍ JEDNOTNÉ KLASIFIKACE UBYTOVACÍCH ZAŘÍZENÍ ČR 2010 - 2012

Klasifikace ubytovacích zařízení v ČR prošla v průběhu let určitým vývojem. Cílem jakékoliv klasifikace je zachování určitého standardu při výstavbě a zřizování ubytovacích kapacit a dodržování příslušné kvality poskytovaných služeb [6].

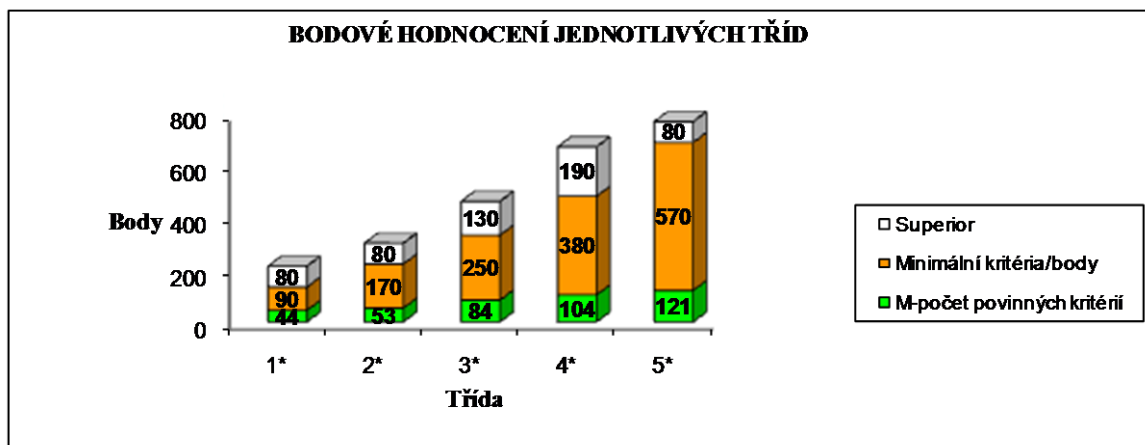
Materiál klasifikace má doporučující charakter a slouží jako pomůcka pro zařazení ubytovacích zařízení do kategorií hotel, hotel garni, motel a hotel do příslušných tříd dle minimálních stanovených požadavků s cílem zlepšení orientace spotřebitelů – hostů a zprostředkovatelů – cestovních kanceláří a agentur, zvýšení transparentnosti trhu ubytování a zkvalitnění služeb poskytovaných ubytovacími zařízeními. Požadavky jsou uváděny jako minimální, tedy nabízená služby či vybavení vyšší úrovně než je uvedeno je vyhovující pro danou třídu. Klasifikace není obecně závazným právním předpisem a je na samotném provozovateli ubytovacího zařízení, zda certifikaci podstoupí či nikoliv [15].

Toto hodnocení, stejně jako metoda Servqual, byla realizována na základě metody pozorování. Pozorování spočívá v záměrném, cílevědomém a plánovitém sledování smyslově vnímatelných skutečností, aniž by pozorovatel do pozorovaných skutečností nějak zasahoval. V plánu pozorování musí být stanoveno, co má být předmětem pozorování a čas, ve kterém se bude pozorování uskutečňovat, jakým způsobem budou jevy sledovány, do jakých kategorií budou pozorovaná fakta zařazována, jak bude prováděn záznam pozorovaného [11].

Komparovaná ubytovací zařízení byla hodnocena podle klasifikace 2010 – 2012 pro kategorii hotel, třídu First Class (4*) jak se veřejně prezentují. Pro tuto kategorii a třídu je povinnost splnit min. 380 bodů/kritérií, což je součet minimálních kritérií a volitelných požadavků. Počet povinných kritérií „M” činí 104 [15].

Kategorie „Superior” představuje vynikající hotely, které dosahují bodových hodnocení vysoce předstihujících počty bodů předepsaných pro jejich třídy, a u nichž celkový dojem převyšuje standard očekávaný v jejich třídě. Počet minimálně dosažené bodové úrovně pro označení Superior je také znázorněn níže v grafu 1 (bílé pole) [15].

Graf 6: BODOVÉ HODNOCENÍ JEDNOTLIVÝCH TŘÍD



Pramen: Oficiální jednotná klasifikace ubyt. zařízení ČR 2010 - 2012

7.1 KOMPARACE PODLE KLASIFIKACE ČR 2010 – 2012 – HOTEL BUDWEIS

Tento českobudějovický hotel splnil hodnocení 277 povinných kritérií a 207 volitelných kritérií. Celkem tedy získal 484 bodů, které splňují prezentovanou třídu 4*. Počet splněných povinných kritérií činí 104. Hotel je tedy oprávněně certifikován pro třídu 4*. Podrobnější vybavení hotelu viz příloha 8.

Hotel se zaměřil na vybavení pokojů, kde mimo jiné naleznete žehlicí lis, varnou konvici včetně příslušenství, minibar, individuálně nastavitelnou klimatizaci či internetové připojení. K dispozici je také internetové pracoviště pro hotelové hosty v lobby. Co tento hotel postrádá, jsou jakékoliv relaxační služby. Tomu odpovídá i absence županu a pantoflí na pokoji. Je zde nedostatek prostor pro zázemí.

V případě realizace relaxačních služeb by musel být pravděpodobně snížen počet pokojů, což je nežádoucí. Vhodnější variantou je spolupráce se zařízeními tohoto typu. V docházkové vzdálenosti se nachází např. plavecký bazén, VIVA FITNESS nebo CITY FITNESS.

7.2 KOMPARACE PODLE KLASIFIKACE ČR 2010 – 2012 – HOTEL GOLD

Jediný hotel, který nejen nesplnil počet povinných kritérií (pouze 91), ale také nezískal dostatek minimálních kritérií (348), z nichž 207 jsou povinná a 141 volitelná kritéria. Nebyly splněny následující povinná kritéria – výtah (budova má více než 3 nadzemní podlaží), nastavitelné kosmetické zrcadlo povinné od roku 2012, podlahové vytápění nebo vyhřívaný žebřík v koupelnách všech pokojů, velká odkládací plocha v koupelně, nabídka různých druhů polštářů, internet na každém pokoji, internetové pracoviště přístupné pro hosty, stroj na čištění budovy nebo služba čištění obuvi, minibar na všech pokojích nebo nápoje k dispozici 24 hodin denně prostřednictvím roomservice a krejčovská služba. Bližší informace o vybavení hotelu viz příloha 9.

Tento hotel má sice unikátní atmosféru, vzhledem k lokalitě a historické budově, kde se nachází, ale má své zásadní nedostatky. Pokoje nejsou unifikovaně vybaveny. Není tím míněn stejný design vybavení, ale vybavení se stejnou funkcí ve všech pokojích. Jedná se např. o minibar, klimatizaci, trezor aj. Také umístění sauny, masážní kóje či vířivky je řešena nešťastným způsobem. Neumožňuje přístup všem hotelovým hostům popř. hostům zvenku tyto služby využít, protože se nachází na pokojích s označením De Luxe a tak jednotlivé zařízení může využít pouze host toho pokoje. I když jsou tyto zařízení v hotelu přítomna, nelze je vzhledem k umístění v klasifikaci uznat. Všechna nesplněná povinná kritéria mimo výtahu a možná vyhřívaného žebříku lze určitým způsobem doplnit. Např. dokoupit minibar, stroj na čištění obuvi, různé druhy polštářů, notebook, který by sloužil k zapůjčení hostům a splnil by tak požadavek internetového pracoviště pro hosty nebo zakoupení vhodných poliček do koupelny, aby splnily velkou odkládací plochu. V brzké době bude přístupný internet na každém pokoji.

7.3 KOMPARACE PODLE KLASIFIKACE ČR 2010 – 2012 – HOTEL PODHRAD

Hotel Podhrad v Hluboké nad Vltavou byl pro tuto kategorii a třídu certifikován v květnu 2010. Podle hodnocení získal počet povinných kritérií ve výši 103, bod 42 – nastavitelné kosmetické zrcadlo je povinné pro hotely kolaudované od roku 2010, pro ostatní hotely od roku 2012. Výše minimálních kritérií činí 439, z nichž 264 jsou kritéria povinná a 175 volitelná. Podrobnější vybavení je uvedeno v příloze 10.

Hlubocký Podhrad nabízí mimo ubytovací, stravovací a konferenční služby volnočasové aktivity v podobě relaxačního centra, který je v poslední době stále vyhledávanějším místem. Příjemným prvkem je župan na každém pokoji, pantofle jsou k dispozici na recepci. Naopak někteří hosté mohou postrádat chybějící klimatizaci na pokoji (viz kapitola 5).

7.4 HODNOCENÍ KLASIFIKACE ČR 2010 - 2012

Při zpracování tohoto hodnocení byly nalezeny určité nedostatky nebo spíše nejasnosti, které nejsou bezvýznamné. Jedná se zejména o vysvětlení jednotlivých kritérií/bodů klasifikace.

Například význam pojmu „nápojový servis“ nacházející se v bodě 16 a 17. Toto si lze vyložit různými způsoby. S tím také souvisí položka „bar“ v bodě 18 a 19. Jedná se o lobby bar nebo lze toto kritérium splnit i restaurací v blízkosti hotelové haly? Má být bar od restaurace stavebně oddělen? Podobné je to také např. s vysvětlením bodu 119 - harmonická atmosféra ve veřejných prostorách (světlo, vůně, hudba, barvy apod.). Z těchto názvů kritérií není jasné, jaké podmínky jsou potřeba k jeho splnění, protože se nabízí více variant. Záměrně je zde dán prostor k uvážení certifikační komise, přesto by mohly být body více specifikovány.

Obdobné je to s bodem 48 „velká odkládací plocha“. Nikde není formulován přesný minimální rozměr nebo co je nutné ke splnění tohoto kritéria. Tento bod byl konzultován také s Lenkou Havlovou, bývalou ředitelkou hotelu Podhrad. Pro splnění tohoto požadavku byla potřeba nejen polička u zrcadla, ale další odkládací prostor, nezohledňuje se odkládací plocha na umyvadle. V tomto případě, v hotelu Podhrad, byl nedostatek vyřešen zakoupením samostatně stojících poliček. Uznání tohoto kritéria je tedy pouze na certifikační komisi a může se při jednotlivých certifikacích lišit.

Další položky k diskuzi jsou ty, u kterých je poznámka „nebo“. Platí pouze jedno z uvedených kritérií či obě? Pokud pouze jedno, proč jsou hodnocena různým bodovým ohodnocením (viz položka 111 a 112)?

Nestejnorodý je také význam pojmu apartmá. V klasifikaci 2010 – 2012 je formulován jako ubytování poskytující oddělenou místnost pro spaní a místnost se sedací soupravou a kuchyňským koutem, ale na webových stránkách www.hotelstars.cz, v oddělení často kladené otázky, je apartmá spojeno s pojmem suite a je i tak charakterizován, tj. min. dvě oddělené místnosti, z nichž jedna je zařízena jako obývací a druhá jako lůžková. Oddělení nemusí být představováno dveřmi, stačí průchod mezi dvěma místnostmi.

Některé z výše uvedených poznatků byly konzultovány se Zdeňkem Klingorou, který je externím pracovníkem AHR ČR. S několika postřehy autorky souhlasí, že by měly být blíže specifikovány, některé nepřesnosti také mohly vzniknout překladem. Autorka má přislíbenou účast na certifikačním procesu některého ubytovacího zařízení v jihočeském kraji. Bohužel nebyla realizována do odevzdání této bakalářské práce.

Klasifikace ČR 2010 – 2012 je každopádně velmi přínosný předpis. Přesto by bylo potřeba drobných úprav pro přesnější vysvětlení pojmů nebo doplnění o možné varianty splnění jednotlivých požadavků pro lepší orientaci nejen ubytovatelů.

8 ZÁVĚR

Hotelnictví je velmi zajímavý a neustále se vyvíjející obor. Jeho rozvoj je však závislý na několika faktorech, mezi něž patří volný časový fond potencionálních klientů, ekonomická situace, přírodní podmínky apod. V závislosti na těchto faktorech se zvyšují nároky hostů a ubytovací zařízení se pro úspěšnost na trhu musí přizpůsobit poptávaným trendům. Na to také reagovala současná klasifikace, která vyčlenila nová specifická zařízení: lázeňský /spa hotel, wellness hotel a resort/golf resort hotel.

Ke sladění úrovně ubytovacích služeb napomáhá klasifikace 2010 – 2012 pod záštitou unie Hotelstars Union, kdy se původních sedm zakládajících členů /Česká republika, Rakousko, Německo, Maďarsko, Nizozemsko, Švédsko, Švýcarsko/ rozšířilo v lednu 2011 o další tři plnohodnotné členy /Estonsko, Lotyšsko, Litva/, kteří začnou zavádět společná klasifikační kritéria nejpozději roku 2012.

Cílem této práce bylo hodnocení nabídky a poskytovaných služeb cestovního ruchu v ubytovacích zařízeních k aktuálním potřebám trhu podle Oficiální jednotné klasifikace ubytovacích zařízení ČR 2010 – 2012 a dalších pomocných metod. V teoretické části je popsána stručná historie a vývoj hotelnictví a klasifikace včetně jejích počátečních negativních ohlasů odborných organizací k harmonizaci evropských klasifikačních systémů. V praktické části jsou srovnány tři ubytovací zařízení podle aktuální klasifikace včetně kalkulace návrhů na zlepšení atraktivnosti jednotlivých zařízení. Této klasifikaci předcházela metoda pozorování, dotazníkové šetření a metoda Servqual, která porovnává nejen kvalitu vybraných služeb, ale také cenovou hladinu na zvoleném příkladu.

Dotazníkové šetření probíhalo v období červenec až listopad 2010 ve zvolených hotelích, kde bylo k dispozici po 80 ks dotazníků (viz příloha 4 – 6) v jazyce českém, anglickém a německém. U písemné formy této metody je bohužel nízká návratnost. Přesto lze z tohoto vzorku vyčíst zásadní informace. Všeobecně velmi dobré hodnocení získaly ubytovací služby, méně uspokojivé gastronomické služby. Hosté využívali nebo

by rádi využívali služby směnární, klimatizaci na pokoji, kávovar/varnou konvici na pokoji, minibar aj. Tyto a další připomínky jsou podle vybavení hotelů vykalkulovány a navrženy jako možnosti jak zvýšit kvalitu nabízených služeb a poptávku po ubytovacím zařízení (viz podkapitola 6.3).

Metoda SERVQUAL je objektivní metoda, která v tomto případě porovnává kvalitu ubytovacích služeb vybraných hotelů. Ubytovací služby jsou rozděleny do několika vlastností a ty jsou ohodnoceny určitou váhou a body. Podle této metody nebyly nalezeny žádné zásadní nedostatky. K lepší orientaci byla metoda doplněna o srovnání cenové relace ubytovacích služeb na zvoleném příkladu, podle kterého by cenově nejvýhodnější byl pobyt v hotelu Podhrad v Hluboké nad Vltavou (viz podkapitola 5.5).

Stěžejní hodnocení bylo provedeno podle platné oficiální jednotné klasifikace, která je společná pro plnohodnotné členy Hotelstars Union. Ze tří srovnávaných hotelů byly dva již certifikované. Obě tato zařízení splnila počet povinných kritérií. Hotel Budweis se v porovnání s hotelem Podhrad více zaměřil na vybavení pokoje: prostorově větší koupelna, bezbariérová přístupnost 12, nastavitelné kosmetické zrcadlo, hygienický chránič matrace, 2 polštáře na každého hosta, možnost úplného zatemnění /tzv. black out/, vypínač veškerého osvětlení u postele, klimatizace na pokoji, žehlicí lis, varná konvice s příslušenstvím na pokoji a více gastronomických provozoven. V hotelu Podhrad mohou hosté odpočívat v relaxační zóně, kde se nachází 2 masážní kóje, 2 typy saun včetně odpočinkové místnosti, vířivka nebo vnitřní plavecký bazén. Služby tohoto charakteru se v hotelu Budweis nenachází (viz příloha 8 a 10). Hotel Gold bohužel počet ani součet povinných kritérií nesplňuje (viz příloha 9). Přesto byly zaznamenány v průběhu roku 2010 inovace v podobě přiblížení unifikace vybavení pokojů.

Klasifikace je velmi přínosný předpis nejen pro spotřebitele těchto služeb. V současnosti je podle těchto klasifikačních kritérií certifikováno zhruba 18 000 zařízení v zemích Hotelstars Union. Pro lepší orientaci v kritériích, by mohla být klasifikace doplněna o konkrétnější specifikaci požadavku (viz podkapitola 7.4).

9 SUMMARY

Comparison of accommodation equipment according to uniform classification

This thesis compares choice hotels and their services according to the official uniform classification of accommodation equipment 2010-2012, which is collective for these countries: Czech Republic, Austria, Germany, Hungary, Netherlands, Sweden, Switzerland, Estonia, Latvia and Lithuania (they belong to partnership Hotelstars Union).

The theoretical part informs about history, development and present situation of hotelery and classification. The practical part compares choice hotels according to valid classification. All these hotels are situated in South Bohemia. Two of free hotels meet requirements for first class (4 *). The component of practical part is a questionnaire inquiry into guest's satisfaction of the hotel services and which one miss. Demanding missing services are calculated and suggested as possibility to improve the attraction. In the practical part is used the SERVQUAL method. It is comparison of quality accommodation services. This method is complemented with comparison accommodation prices in choice example.

The goal of this thesis is an evaluation of the offer and rendered services of tourism in accommodation equipment according to the official uniform classification of accommodation equipment 2010-2012 to the topical need of market. This goal is achieved through the use of above mentioned methods.

The official uniform classification of accommodation equipment 2010-2012 is a very beneficial rule. Nowadays about 18 000 accomodation equipments are certified accordintg to this classification. But some requirements could be more specified.

10 PŘEHLED POUŽITÉ LITERATURY

KNIHY

- [1] ČURDA, D., HOLUB, K. *Potravinářství, hotelnictví*. 1. vyd. Praha: Scientia, 2004. 36 s. ISBN 80-7183-292-8
- [2] HOLUB, K. *Vybrané kapitoly z dějin gastronomie a hotelnictví*. 1. vyd. Praha: Vysoká škola hotelová v Praze 8, 2004. 224 s. ISBN 80-86578-16-X
- [3] BERÁNEK, J., KOTEK, P. *Řízení hotelového provozu*. 2. rozšířené vyd. Praha: Grada Publishing, 1998. 151 s. ISBN 80-7169-726-5
- [4] JANEČKOVÁ, L., VAŠTIKOVÁ, M. *Marketing měst a obcí*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 1999. 178 s. ISBN 80-7169-750-8
- [5] HESKOVÁ, M. A KOLEKTIV. *Cestovní ruch*. 1. vyd. Praha: Fortuna, 2006. 224 s. ISBN 80-7168-948-3
- [6] INDROVÁ, J. *Hotelový management (vybrané kapitoly)*. 1. vyd. Praha: Vysoká škola ekonomická v Praze, 1996. 138 s. ISBN 80-7079-750-9
- [7] PARMOVÁ, D. *Řízení služeb: přednášky*. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Zemědělská fakulta, 2004. 93 s. ISBN 80-7040-673-9
- [8] HORNER, S., SWARBROOKE, J. *Cestovní ruch, ubytování a stravování, využití volného času*. Praha: Grada, 2003. 486 s. ISBN 80-247-0202-9
- [9] JANEČKOVÁ, L., VAŠTIKOVÁ, M. *Marketing služeb*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2001. 180 s. ISBN 80-7169-995-0
- [10] PARMOVÁ, D., PARMOVÁ, D. *Provoz služeb v cestovním ruchu*. 1. vyd. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Zemědělská fakulta, 2003. 175 s. ISBN 80-7040-611-9
- [11] HESKOVÁ, M. A KOLEKTIV. *Marketing*. 1. vyd. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Zemědělská fakulta, 2003. 191 s. ISBN 80-7040-620-8

ODBORNÉ PUBLIKACE, ČASOPISY, POZNÁMKY Z PŘEDNÁŠEK

- [12] WAGNEROVÁ, I., BAAROVÁ, E. *Hodnocení pracovního výkonu – využití metody mystery shopping*. Praha: Univerzita Karlova, Fakulta sociálních věd a filozofická fakulta, 2008. 28 s. ISSN 1801-5999

- [13] KUČERA, L. Co už se v hotelu nenosí. *Hotel & spa management*, č. 5/2010, MK ČR E 17218, ISSN 1802-3274
- [14] ŠKODOVÁ PARMOVÁ, D. *Přednášky z předmětu Řízení služeb*, 2010
- [15] OFICIÁLNÍ JEDNOTNÁ KLASIFIKACE UBYTOVACÍCH ZAŘÍZENÍ ČESKÉ REPUBLIKY 2010 – 2012
- [16] OFICIÁLNÍ JEDNOTNÁ KLASIFIKACE UBYTOVACÍCH ZAŘÍZENÍ ČESKÉ REPUBLIKY – KATEGORIE HOTE, HOTEL GARNI, PENSION A MOTEL 2006-2009
- [17] STÁREK, V. *Hotelstars union: Evropské hvězdy pod jednou střechou*. AHR Forum, 01/2010, s. 10, MK ČR E 17283
- [18] STÁREK, V. *Eyjafjallajökull se umoudřila, na MMR sčítali ztráty*. AHR Forum, 05/2010, s. 14, MK ČR E 17283
- [19] KLINGORA, Z. *Hotelové projekty budoucnosti*. AHR Forum, 05/2010, s. 19, MK ČR E 17283
- [20] STÁREK, V. *Prezentace Hotelstars Union na ITB v Berlíně*. AHR Forum, 04/2010, s. 9, MK ČR E 17283
- [21] KLINGORA, Z. *Ideální městský hotel*. AHR Forum, 04/2010, s. 16, MK ČR E 17283
- [22] STÁREK, V. *Hotelové hvězdičky aneb více jistoty a transparentnosti služeb pro hotelové hosty*. AHR Forum, 02/2009, s. 13, MK ČR E 17283
- [23] ZACHARIÁŠOVÁ, K. *Jaké změny přinese nová klasifikace?*. AHR Forum, 06/2009, s. 13, MK ČR E 17283
- [24] STÁREK, V. *Oficiální jednotná klasifikace v novém*. AHR Forum, 01/2009, s. 10, MK ČR E 17283
- [25] BRIXI, E. *Dobry byznys stal vždy na nápadu – cestovní ruch si o to právě řekl*. AHR Forum, 05/2009, s. 19-21, MK ČR E 17283
- [26] ZACHARIÁŠOVÁ, K. *Harmonizace evropských klasifikačních systémů*. AHR Forum, 11/2009, s. 19, MK ČR E 17283
- [27] STÁREK, V. *Společně ke hvězdám*. AHR Forum, 09/2009, s. 10, MK ČR E 17283

- [28] ZACHARIÁŠOVÁ, K. *Mezinárodní smlouva o společné klasifikaci uzavřena*. AHR Forum, 12/2009, s. 13, MK ČR E 17283
- [29] KLINGORA, Z. *Outsourcing v hotelu aneb co druzí umějí lépe*. AHR Forum, 05/2008, s. 6, MK ČR E 17283
- [30] VALENTA, J. *Outsourcing a jeho uplatnění v podmínkách hotelů*. AHR Forum, 05/2008, s. 5, MK ČR E 17283
- [31] KLINGORA, Z. *Jasně ne celoevropské hotelové klasifikaci*. AHR Forum, 06/2008, s. 21, MK ČR E 17283
- [32] STÁREK, V. *Hotelstars Union a co je nového v klasifikaci*. AHR Forum, 07,08/2010, s. 16, MK ČR E 17283

INTERNETOVÉ STRÁNKY

- [33] *Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení 2010 – 2012* [online]. [cit. 2010-09-29]. Dostupné na WWW: <http://www.hotelstars.cz/oficialni-jednotna-klasifikace-ubytovacich-zarizeni-2010-2012/>
- [34] *Standardizace ubytovacích zařízení* [online]. [cit. 2010-09-03]. Dostupné na WWW: <http://www.cestovni-ruch.cz/kategorizace/klashotel.php>
- [35] *Hotel Gold – ubytování* [online]. [cit. 2010-06-02]. Dostupné na WWW: <http://www.hotelgold.cz/ubytovani.html>
- [36] *Hotel Gold – restaurace* [online]. [cit. 2010-06-02]. Dostupné na WWW: <http://www.hotelgold.cz/restaurace.html>
- [37] *Hotel Gold – konferenční prostory* [online]. [cit. 2010-06-02]. Dostupné na WWW: <http://www.hotelgold.cz/konference/prostory.html>
- [38] *Hotel Gold – ceník ubytovacích služeb* [online]. [cit. 2010-06-02]. Dostupné na WWW: <http://www.hotelgold.cz/ubytovani/cenik.html>
- [39] *Hotel Budweis – úvodní strana* [online]. [cit. 2010-06-02]. Dostupné na WWW: <http://www.hotelbudweis.cz>
- [40] *Hotel Budweis – seznam nabízených služeb* [online]. [cit. 2010-06-02]. Dostupné na WWW: <http://www.hotelbudweis.cz/nase-sluzby>
- [41] *Hotel Budweis – zevrubné vybavení pokojů vč. ceníku* [online]. [cit. 2010-06-02]. Dostupné na WWW: <http://www.hotelbudweis.cz/ubytovani>

- [42] *Hotel Budweis – popis konferenčních prostor vč. kapacit, vybavení a ceníku* [online]. [cit. 2010-06-02]. Dostupné na WWW: <http://www.hotelbudweis.cz/konference>
- [43] *Hotel Podhrad – seznam nabízených služeb vč. podrobnějšího popisu* [online]. [cit. 2010-06-02]. Dostupné na WWW: <http://www.jihoceska-dovolena.cz/content/view/16/158/>
- [44] *Hotel Podhrad – ceník ubytovacích služeb* [online]. [cit. 2010-06-02]. Dostupné na WWW: <http://www.jihoceska-dovolena.cz/content/view/79/211/>
- [45] Schilderová, L. *Co je to koučink? Labor Aktuell 04/06* [online]. [cit. 2010-09-18]. Dostupné na WWW: <http://www.roche-diagnostics.cz/casopisy/la/0406.aspx>

11 SEZNAM TABULEK, GRAFŮ A OBRÁZKŮ

Tabulka 1: Metoda Servqual – hotel Budweis	33
Tabulka 2: Metoda Servqual – hotel Gold	34
Tabulka 3: Metoda Servqual – hotel Podhrad.....	35
Tabulka 4: Srovnání cen ubytovacích služeb.....	36
Graf 1: Spokojenost s hotelovým pokojem – hotel Budweis	39
Graf 2: Spokojenost se servisem snídaně – hotel Budweis	40
Graf 3: Spokojenost s hotelovým pokojem – hotel Podhrad.....	42
Graf 4: Spokojenost se servisem snídaně – hotel Podhrad.....	42
Graf 5: Celková spokojenost hostů – hotel Podhrad	43
Graf 6: Bodové hodnocení jednotlivých tříd.....	49
Obrázek 1: Ukázky certifikačního znaku	22
Obrázek 2: Společné logo.....	24

12 SEZNAM PŘÍLOH

- Příloha 1:** Propagační materiál hotelu Budweis
- Příloha 2:** Propagační materiál hotelu Gold
- Příloha 3:** Propagační materiál hotelu Podhrad
- Příloha 4:** Dotazník – hotel Budweis (ČJ)
- Příloha 5:** Dotazník – hotel Gold (ČJ)
- Příloha 6:** Dotazník – hotel Podhrad (ČJ)
- Příloha 7:** Ceník ubytovacích služeb vybraných hotelů
- Příloha 8:** Klasifikace – hotel Budweis
- Příloha 9:** Klasifikace – hotel Gold
- Příloha 10:** Klasifikace – hotel Podhrad

13 PŘÍLOHY

PŘÍLOHA 1

PROPAGAČNÍ MATERIÁL HOTELU BUDWEIS

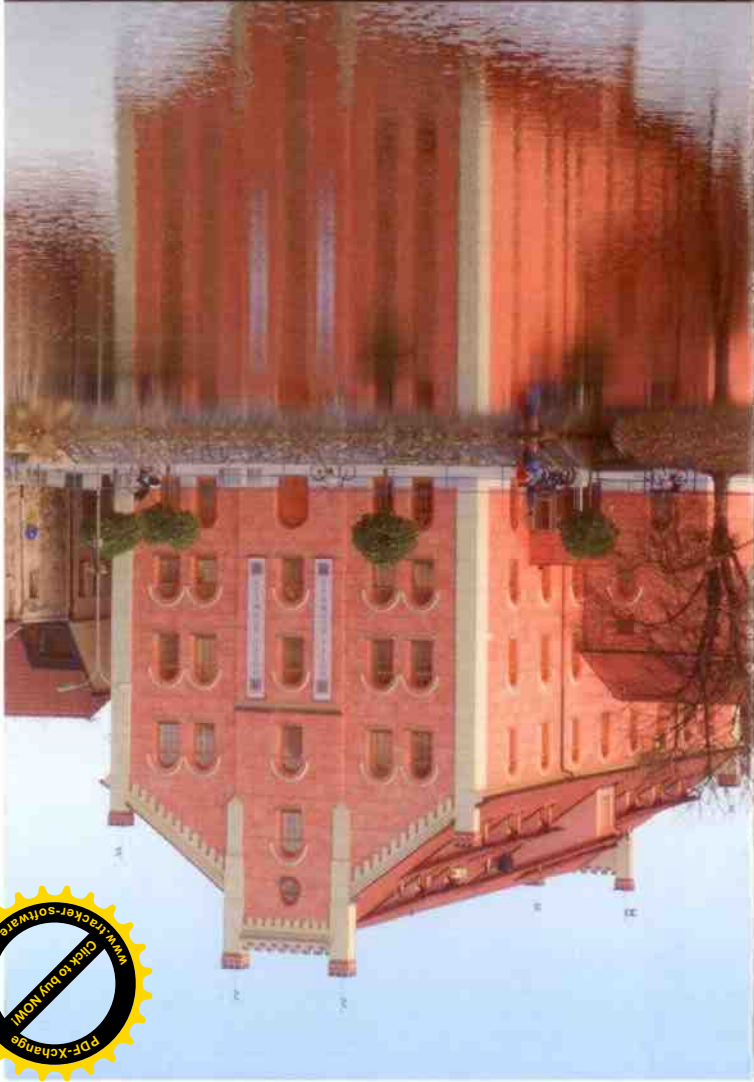


HOTEL BUDWEIS
* * * *




HOTEL BUDWEIS
* * * *

Mlýnská 6, České Budějovice 370 01
tel.: +420 389 822 111
fax: +420 389 822 121
info@hotelbudweis.cz
www.hotelbudweis.cz
GPS: 48°58'36.386"N, 14°28'16.498"E




HOTEL BUDWEIS
* * * *

GPS: 48°58'36.386"N, 14°28'16.498"E






We look forward to welcoming you as our guests and we are ready to fulfill all wishes of yours.

ALL OF THE HOTEL'S AREAS ARE NON-SMOKING

Parking near the hotel

and a toilet , Hair dryer, Make-up mirror

connection all over the world, Radio set, Bathroom with a bathtub

fronng equipment, In-room personal safe, Telephone with direct

locks, Colour TV with satellite programs, Minibar, Tea and Coffee maker,

60 barrier-free rooms, Complimentary breakfast (buffet style), High-speed

ACCOMMODATION

2 elevators, acceptable payment cards: AMEX, VISA, MasterCard, Maestro, JCB

and dry-cleaning available, Wifi + access to the Internet via fixed line,

non-smoking rooms, accommodation with pets possible, laundry

exchange office 24h., sale of toiletries and souvenirs, room service 24h.,

OUR SERVICES

lobby bar / cafe, restaurant, conference rooms, parking near the hotel,

to the period of the town's foundation in the 13th century.

- the most ancient historical monument of the town, which dates back

River and the Maïše River confluence, the historical part of the town with

Out of the hotel rooms' windows, there is a magnificent view of the Vltava

one of the most beautiful squares in Europe.

The hotel finds itself within walking distance (1 min) of the main

mill used to be located here.

of the building goes back to the 14th century when a grinding

The HOTEL BUDWEIS **** is situated directly in the centre



Těšime se na Vaši návštěvu a jsme připraveni splnit všechna Vaše přání.

VŠECHNY PROSTORY V HOTELU JSOU NEKURÁČKÉ

parkování je zajištěno přímo u hotelu

PARKOVÁNÍ

Kosmetické zrcátko

s přimou volbou do celého světa, radio, koupelny s vanou a WC, vysoušeč vlasů,

uvazební kávy a čaje na pokoj, žehlička souprava v každém pokoji, trezor, telefon

objektu, dveře do pokoju s bezpečnostními zámký TV + SAT, minibar, možnost

připojení na internet (10/10 Mbps) + WiFi v celém objektu, klimatizace v celém

UBYTOVÁNÍ

akceptujeme tyto platební karty: AMEX, VISA, MasterCard, Maestro, JCB

zajištění praní prádla, WiFi + pevné připojení k internetu v celém objektu, 2 vlahý,

pokojuvy servis 24 h., nekúrácké pokoje, možnost ubytování s domácími mazlíčky,

salonek (30 míst), směnárna 24 h., prodej drobné kosmetiky a dárkových předmětů,

NAŠE SLUŽBY

restaurace (120 míst), kavárna (40 míst), lobby bar, konferenční sál (100 míst),

panítkou města, který byl vystaven při zakládání města ve 13. století.

část města i na sítě rameno řeky Maïše s Dominikánským klášterem – nejstarší

Z oken pokoju je nádherný výhled na soutok řek Vltavy a Maïše, na historickou

jez patří mezi nejhezčí v Evropě.

Jen pár kroků od hotelu se nachází hlavní čtvercové náměstí Přemysla Otakara II.,



HOTEL BUDWEIS



az do 14. století, kdy na tomto místě stával mlýn.

v klidné části, u ústí slépeho ramene řeky Maïše. Historie budovy sahá



Das HOTEL BUDWEIS **** befindet sich direkt im historischen

Stadtzentrum, in einem ruhigen Teil, an dem sogenannten binden-

Arm des Flusses Maïsch. Die Geschichte des Gebäudes reicht bis in

das 14. Jahrhundert zurück, damals befand sich an dieser Stelle eine Mühle,

Nur ein paar Schritte vom Hotel entfernt (1 Min), befindet sich der quadratische

Hauptplatz, der den Namen des Königs Otakar Přemysl II., des Stadtgründers,

trägt. Er gehört zu den schönsten Marktplätzen Europas.

Aus dem Fenster hat man eine herrliche Aussicht auf den Zusammenfluss der

Moldau und Maïsch, auf das historische Stadtwiel, sowie auf den binden Arm

der Maïsch und das Dominikanerkloster, welches bereits im 13. Jahrhundert erbaut

wurde. Er ist somit die älteste Sehenswürdigkeit der Stadt.

UNSERE DIENSTLEISTUNGEN

lobby bar / Café, Bar, Restaurant, Konferenzräume, Parken am Hotel, 24 Stunden,

Wechselstube, Verkauf von Kleinartikeln und Souvenirs, 24 Stunden,

Zimmerervice, Nichtraucherzimmer, Untervermöglicher der Häuserle,

Wäscherei und Kleiderreinigung, Internetanschluss + Wifi im ganzen Objekt,

2 Lift, Wir akzeptieren folgende Zahlungsmittel: AMEX, VISA, MasterCard,

UNTERKUNFT

60 barrierefreie Zimmer, Frühstücksbuffet, Hochgeschwindigkeitsinternetanschluss

(10/10 Mbps) + WiFi, Klimaanlage, Zimmerkühler mit Sicherheitsschloß, SAT-TV,

Minibar, Möglicher Kaffe und Tee am Zimmer vorzubereiten, Bügelmühl, safe,

Tischwäsche in die ganze Welt, Radio, Bad mit Badewanne und WC,

ALLE HOTELBUDWEISKHEITEN

und Sie und sind bereit alle Ihren Wünsche zu erfüllen.





HOTEL BUDWEIS

Ochutnejte Jižní Čechy všemi smysly!



Mlýnská 6, České Budějovice
Czech Republic
tel.: +420 389 822 111
info@hotelbudweis.cz
www.hotelbudweis.cz



Projekt: Hotel Budweis
- Ochutnejte Jižní Čechy všemi smysly
Národní program podpory cestovního ruchu,
Cestovní ruch pro všechny (program 117712),
Poradové číslo projektu: 61874



GPS: 48°58'36.39"N, 14°28'16.499"E



Výhled z hotelu na:



Černou věž



Slépe rameno Malse



Sokoľský ostrov

Hotel si zachoval historicky nadech středovéhoho objektu, jehož rekonstrukci vznikl.
Z oken hotelu či terasy.
měn eky Malse. Její sourok s Vitavou můžete pozorovat
Budějovice, v klidné části u ústí slépeho ra-
**** se nachází přímo v historickém jádru
Hotelu Budweis

Motem projektu Hotelu Budweis „Ochutnejte Jižní Čechy všemi smysly“ se zaměřením na cílové skupiny seniorů a osoby s omezenými je pobytová zážitková turistika spojená s poznáním, přízrubsobena specifickým a individuálním požadavkům této klientely. Vlastní dispozice hotelu – bezbariérové a nekuřácké prostředí, a spíckový gastro provoz jsou pro tuto klientelu jako stvořené.

Hotel se nachází jen pár kroků od hlavního náměstí Přemysla Otakara II, s jeho nezapomenutelnou atmosférou, typickou Černou věží, Samsonovou káznou a pověstným bldným kamehem. **Přijměte tedy pozvánku na malou procházku** Českými Budějovicemi, vydejte se za tajemstvími určenými jen těm, kteří chtějí poznat, a nechte se okouzlit atmosférou historie, která na vás dýchne z každé dlažební kostky...

Zajištění pro Vás prohlídky (vstupenky/rezervace/osobní průvodce) českobudějovických muzeí (Muzeum kone-spréžky, Muzeum energetiky, Motocyklové muzeum či Jihočeské muzeum) a vystavních síní nebo řízenou prohlídku s degustací v Budějovickém Budvaru se stáion expozicí pivovarnictví.
Odpočnout si můžete ve wellness zařízeních našich part-nerů, bazény komplex plaveckého stadionu naleznete v těsném sousedství hotelu, od letní sezony 2011 pro vás otevřeme půjčovnu sportovních náčiní a můžete absolvo-vat procházku nordic walking lesoparkem Stromovka.

Jen pro Vás je připraven zmlstný hotelový minibus pro vylety po celých Jižních Čechách... zažít můžete třeba pečení chleba v černe kuchyni štrákonického hradu, nahlédnout „pod pokličky“ v pivovaru či páleníci nebo si prohlédnout kozí farmu a ochutnat mlstní speciality. To je jen malá ukázka z palety vyletů zatazených do nabídky hotelu Budweis ****.



Máte zájmu? Přijďte k nám ...



Hotel nabízí celkem 120 lůžek ve dvoulůžkových pokojích, menší zázemí pro relax (sauna), restauraci pro 120 osob s kuchyní umožňující gastro-prezentace, kavárnu s posezením pro 40 osob, lobby bar, salonek pro menší skupiny osob do cca 30 i větší konferenční či kongresový sál s kapacitou cca 100 osob.



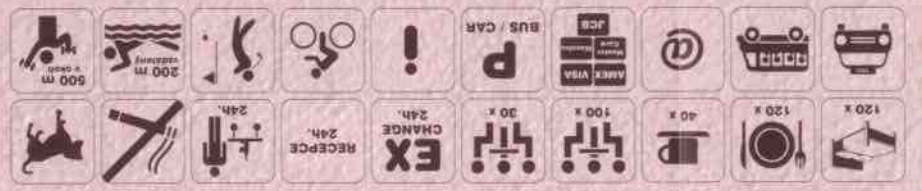
Provoz hotelu je plně bezbarierový a nekurácky, klimatizovaný, WIFI + pevné připojení k internetu v celém objektu. Parkování pro klienty přímo u hotelu zdarma.



Naše restaurace a kavárna nabízejí výběr jídel mezinárodní i tradiční české kuchyně, široký sortiment alkoholických i nealkoholických nápojů včetně nabídky tuzemských a zahraničních vín.



Personal hotelu zajišťuje Vašich předstáv společenská setkání, v průběhu roku pro Vás připravujeme různé gastronomické akce. Využít můžete také akčních nabídek víkendových pobytů pro dva mimo hlavní sezónu či výhod benefitní karty hotelu.



skem: Diky rekonstrukci a nalezení nových funkcí objektu tak započal mlyn 8. století své existence .. romantika, klid a pohodlí jsou hlavními atributy, které dnes můžeme našim klientům nabídnout.

První písemné zmínky o objektu, který dnes pře Hotel Budweis****, jsou doloženy z roku 1296 – šlo o tzv. Přední mlyn. Středověké objekty byly v 2. polovině 19. sto- letí přestavěny ve stylu industriální architektury a získaly svůj nezámenitelný styl. Tento styl byl při rekonstrukci objektu v letech 2006-2009 respektován a zachován, na základě archeologického výzkumu byly objeveny pod podlahou půdorysy pulkrňhové bašty v někdejší parkánové hrabě a původ- ní studna, která se nyní nachází uprostřed haly restaurace v přízemí a můžete si ji prohlédnout pod bezpečnostním



PŘÍLOHA 2

PROPAGAČNÍ MATERIÁL HOTELU GOLD



HOTEL GOLD

Cesky Krumlov



HOTEL GOLD

Linecka 55

CZ - 381 01 Cesky Krumlov

Tel.: + 420 380 712 551, Fax: + 420 380 712 553

E-mail: gold@hotelgold.cz

www.hotelgold.cz

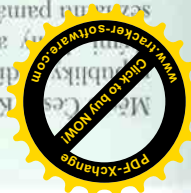


Město Cesky Krumlov nalezí mezi atraktivní místa České republiky a zámku, bylo v roce 1992 zařazeno do seznamu památek UNESCO.

Cesky Krumlov, listed as a UNESCO World Heritage Site in 1992, features an exceptionally well-preserved old town with authentic burgher houses and a magnificent castle. It is one of the most attractive places in the Czech Republic.



Die Stadt Cesky Krumlov verzaubert weltweit mit einer der größten Anzahl von sehr gut erhaltenen mittelalterlichen Häusern und Gebäuden und gehört zu den atavakvisen Orten in der Tschechischen Republik. Seit dem Jahre 1992 ist die Stadt in das UNESCO-Weltkulturerbeverzeichnis eingetragen.



Romantický hotel Gold se nachází v blízkosti centra města Český Krumlov, je situován do klidného prostředí u parku, na levém břehu řeky Vltavy. Poloha hotelu je ideální pro milovníky příjemného prostředí a vlastní hřadné parkoviště je zároveň komfortu pro náročnou klientelu.

Located in Český Krumlov's town centre within a peaceful park area on the banks of the Vltava, the romantic and historic Hotel Gold is ideal for those looking for quiet and comfortable accommodation and a private, guarded car park.

Das romantische Hotel Gold befindet sich in einer ruhigen Lage des Stadtparks, auf dem linken Ufer des Flusses Moldau, unweit vom Zentrum der historischen Altstadt Böhmisches Krumau (Český Krumlov) entfernt. Durch seine ruhige Lage und exklusive Ausstattung, einschließlich eines bewachten Parkplatzes, bietet das Hotel für seine Gäste einen komfortablen Aufenthalt.



Hotel Gold nabízí 27 stylově zařízených pokojů s celkovou kapacitou 55 lůžek.

Hotel Gold features 27 newly renovated and stylish hotel rooms with total capacity of 55 beds.

Zur Verfügung stehen den Gästen 27 geschmackvoll eingerichtete Zimmer, mit einer Gesamtkapazität von 55 Betten.



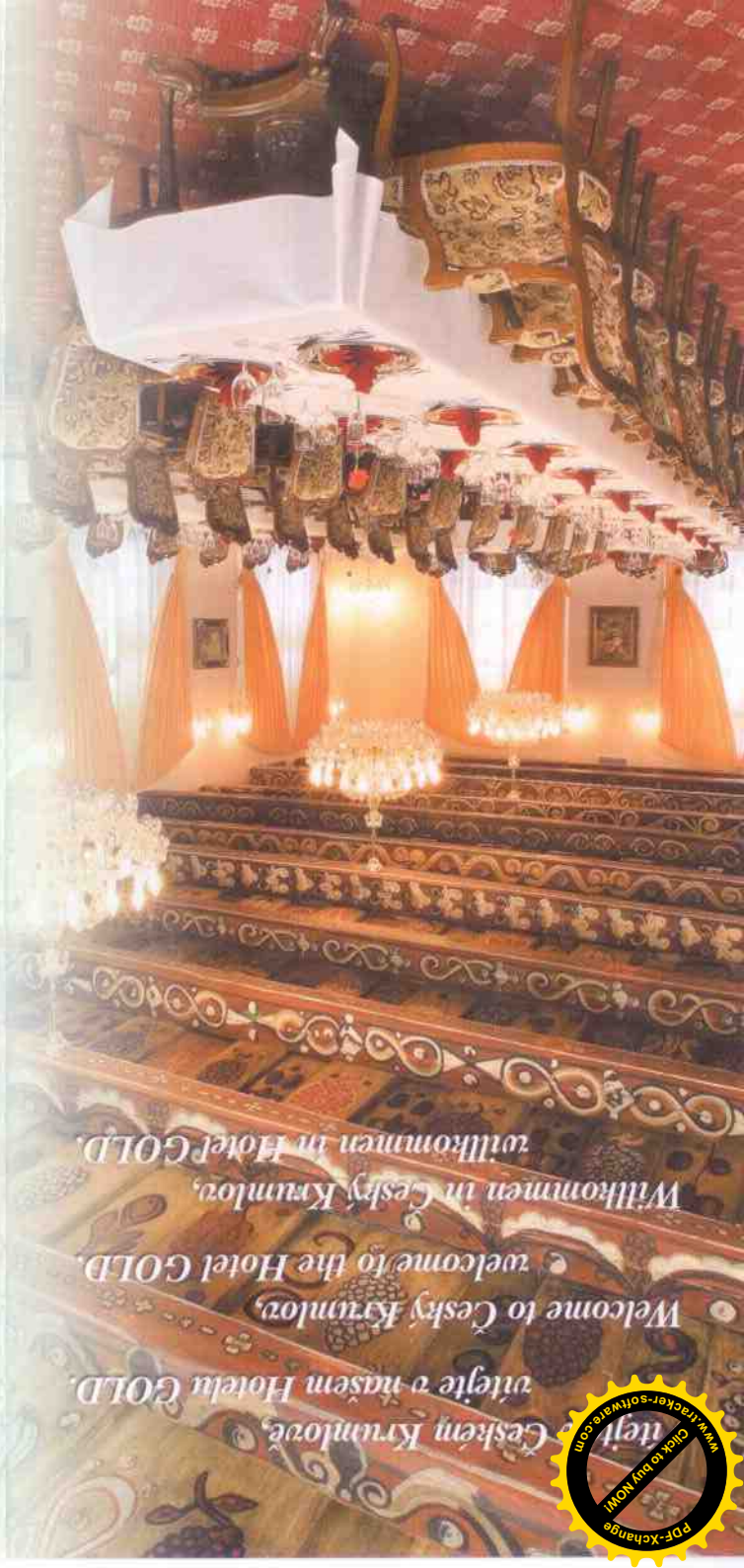
vitajte v našom Hotelu GOLD

Českým Krumlově

welcome to the Hotel GOLD

Willkommen in Český Krumlov,

willkommen in Hotel GOLD



Vlastní restaurace s 50 místy doporučuje oběd na jídelním stole. Český Krumlov, Regentův sál a Regentův sál s kuchyní. Regentův sál s kuchyní, rauty a firemní akce. V klidném prostředí přijemné posezení na otevřené terase u řeky.

Hotel Gold's restaurant with a seating capacity of 50 offers typical Czech and Bohemian fare as well as international cuisine. Regent Hall accommodates up to 120 people and is an ideal venue for private and social events such as wedding receptions, parties or business presentations. In the warmer months, Hotel Gold's garden terrace is a great spot to take in the atmosphere of the river and surrounding park.



Hotel Gold's restaurant with a seating capacity of 50 offers typical Czech and Bohemian fare as well as international cuisine. Regent Hall accommodates up to 120 people and is an ideal venue for private and social events such as wedding receptions, parties or business presentations. In the warmer months, Hotel Gold's garden terrace is a great spot to take in the atmosphere of the river and surrounding park.



Auf der Speisekarte der eigenen 50 Plätze umfassenden Gaststätte sind neben der beliebten böhmischen Küche auch internationale Gerichte vertreten. Der Regenthsaal dieses Hotels kann bis zu 120 Gäste bewirten. Geeignet ist dieser wunderschöne Saal der vor allem für geschlossene Gesellschaften wie Hochzeiten, private Verkostungen oder Firmenveranstaltungen. In den Sommermonaten steht den Hotelgästen eine eigene Aussenterrasse zur Verfügung.



PŘÍLOHA 3

PROPAGAČNÍ MATERIÁL HOTELU PODHRAD

www.podhrad.cz



Hluboká nad Vltavou
Czech Republic

PODHRAD

Hotel



You can book your room by phone, fax, e-mail or on-line form, what you find on the hotel websites.

Further our guests will have a chance to use services which our hotel provides with the cooperation of our business partners. In the special Hotel offers you can find arrangements for courses of horse riding, hunting, golf school or playing golf in the local Golf Club, voyages, cruising flights, sightseeings and other activities.

Our staff take care of your comfort, to make you feel good, whatever you wish, we try to do it for you according with hotel possibilities. Next to the accommodation facilities, the reception offers internet connection and parking places with watching camera system.



We are pleased to inform you about new layout in our hotels. We have opened Hotels Podhrad and Křížec! Dvůr, they are situated immediate in the centre of the town Hluboká nad Vltavou.



Hluboká nad Vltavou is one of the most beautiful places what you can find in the South Bohemia, even in the Czech Republic. Hotel provides you accommodation where you can spend lovely moments just few metres far away from famous view point - castle Hluboká nad Vltavou.

Hotel Podhrad***** and hotel Křížec! Dvůr***** offer accommodation (with breakfast) in 70 rooms (including one room for the handicapped) and 4 Suites with the whole hotel capacity of 167 beds.

Every room is stylishly decorated with its own social facilities and is providing our guests with the best comfort corresponding with the requirements of 4 stars hotels (bathroom with bath or shower, WC, hair-dryer, minibar, telephone, TV with satellite, internet connection, safe).

The Hotel Podhrad***** can offer its own gastronomic facilities like Lobby bar with 150 seats, outdoor terrace and atrium, fully-equipped continental room and wellness center - all nicely decorated and air-conditioned to make comfortable atmosphere for you. Air-conditioned ballroom will be the best choice for your meetings, appointments, courses, workshops, suppers and weddings parties. Professional sound distribution provides connecting all input and output possibilities. Modern and technical equipment and professional chefs make the top rear.

For our guests are prepared the swimming pool with contra-flow (2,5 x 5 m), whirl-pool, sauna and infrasauna. You can also have variety of massages, beauty and regenerative packs, all at hotel wellness center.



Hotel Podhrad

Náměstí Čsl. armády 30
373 41 Hluboká nad Vltavou
Česká Republika

Tel.: +420 387 983 690
Fax: +420 387 983 693

E-mail: recepcie@podhrad.cz

GPS: 49°33.715'N, 14°26.12.71'E

www.podhrad.cz



Hotel Podhrad**** a Hotel Knížecí Dvůr**** jsou nové otevřené hotely v samotném centru města Hluboká nad Vltavou, které je jedním z nejkrásnějších koutů Jihočeského kraje a celé České republiky. Ubytování hosté získají možnost strávit nádherné chvíle jen několik kroků od dominanty celého města – státního zámku Hluboká.



Hotel Podhrad**** a Hotel Knížecí Dvůr**** nabízí ubytování v 70 pokojích (včetně jednoho pokoje pro handicapovaně) a luxusních apartmá o celkové kapacitě 167 lůžek. Hotelové pokoje mají vlastní sociální zařízení a svým stylem vybavením zcela odpovídají požadovaným standardům čtyřhvězdičkového hotelu (koupelny s vanou či sprchou, WC, fén, trezor, minibar, telefon, TV se satelitem, připojení na internet).

Hotel nabízí své gastronomické služby v příjemně vybaveném klimatizovaném prostředí hotelového Lobby baru a dvou restaurací s kapacitou cca 150 míst. Dále se zde nachází venkovní terasa v atriu a před hotelem, plně vybavená konferenční místnost a relaxační centrum. Vše ve stylovém provedení.



Klimatizovaný sál a restaurace s denním světlem jsou vhodně pro veškeré větší konferenční a společenské akce, firemní večírky, jednáni, semináře, slavnostní posezení a svatební hostiny. Profesionální ozvučení sálu s možností propojení všech vstupů a výstupů. Veškerá moderní prezentační technika a špičkové cateringové zázemí týmu kuchařů exkluzivního restaurantu.

Pro naše klienty je připraveno hotelové relaxační centrum s bazénem 2,5 x 5 m s protiproudem, whirl-pool, sauna a infrasauna, nabídka několika druhů masáží a kosmetických služeb.

○ pohodlí ubytovaných hostů se postará kvalifikovaný, vstřícný a příjemný personál, který je připraven splnit veškerá přání, dle možnosti hotelu. Vedle ubytovacích služeb recepce mohou hosté hotelu dále využít nabídku internetového připojení a parkovacích služeb (hotelová parkoviště jsou kamerově monitorována).

Ubytování hosté mohou v hotelu využít služeb, které vlastník hotelu poskytuje samostatně nebo ve spojení se svými partnery. Ve speciální nabídce hotelu se tak objevuje zprostředkování jezdeckých kurzů, projížďek na koni, ale také středkování golfové školy a golfové hry na hřišti místního golfového klubu, vyhlídkové plavby a lety, prohlídky zámku a pivovaru a jiných doplňkových programů dle přání a možnosti v lokalitě.

Pokoje v hotelu Podhrad si lze rezervovat telefonicky, faxem, prostřednictvím e-mailové adresy, osobně či přímo přes online formulář, který je součástí internetových stránek hotelu.



Das Hotel Podhrad und Knizec Dvůr sind neu eröffnete Hotels im Zentrum der Stadt Hluboká nad Vltavou selbst, die eine der herrlichsten Ecken des Südböhmischen Kreises und der ganzen Tschechischen Republik ist. Die unterbrachten Gäste gewinnen die Möglichkeit, wunderschöne Weilen nur einige Schritte von der Dominante der ganzen Stadt - des staatschlosses Hluboká zu verbringen.

Hotel Podhrad**** und Knizec Dvůr**** bieten die Unterkunft in 70 Zimmern (inkl. eines für Körperbehinderte) und 4 Apartments mit der Gesamtkapazität von 167 Betten an. Alle Hotelzimmer sind stiecht ausgestattet, sie verfügen über eine eigene Sozialeinrichtung und bieten den sämtlichen erforderlichen Standards eines Vier-Stern-Hotels entsprechenden Komfort an (Badezimmer mit Badewanne oder Dusche, WC, Fön, Tresor, Minibar, Telefon mit Direktwahlnummer, TV mit Satellit, Internetausschluss).

Das Hotel bietet seine Gastronomieleistungen im angenehmen klimatisierten Raum des Lobby Bars und zwei Hotelrestaurants, mit der Gesamtkapazität von 150 Plätze an. Ausserdem befindet sich im Hotel eine Aussenterasse im Hotelpatio und vor dem Hotel und ein voll ausgestatteter Konferenzsaal.

Der klimatisierte Saal und Restaurant mit der Tageslichtbeleuchtung sind für verschiedene grössere oder kleinere Veranstaltungen geeignet (Konferenz, Handlung, Schulung, Hochzeitsmahl, Feste). Die professionelle Beschallung des Saales mit der Möglichkeit der Schnittstelle aller Eingänge und Ausgänge. Die sämtliche moderne Präsentationstechnik und spitzes Cateringumfeld des Teamkochers vom exklusiven Restaurant.

Für unsere Gäste ist Hotelrelaxationzentrum vorbereitet, wo Schwimming-Pool 2,5 x 5 m mit Gegenstrom, Whirl-pool, Sauna und Infrasauna zur Verfügung stehen. Natürlich auch Angebot an verschiedene Massagarten und Kosmetikpflege.

Für den Komfort der Gäste sorgt das qualifizierte, entgegenkommende und angenehme Personal, das bereit ist, die sämtlichen Wünsche zu erfüllen. Neben den Unterkunftsdienstleistungen und den Rezeptiondienstleistungen können die Hotelgäste weiter Internetausschluss und kamerabewachter Parkplatz frei ausnutzen.



Die im Hotel unterrichten Gäste können die Dienstleistungen ausnutzen, die der Hotelbesitzer getrennt oder in der Verbindung mit seinen Partnern leistet. Im Hotelspezialangebot treten so die Vermittlung der Reiterkurse, der Spa-zierritte, die Vermittlung der Golfschule und des Golfspiels auf dem Platz des hiesigen Golfklubs auf. Aber auch Fischfang, Jagdsport, Aussichtsflyge, Schifffahrten, Kutschenerundfahrt, Schloss- und Brauereibesichtigung und andere zusätzliche Programme gemäss der Wünsche und Möglichkeiten der Lokalität.

Die Zimmer im Hotel Podhrad und Knizec dvůr sind per des Online-Formblatts zu reservieren, das ein Bestandteil der Internetseiten des Hotels ist.



PŘÍLOHA 4

DOTAZNÍK – HOTEL BUDWEIS (ČJ)



HOTEL BUDWEIS

Milí hosté,

vítejte v hotelu Budweis, v centru jihočeské metropole. Jmenuji se Libuše Dekretová a jsem studentkou Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích. V současnosti pracuji na bakalářské práci, která se zabývá srovnáním ubytovacích zařízení podle Oficiální jednotné klasifikace. Tímto bych Vás chtěla požádat o vyplnění tohoto krátkého anonymního dotazníku, který je důležitou součástí mé práce./Odpovědi, prosím, zakřížkujte nebo slovně uveďte. Pokud jste službu nevyužili, nechte odpovídací pole nevyplněné./

1) Jak se Vám líbí?: (1 nejlepší, 5 nejhorší)

	1	2	3	4	5
Velikost pokoje	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Čistota pokoje	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vybavení pokoje	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Poznámka:.....

2) Jak se Vám líbí?: (1 nejlepší, 5 nejhorší)

	1	2	3	4	5
Snídaňová restaurace	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Snídaňový sortiment	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Obsluhující personál	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Poznámka:.....

3) Jaké služby jste během pobytu využili?

- | | | |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> Restaurace | <input type="checkbox"/> Parkování vozidel | <input type="checkbox"/> Úschovna zavazadel |
| <input type="checkbox"/> Portýr | <input type="checkbox"/> Buzení | <input type="checkbox"/> Praní a žehlení |
| <input type="checkbox"/> Péče o děti | <input type="checkbox"/> Konferenční služby | <input type="checkbox"/> Klimatizace na pokoji |
| <input type="checkbox"/> Kávovar nebo varná konvice na pokoji | | <input type="checkbox"/> Žehlicí lis |
| <input type="checkbox"/> Připojení na internet na pokoji | | <input type="checkbox"/> Minibar |
| <input type="checkbox"/> Přístup na internet ve veřejných prostorách | | |
| <input type="checkbox"/> Jiné | | |

4) Jaké služby byste uvítali?

- Balkon/terasa na pokoji 24h lobby bar/restaurace
 Denní tisk v pokoji Turndown service (služba odestýlání)
 Parkování vozidel s obsluhou Placené TV kanály
 Fitness Solárium
 Kosmetický salón Sauna Masáže
 Směnárna Dveřník Dětský kout
 Župan na pokoji Pantofle na pokoji
 Více kosmetických přípravků na pokoji; jaké

Jiné.....

5) Ohodnoťte, prosím, Vaši spokojenost s jednotlivými částmi hotelu: (1 nejlepší, 5 nejhorší)

	1	2	3	4	5
Recepce	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Restaurace	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lokalita hotelu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Poznámka:.....					

6) Pohlaví: Muž Žena

7) Stát trvalého bydliště:

8) Věk:

- do 30 31 - 45 46 - 60 61 a více

9) Účel Vašeho pobytu:

- Dovolená Služební cesta Rodinná návštěva Jiné

10) Doporučil/a byste tento hotel Vaším přátelům?

- Ano Spíše ano Spíše ne Ne

Poznámka:.....

Děkuji za Váš čas a přeji příjemný pobyt v hotelu Budweis!

PŘÍLOHA 5

DOTAZNÍK – HOTEL GOLD (ČJ)

Milí hosté,

vítejte v hotelu Gold, v centru malebného městečka Český Krumlov.

Jmenuji se Libuše Dekretová a jsem studentkou Jihočeské univerzity v Českých

Budějovicích. V současnosti pracuji na bakalářské práci, která se zabývá srovnáním

ubytovacích zařízení podle Oficiální jednotné klasifikace. Tímto bych Vás chtěla požádat

o vyplnění tohoto krátkého anonymního dotazníku, který je důležitou součástí mé práce.

/Odpovědi, prosím, zakřížkujte nebo slovně uveďte. Pokud jste službu nevyužili, nechte odpovídací pole nevyplněné./

1) Jak se Vám líbí?: (1 nejlepší, 5 nejhorší)

	1	2	3	4	5
Velikost pokoje	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Čistota pokoje	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vybavení pokoje	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Poznámka:.....

2) Jak se Vám líbí?: (1 nejlepší, 5 nejhorší)

	1	2	3	4	5
Snídaňová restaurace	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Snídaňový sortiment	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Obsluhující personál	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Poznámka:.....

3) Jaké služby jste během pobytu využili?

- | | | |
|--|---|---|
| <input type="checkbox"/> Restaurace | <input type="checkbox"/> Parkování vozidel | <input type="checkbox"/> Úschovna zavazadel |
| <input type="checkbox"/> Portýr | <input type="checkbox"/> Buzení | <input type="checkbox"/> Praní a žehlení |
| <input type="checkbox"/> Péči o děti | <input type="checkbox"/> Konferenční služby | <input type="checkbox"/> Sauna |
| <input type="checkbox"/> Přístup na internet ve veřejných prostorách | <input type="checkbox"/> Masáže | |
| <input type="checkbox"/> Jiné | | |

4) Jaké služby byste uvítali?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Balkon/terasa na pokoji | <input type="checkbox"/> 24h lobby bar/restaurace |
|--|---|

- Turndown service (služba odestýlání)
- Parkování vozidel s obsluhou Placené TV kanály
- Připojení na internet na pokoji Kávovar nebo varná konvice na pokoji
- Fitness Solárium Kosmetický salón
- Župan na pokoji Pantofle na pokoji Dětský kout
- Klimatizace na pokoji Směnárna Minibar
- Více kosmetických přípravků na pokoji; jaké
- Jiné.....

5) Ohodnoťte, prosím, Vaši spokojenost s jednotlivými částmi hotelu: (1 nejlepší, 5 nejhorší)

	1	2	3	4	5
Recepce	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Restaurace	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lokalita hotelu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Poznámka:.....					

6) Pohlaví: Muž Žena

7) Stát trvalého bydliště:

8) Věk:

- do 30 31 - 45 46 - 60 61 a více

9) Účel Vašeho pobytu:

- Dovolená Služební cesta Rodinná návštěva Jiné

10) Doporučil/a byste tento hotel Vaším přátelům?

- Ano Spíše ano Spíše ne Ne

Poznámka:.....

Děkuji za Váš čas a přeji příjemný pobyt v hotelu Gold!

PŘÍLOHA 6

DOTAZNÍK – HOTEL PODHRAD (ČJ)



Hotel **PODHRAD** ****

nový stylový hotel v Hluboké nad Vltavou

Milí hosté,

vítejte v hotelu Podhrad, v centru pohádkového městečka Hluboká nad Vltavou.

Jmenuji se Libuše Dekretová a jsem studentkou Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích. V současnosti pracuji na bakalářské práci, která se zabývá srovnáním ubytovacích zařízení podle Oficiální jednotné klasifikace. Tímto bych Vás chtěla požádat o vyplnění tohoto krátkého dotazníku, který je důležitou součástí mé práce.

/Odpovědi, prosím, zakřížkujte nebo slovně uveďte. Pokud jste službu nevyužili, nechte odpovídací pole nevyplněné./

1) Jak se Vám líbí?: (1 nejlepší, 5 nejhorší)

	1	2	3	4	5
Velikost pokoje	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Čistota pokoje	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vybavení pokoje	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Poznámka:.....

2) Jak se Vám líbí?: (1 nejlepší, 5 nejhorší)

	1	2	3	4	5
Snídaňová restaurace	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Snídaňový sortiment	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Obsluhující personál	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Poznámka:.....

3) Jaké služby jste během pobytu využili?

- | | | |
|--|---|---|
| <input type="checkbox"/> Restaurace | <input type="checkbox"/> Parkování vozidel | <input type="checkbox"/> Úschovna zavazadel |
| <input type="checkbox"/> Portýr | <input type="checkbox"/> Buzení | <input type="checkbox"/> Praní a žehlení |
| <input type="checkbox"/> Péči o děti | <input type="checkbox"/> Konferenční služby | <input type="checkbox"/> Dětský koutek |
| <input type="checkbox"/> Masáže | <input type="checkbox"/> Vnitřní bazén | <input type="checkbox"/> Sauna |
| <input type="checkbox"/> Připojení na internet na pokoji | <input type="checkbox"/> Minibar | |
| <input type="checkbox"/> Přístup na internet ve veřejných prostorách | <input type="checkbox"/> Župan na pokoji | |
| <input type="checkbox"/> Jiné | | |

4) Jaké služby byste uvítali?

- Balkon/terasa na pokoji 24h lobby bar/restaurace
 Denní tisk v pokoji Turndown service (služba odestýlání)
 Klimatizace na pokoji Kávovar nebo varná konvice na pokoji
 Kosmetický salón Fitness Solárium
 Parkování vozidel s obsluhou Placené TV kanály
 Směnárna Dveřník
 Více kosmetických přípravků na pokoji; jaké

Jiné.....

5) Ohodnoťte, prosím, Vaši spokojenost s jednotlivými částmi hotelu: (1 nejlepší, 5 nejhorší)

	1	2	3	4	5
Recepce	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Restaurace	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Relax centrum	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lokalita hotelu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Poznámka:.....

6) Pohlaví: Muž Žena

7) Stát trvalého bydliště:.....

8) Věk:

- do 30 31 - 45 46 - 60 61 a více

9) Účel Vašeho pobytu:

- Dovolená Služební cesta Rodinná návštěva Jiné

10) Doporučil/a byste tento hotel Vaším přátelům?

- Ano Spíše ano Spíše ne Ne

Poznámka:.....

Děkuji za Váš čas a přeji příjemný pobyt v hotelu Podhrad!

PŘÍLOHA 7

CENÍK UBYTOVACÍCH SLUŽEB VYBRANÝCH HOTELŮ

HOTEL BUDWEIS

CENÍK UBYTOVACÍCH SLUŽEB - HOTEL BUDWEIS

	SEZONA 01.04. -30.06.2010 12.08. - 31.10.2010 29.12.2010 - 01.01.2011	MEZISEZONA 01.07. - 11.08.2010	MIMO SEZONA 01.11. - 28.12.2010 02.01. – 31.03.2011
SGL	2 490,-	2 490,-	2 100,-
DBL	2 990,-	2 990,-	2 590,-
APARTMÁ	3 900,-	3 900,-	3 900,-
V ceně je zahrnuta snídaně formou bufetu, DPH a povinné poplatky. Cena je uvedena za 1 noc.			
Dětská postýlka: 0,-			
Přistýlka: 350,-/den			
Zvíře na pokoji: 350,-/den			
Parkovné: 0,-			

Pramen: www.hotelbudweis.cz

HOTEL GOLD

CENÍK UBYTOVACÍCH SLUŽEB - HOTEL GOLD

	MIMO SEZONA 04. 01. 2010 – 30. 04. 2010 01. 11. 2010 – 27. 12. 2010		HLAVNÍ SEZONA 01. 05. 2010 – 31. 10. 2010 28. 12. 2010 – 02. 01. 2011	
	SGL	DBL	SGL	DBL
STANDARD	1 300,-	1 900,-	1 900,-	2 900,-
DE LUXE	1 900,-	2 500,-	2 900,-	3 900,-
APARTMÁ	2 500,-	3 100,-	3 900,-	4 900,-
V ceně je zahrnuta snídaně formou bufetu, DPH a povinné poplatky. Cena je uvedena za 1 noc.				
Dětská postýlka: 0,-				
Přistýlka: 900,-/ hlavní sezona - den, 700,-/mimo sezona - den				
Zvíře na pokoji: 250,-/den				
Parkovné: 150,-/den/1 os. automobil				

Pramen: www.hotelgold.cz

HOTEL PODHRAD

CENÍK UBYTOVACÍCH SLUŽEB - HOTEL PODHRAD

	Platný od 1.5.2010 do 31.10.2010			
	1 osoba	2 osoby	3 osoby	4 osoby
Apartmá	2 300,-	2 900,-	3 500,-	4 100,-
Knížecí pokoj	1 900,-	2 300,-	2 800,-	-----
Hradní pokoj	1 900,-	2 300,-	2 800,-	-----

	Platný 1.11.2010 do 30.4.2011			
	1 osoba	2 osoby	3 osoby	4 osoby
Apartmá	1 840,-	2 320,-	2 800,-	3 280,-
Knížecí pokoj	1 500,-	1 900,-	2 400,-	-----
Hradní pokoj	1 500,-	1 900,-	2 400,-	-----
Dětská postýlka: 200,-				
Přistýlka: 500,-/den				
Zvíře na pokoji: 200,-/den				
Parkovné: 0,-				

Pramen: www.podhrad.cz

PŘÍLOHA 8

KLASIFIKACE – HOTEL BUDWEIS

KATEGORIE HOTEL, HOTEL GARNI, MOTEL A BOTEL - HOTEL BUDWEIS

OBLAST	Č.	KRITÉRIUM	BODY	*	**	***	****	*****	A/N
I. BUDOVA/ MÍSTNOSTI									
ČISTOTA/ HYGIENA	1	Čistota a bezchybná hygiena jsou základními podmínkami každé třídy	0	M	M	M	M	M	A
STAV UBYT. ZAŘÍZENÍ	2	Veškerá vybavení a zařízení jsou funkční a v bezchybném stavu	0	M	M	M	M	M	A
CELKOVÝ DOJEM	3	Celkový dojem z ubytovacího zařízení (dále jen UZ) je odpovídající pro splnění požadavků:	0	Nenároč- ných 1	Středních 2	Zvýše- ných 3	Vysokých 4	Nejvy- šších 5	A/4
RECEPCE	4	Oddělená oblast Funkčně nezávislá oblast, přijatelný je jeden stůl nebo pracovní deska	1	M	M				
	5	Samostatný recepční pult	3			M	M	M	A
POKOJ	6	Velikost pokojů (včetně koupelny) ≥ 14m ² 6	10						
	7	Velikost pokojů (včetně koupelny) ≥ 18m ² 6	15						
	8	Velikost pokojů (včetně koupelny) ≥ 22m ² 6	20						A
	9	Velikost pokojů (včetně koupelny) ≥ 30m ² 6	25						
	10	Koupelna/Sanitární zařízení ≥ 5m ² 6	10						A
	11	Počet apartmánů 7	každé apartmá, max 6					min. 2	A/1
	12	Min. 50% pokojů je nekuřáckých	3						A
VEŘEJNÉ PROSTORY	13	Samostatný nekuřácký prostor ve snídaňové restauraci	3	M	M	M	M	M	A
	14	Odpočinkový prostor pro hotelové hosty (např. i snídaňová restaurace nebo restaurace)	2						A
	15	Místa k sezení v prostoru recepce	1			M			
	16	Hotelová hala s místy k sezení a nápojovým servisem	5				M		A
	17	Prostorná hala recepce s místy k sezení a nápojovým servisem	10					M	
	18	Bar 8 (otevřen 6 dnů v týdnu)	4				M		
	19	Bar 8 (otevřen 7 dnů v týdnu)	6					M	A
ZAŘÍZENÍ PRO OSOBY S POSTIŽENÍM	20	Bezbariérová přístupnost 9	5						

OBLAST	Č.	KRITÉRIUM	BODY	*	**	***	****	*****	A/N
	21	Bezbariérová přístupnost <i>10</i>	8						A
	22	Bezbariérová přístupnost <i>11</i>	5						
	23	Bezbariérová přístupnost <i>12</i>	5						A
	24	Zcela bezbariérový přístup <i>13</i>	5						
PARKOVACÍ PROSTORY									
	25	Parkování bezprostředně u hotelu	3						A
	26	Možnost parkování pro autobusy	1						A
	27	Garáž (v hotelu nebo areálu hotelu)	5						
JINÉ									
	28	Balkon či terasa přímo na pokoji <i>14</i>	2						
	29	Výtah	15			M 15	M 15	M 15	A

1 Zařízení a vybavení jsou odpovídající a udržovaná.

2 Zařízení a vybavení jsou udržovaná a vzájemně sladěná.

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

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

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

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

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

8 Výše zmíněný bar představuje více než pouhý nápojový servis.

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

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

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

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

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

14 Min. 85% pokojů.

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

OBLAST	Č.	KRITÉRIUM	BODY	*	**	***	****	*****	A/N
II. NABYTEK/ VYBAVENÍ									
HYGIENICKÉ VYBAVENÍ	30	100% pokojů se sprchou/WC nebo vanou/WC	1	M 16	M 16	M	M	M	A
	31	100% pokojů se sprchou/WC nebo vanou/WC, z toho 50% pokojů se samostatnou vanou a sprchovým koutem	10						N
	32	30% pokojů s oddělenou toaletou	5						N
	33	Sprcha se sprchovým závěsem/ sprchovou zástěnou 17	1	M	M	M	M	M	A
	34	Umyvadlo	1	M	M	M	M	M	A
	35	Dvojité umyvadlo v dvoulůžkovém pokoji	5						N
	36	Dvojité umyvadlo v apartmá	2						N
	37	Pratelná koupelnová předložka	1		M	M	M	M	A
	38	Osvětlení u umyvadla	1	M	M	M	M	M	A
	39	Zrcadlo	1	M	M	M	M	M	A
	40	Elektrická zásuvka poblíž zrcadla s označením napětí	1	M	M	M	M	M	A
	41	Kosmetické zrcadlo	1						
	42	Nastavitelné kosmetické zrcadlo	2				M 18	M	A
	43	Osvětlení kosmetického zrcadla	1						N
	44	Háčky nebo závěsné systémy pro ručníky	1	M	M	M	M	M	A
	45	Podlahové vytápění nebo topné těleso v koupelně	3			M 19	M 19	M 19	A
	46	Vyhřívavý žebřík na ručníky	3						N
	47	Odkládací polička	1	M	M	M			
	48	Velká odkládací plocha	3				M	M	A
	49	Sklenička na zubní kartáček na osobu	1	M	M	M	M	M	A
	50	Mýdlo nebo tekuté tělové mýdlo	1	M	M	M	M	M	A
	51	Pří sada do koupele nebo sprchový gel/mýdlo	1		M	M	M	M	A
	52	Šampon 20	1			M	M	M	A

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

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

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

19 Min. kritérium bude splněno, pokud bude splněno kritérium "Vyhřívavý žebřík na ručníky" č.46

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

OBLAST	Č.	KRITÉRIUM	BODY	*	**	***	****	*****	A/N
	53	Produkty osobní péče v lahvičkách	2					M	N
	54	Další kosmetické produkty (např. koupací čepice, pilníček na nehty, vatové tyčinky, vatové odličovací polštářky, tělové mléko ²¹)	1 za každou položku, max. 3				M	M	A/3
	55	Hygienické ubrousky	2			M	M	M	A
	56	Toaletní papír, rezervní toaletní papír, WC štětka s pouzdrém, hygienické sáčky na WC	1	M	M	M	M	M	A
	57	1 ručník na osobu	1	M	M	M	M	M	A
	58	1 osuška na osobu	2		M	M	M	M	A
	59	Župan na požádání	2				M		A
	60	Župan	4					M	N
	61	Pantofle na požádání	1				M		A
	62	Pantofle	3					M	N
	63	Vysoušeč vlasů na požádání	1						
	64	Vysoušeč vlasů	2			M	M	M	A
	65	Stolička v koupelně na požádání	3					M	A
	66	Osobní váha v koupelně	1						N
	67	Odpadkový koš v koupelně	1	M	M	M	M	M	A
KVALITA SPÁNKU	68	Jednolůžka s min. rozměrem 0,9m x 1,9m a dvojlůžka min. 1,8m x 1,9m 22	1	M	M	M			
	69	Jednolůžka s min. rozměrem 0,9m x 2m a dvojlůžka min. 1,8m x 2m 22	10				M	M	
	70	Jednolůžka s min. rozměrem 1m x 2m a dvojlůžka min. 2m x 2m 22	15						A
	71	10% lůžek o délce min. 2,1m	5						N
	72	Kvalitní a dobře udržovaná matrace o min. tloušťce 13cm	1	M	M	M	M	M	A
	73	Hygienický chránič matrace 23	10						A
	74	Důkladné čištění matrací nejméně 1x za dva roky (Doklad musí být přiložen k žádosti.) 24	10						
	75	Dětská postýlka na vyžádání	3						A

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

22 Pokud jsou na místo jednoho dvojlůžka použita dvě jednolůžka nebo jedna postel velikosti Queen Size (1,5m x 2,0m), host musí být informován před uzavřením smlouvy o ubytování o takovém nedodržení standardu.

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

24 Nebo technické zařízení k čištění matrací s příslušným atestem.

OBLAST	Č.	KRITÉRIUM	BODY	*	**	***	****	*****	A/N
	76	Pratelny kobereček u postele (umístít např. při večerní úpravě pokojů)	3					M	N
	77	Zařízení pro buzení (služba buzení telefonem je popsána v bodu č. 207)	1	M	M	M	M	M	A
	78	Kvalitní a dobře udržovaná příkrývka	1	M	M	M	M	M	A
	79	Kvalitní a dobře udržovaný polštář	1	M	M	M	M	M	A
	80	Hygienický chránič polštáře	3						N
	81	Další polštář na požádání	1			M	M		
	82	2 polštáře na každého hosta	4					M	A
	83	Nabídka různých druhů polštářů 25	4				M	M	A
	84	Další příkrývka na požádání	2			M	M	M	A
	85	Možnost částečného zatemnění místnosti (např. záclona)	1	M	M	M	M		
	86	Možnost úplného zatemnění místnosti (např. okenice nebo závěs - "blackout")	5					M	A
VYBAVENÍ POKOJE									
	87	Šatní skříň nebo výklenek pro odkládání šatů	1	M	M	M	M	M	A
	88	Police na prádlo	1		M	M	M	M	A
	89	Odpovídající počet ramínek 26	1	M	M	M	M	M	A
	90	Háčky na šaty	1	M	M	M	M	M	A
	91	Možnost zavěsit vak na šaty	1			M	M	M	A
	92	1 židle	1	M	M				
	93	1 místo k sezení na každé lůžko, alespoň židle	2			M	M	M	A
	94	1 pohodlné sezení (čalouněná židle, křeslo, pohovka) se stolem/odkládací přihrádkou	4				M	M	A
	95	1 další pohodlné sezení (čalouněná židle, křeslo, dvojmístná pohovka) ve dvoulůžkových pokojích či apartmá	4					M	N
	96	Stůl, pracovní stůl nebo pracovní deska	1	M	M				
	97	Stůl, pracovní stůl nebo deska s volnou pracovní plochou min 0,5m2 a s vhodným osvětlením	5			M	M	M	A
	98	Elektrická zásuvka v místnosti	1	M	M	M	M	M	A
	99	Další elektrická zásuvka poblíž stolu, pracovního stolu nebo pracovní desky	2			M	M	M	A
	100	Pokojové osvětlení	1	M	M	M	M	M	A
	101	Noční stolek/odkládací polička na každé lůžko	2			M	M	M	A
	102	Světlo ke čtení u každého lůžka	2		M	M	M	M	A

25 Host si může vybrat mezi různými druhy polštářů.

26 Jednoduchá drátěná ramínka toto kritérium nespĺňují.

OBLAST	Č.	KRITÉRIUM	BODY	*	**	***	****	*****	A/N
	103	Centrální vypínač pokojového osvětlení	3						N
	104	Vypínač pokojového osvětlení u postele	2						N
	105	Vypínač veškerého pokojového osvětlení u postele	3					M	A
	106	Elektrická zásuvka v blízkosti postele	1			M	M	M	A
	107	Zrcadlo na výšku postavy	2			M	M	M	A
	108	Místo k uložení zavazadla / kufru (kufřbox)	1			M	M	M	A
	109	Odpadkový koš v pokoji	2			M	M	M	A
ULOŽENÍ CENNOSTÍ									
	110	Možnost uložení cenností (např. v recepci)	1	M	M				
	111	Centrální trezor (např. v recepci)	3			M 27	M 27	M	A
	112	Trezor v pokoji	4			M 28	M 28	M	A
	113	Trezor v pokoji s integrovanou elektrickou zásuvkou	6						N
ZVUKOVÁ IZOLACE/ KLIMATIZACE									
	114	Odpovídající zvuková izolace oken	8						N
	115	Zvukově izolující dveře nebo dvojité dveře	8						A
	116	Pokoje s centrálně nastavitelnou klimatizací	8						
	117	Pokoje s individuálně nastavitelnou klimatizací	15						A
	118	Klimatizace ve veřejných prostorech pro hosty (např. restaurace, dopočítková hala, vstupní hala, snídaňová restaurace)	4						A
	119	Harmonická atmosféra (světlo, vůně, hudba, barvy apod.) ve veřejných prostorech	4						A
ELEKTRONIKA									
	120	Rozhlas 29	1			M	M	M	A
	121	CD-/DVD-/MP3-přehrávač nebo dokovací stanice	2						N
	122	Reproduktor v koupelně	2					M	N
	123	Barevný TV s dálkovým ovládáním 30	2	M	M				
	124	Barevný TV o velikosti odpovídající danému pokoji s dálkovým ovládáním a popisem nastavení programové nabídky	4			M			
	125	Barevný TV o velikosti odpovídající danému pokoji s dálkovým ovládáním, popisem nastavení programové nabídky a TV programem	6				M	M	A

27 Nebo trezor v pokoji (viz č. 112)

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

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

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

OBLAST	Č.	KRITÉRIUM	BODY	*	**	***	****	*****	A/N
	126	Další barevný TV v apartmánech o velikosti odpovídající dané místnosti	2						N
	127	Satelitní -/DVB - T 31 - nebo kabelový televizní příjem v pokoji	2						A
	128	Placené TV kanály nebo videohry s možností blokovat jejich použití dětmi	5						N
TELEKOMU- NIKACE	129	Možnost přijetí a odeslání faxů	1	M	M	M	M	M	A
	130	Veřejně přístupný telefon pro hosty	1	M	M	M	M	M	A
	131	Na požádání telefon v pokoji spolu s vícejazyčným návodem k použití 32	3			M			
	132	Telefon v pokoji včetně vícejazyčného návodu	8				M	M	A
	133	Přístup na internet ve veřejných prostorách (např. širokopásmové připojení, WLAN)	2			M 33	M	M	A
	134	Přístup na internet v pokoji (např. širokopásmový, WLAN)	8			M 34	M	M	A
	135	Internetové pracoviště přístupné hostům	5				M		A
	136	PC s internetem v pokoji na vyžádání	1					M	A
	137	PC s internetem v pokoji 35	3						N
POKOJ - RŮZNÉ	138	Informace o hotelu 36	1	M	M				
	139	Manuál služeb A - Z	2			M			
	140	Vícejazyčný manuál služeb A - Z	3				M	M	A
	141	Regionální informační materiály k dispozici na recepci	1	M	M	M	M	M	A
	142	Denní tisk v pokoji	3						N
	143	Časopis pro hosty v pokoji	1					M	N
	144	Psací potřeby a blok na psaní	1			M	M	M	A
	145	Korespondenční složka	1				M	M	A
	146	Žehlicí lis na kalhoty	3						A
	147	Taška na prádlo	1			M	M	M	A

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

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

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

34 Nebo přístup na internet ve veřejných prostorách (viz č. 133)

35 100% pokojů musí splňovat dané kritérium.

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

OBLAST	Č.	KRITÉRIUM	BODY	*	**	***	****	*****	A/N
	148	Štítko na požádání	1			M 37			
	149	Štítko v pokoji	2				M	M	A
	150	Lžice na boty v pokoji	1					M	
	151	Pomůcky na čištění obuvi na požádání	1			M 38			
	152	Pomůcky na čištění obuvi v pokoji	2				M	M	A
	153	Stroj na čištění obuvi v hotelu	3			M 39	M 40	M 40	A
	154	Dveřní kukátko	2						A
	155	Další zabezpečovací zařízení na dveřích pokoje	3						N

III. SLUŽBY

ÚKLID POKOJŮ/ VÝMĚNA PRÁDLA	156	Každodenní úklid pokoje	1	M	M	M	M	M	A
	157	Každodenní výměna ručníků na požádání	1	M	M	M	M	M	A
	158	Výměna ložního prádla nejméně jednou týdně	1	M	M				
	159	Výměna ložního prádla přinejmenším dvakrát týdně	2			M	M	M	A
	160	Výměna ložního prádla denně na požádání	4				M	M	A
	NÁPOJE	161	Nabídka nápojů k dispozici	1	M	M			
162		Nápojový automat/nápojová stanice v hotelu	1						
163		Nabídka nápojů v pokoji 41, sklenka/lůžko, otvírák	2			M	M	M	A
164		Nápoje 16 hodin denně prostřednictvím etážové služby-room service	2						
165		Nápoje 24 hodin denně prostřednictvím room service	4				M 42	M	A

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

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

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

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

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

42 Nebo minibar (bod č. 166)

OBLAST	Č.	KRITÉRIUM	BODY	*	**	***	****	*****	A/N
	166	Minibar	5				M 43	M	A
	167	Kávovar nebo varná konvice včetně příslušenství na pokoji	4						A
SNÍDANĚ	168	Snídaňová nabídka	1	M					
	169	Snídaně formou bufetu nebo odpovídající snídaňový jídelní lístek 44	2		M	M			
	170	Snídaně formou bufetu nebo odpovídající snídaňový jídelní lístek také prostřednictvím room service	5				M	M	A
	171	Snídaňový jídelní lístek prostřednictvím room service	2					M	
JÍDLO (MIMO GARNI)	172	Doba podávání obědů alespoň dvě hodiny	2						A
	173	Doba podávání večeří alespoň tři hodiny	2						A
	174	Tříchodové menu nebo "á la carte" nebo forma bufetu	1	M	M				
	175	Tříchodové menu s výběrem nebo "á la carte" nebo forma bufetu	2			M	M	M	A
	176	Jídla nabízena prostřednictvím room service do 22. hodiny	5				M		A
	177	Jídla nabízena prostřednictvím room service 24 hodin denně	10					M	
	178	Restaurace 45 otevřené alespoň 5 dnů v týdnu	5 za každou restauraci, max.	M (min.1)	M (min.1)	M (min.1)			A/1
	179	"Á la carte" - restaurace 45 otevřené alespoň 6 dnů v týdnu	každou restauraci, max. 16				M (min.1)		A/1
	180	"Á la carte" - restaurace 45 otevřené alespoň 7 dnů v týdnu	každou restauraci, max. 20					M (min.1)	A/1
	181	Dietní kuchyně (kuchař se zkušeností v přípravě dietních jídel, dietetik nebo odborník na nutriční hodnoty)	2						A
	182	Regionální kuchyně 46	4						A
RECEPCE	183	Služby recepce k dispozici/ např. telefonicky	1	M	M				
	184	Recepce otevřená 14 hodin, dostupná telefonicky 24 hodin denně	3			M			

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

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

45 Každá z nich s jiným konceptem a výběrem jídel.

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

OBLAST	Č.	KRITÉRIUM	BODY	*	**	***	****	*****	A/N	
	185	Recepce otevřená 18 hodin, dostupná telefonicky 24 hodin denně	4				M			
	186	Recepce otevřená 24 hodin denně, dostupná telefonicky 24 hodin denně	6					M	A	
	187	Dvojjazyčný personál (čeština/jeden světový jazyk)	2			M	M			
	188	Vícejazyčný personál (čeština/alespoň dva světové jazyky)	4					M	A	
	189	Služby kopírování nebo možnost obstarání fotokopii	2				M	M	A	
	190	Dveřník (doorman) nebo parkování zajišťované obsluhou (valet parking)	4					M	N	
	191	Parkování zajišťované obsluhou (valet parking) (191-194 vše samostatný personál)	15						N	
	192	Dveřník (doorman) (191-194 vše samostatný personál)	15						N	
	193	Concierge (191-194 vše samostatný personál)	15					M	N	
	194	Poslíček (bagážista) (191-194 vše samostatný personál)	15					M	A	
	195	Pomoc se zavazadlem na požádání	2			M	M			
	196	Pomoc se zavazadlem	5					M	A	
	197	Bezpečné místo úschovy zavazadel pro přijíždějící nebo odjíždějící hosty	5				M	M	A	
SLUŽBY PRÁDELNY A ŽEHLENÍ										
	198	Chemické čištění (doručení před 9.hod., navrácení během 24h)	1						A	
	199	Chemické čištění (doručení před 9.hod., navrácení během 12h)	2							
	200	Služba žehlení (navrácení během 1 hodiny)	2					M	A	
	201	Služby prádelny a žehlení (navrácení dle dohody)	1			M				
	202	Služby prádelny a žehlení (doručení před 9.hod., navrácení tentýž den - s výjimkou víkendu)	2				M			
	203	Služby prádelny a žehlení (doručení před 9.hod., navrácení během 12 hodin)	4					M	A	
PLATBY										
	204	Kreditní karty	2			M 47	M 47	M	M	A
	205	Debetní karty (i elektronické)	2			M 48	M 48	M 48	M 48	A
RŮZNÉ										
	206	Profesionální hotelová IT podpora (pro hosty)	2					M	M	A
	207	Služba ranního buzení (zařízení pro buzení viz bod 77)	2						A	
	208	Deštník v recepci/ v pokoji	1						A	
	209	Prodej vstupenek nebo rezervační služba v recepci (např. lístky do divadel, do kin)	1						A	
	210	Aktuální časopisy k dispozici hostům	1					M	A	
	211	Denní tisk v hotelu	2					M	M	A
	212	Krejčovská služba - drobné opravy	2					M	M	A

47 Nebo debetní karty (viz bod č. 205)

48 Nebo kreditní karty (viz bod č. 204)

OBLAST	Č.	KRITÉRIUM	BODY	*	**	***	****	*****	A/N
	213	Služba čištění obuvi	2			M 49	M 50	M	A
	214	Kyvadlová doprava nebo hotelová limuzína	2					M	N
	215	Nabídka hygienických předmětů (např. zubní kartáček, zubní pasta, holení)	2		M	M	M	M	A
	216	Možnost pořádání banketů pro nejméně 50 osob 51	2						A
	217	Možnost pořádání banketů pro nejméně 100 osob 51	4						
	218	Možnost pořádání banketů pro nejméně 250 osob 51	8						
	219	Osobní přivítání každého hosta (např. čerstvými květinami, dárkem na pokoj)	6					M	N
	220	Doprovod hosta na pokoj při příjezdu	2						N
	221	Služba odestýlání (turndown service) během večera sloužící jako další kontrola pokoje 52	10					M	N
	222	Sekretářské služby (samostatná kancelář a dostupnost personálu)	3						N
	223	Konferenční služby (samostatné oddělení, samostatný personál, body se získají pouze pokud je splněno alespoň jedno z kritérií 253-255)	5						
IV. VOLNOČASOVÉ AKTIVITY									
DALŠÍ VYBAVENÍ A DOPLŇKOVÉ SLUŽBY HOTELU									
	224	Čítárna a písárna (umístěny samostatně)	1						N
	225	Knihovna (umístěna samostatně)	2						A
	226	Prostor pro děti (herna/hřiště)	4						N
	227	Fitness místnost 53 s nejméně čtyřmi různými cvičebními stroji	4						N
SPA/ KOSMETIKA 54									
	228	Solárium	2						N
	229	Masáže 55 (např. Shiatsu, lymfodrenáže...)	2 za každou masážní kóji, max. 6						N

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

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

51 Prostory restaurace se nepočítají.

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

53 Fitness místnost má min. rozměr 20m².

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

55 Kóje musí mít min. velikost 10m².

OBLAST	Č.	KRITÉRIUM	BODY	*	**	***	****	*****	A/N
	230	Samostatná odpočinková místnost 56	3						N
	231	Jacuzzi (vířivka)	3						N
	232	Sauna	5 za každý typ sauny, max 15						N
	233	Kosmetický salon 57 nabízející nejméně 4 různé druhy kosmetických procedur (manikúra, pedikúra, peeling atd.)	5						N
	234	Koupací/brouzdací bazénová sekce 58 nabízející alespoň 4 různé druhy procedur (např. koupel, Kneipp, hydroterapie, bahenní nebo turecké lázně)	5						N
	235	Plavecký bazén (venkovní) 59 nebo plavecká přírodní nádrž 60	10						N
	236	Plavecký bazén (vnitřní) 61	15						N
RŮZNÉ	237	Animační programy	3						N
	238	Pečovatelka pro děti na požádání	1						N
	239	Hotelová péče o děti (Baby sitting - děti do 3 let), v pracovní dny přinejmenším tři hodiny, kvalifikovaný personál	10						N
	240	Hotelová péče o děti (Baby sitting - děti starší 3 let), v pracovní dny přinejmenším tři hodiny, kvalifikovaný personál	10						N
	241	Pronájem sportovního vybavení (např. lyže, lodě, kola)	2						N
	242	Vlastní hotelová pláž nebo vlastní trávník	4						N
V. ORGANIZAČNÍ NABÍDKY									
	243	Systém pro řešení stížností 62	3			M	M	M	A
	244	Zjišťování a vyhodnocování připomínek hostů 63	5				M	M	A
	245	Kontroly Mystery guest 64 (Doklad o provádění musí být přiložen k žádosti)	15				(M) 65	M	N

56 Odpočinková místnost musí mít velikost min. 20m².

57 Kóje musí mít min. velikost 10m².

58 Kóje musí mít min. velikost 10m².

59 Venkovní plavecký bazén je vyhříván a má min. velikost 60 m². Nebo menší s protiproudem.

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

61 Vnitřní plavecký bazén je vyhříván a má min. velikost 40 m². Nebo menší s protiproudem.

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

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

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

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

OBLAST	Č.	KRITÉRIUM	BODY	*	**	***	****	*****	A/N
	246	Systém řízení kvality podle EHQ 66 krok 1 ("Q")	4						N
	247	Systém řízení kvality podle EHQ 67 krok 2 ("QQ")	6						N
	248	Systém řízení kvality podle EHQ 68 krok 3 ("QQQ")	10						N
	249	Webové stránky s vypovídajícími, realistickými obrázky hotelu 69	5			M	M	M	A
	250	Možnost on-line rezervace prostřednictvím elektronických rezervačních systémů 70	5						A
	251	Orientační nákres/plán lokality na internetu nebo na vyžádání	1		M	M	M	M	A
	252	Vybízení odjíždějících/již odcestovaných hostů k hodnocení na oficiálním portálu nebo na domovských stránkách	5						A
VI. HOTELOVÁ KONFERENČNÍ ZARÍZENÍ									
MÍSTNOSTI	253	Konferenční sál(y) přinejmenším 36m ² až 100m ² , výška stropu přinejmenším 2,5m	5						A
	254	Konferenční sál(y) větší než 100m ² , výška stropu přinejmenším 2,75m	8						
	255	Konferenční sál(y) větší než 250m ² , výška stropu přinejmenším 3,0m	10						
	256	Konferenční/administrativní kancelář k pronájmu 71	1						A
	257	Místnosti pro pracovní skupiny/salónky 71	4						A
TELEKOMUNIKACE/ MÉDIA	258	Telefon 71, 72	1						A
	259	Přístup na internet (např. širokopásmový, WLAN) 71, 72	2						A
	260	Datový projektor 71, 72	2						A
	261	Materiál pro workshop 71, 72	1						A
	262	Tabule se špendlíky (pin board) na každou konferenční místnost	1						N
	263	Jeden flipchart na každou konferenční místnost 71, 72	1						A

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

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

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

69 Přinejmenším pohled na exteriér, veřejné prostory a pokoj.

70 Pouhý e-mailový kontakt není přijatelný.

71 Akceptováno pouze pokud je splněno alespoň jedno z kritérií 253-255.

72 Min. kritérium v každé konferenční místnosti.

OBLAST	Č.	KRITÉRIUM	BODY	*	**	***	****	*****	A/N
VYBAVENÍ/ TECHNICKÁ ZAŘÍZENÍ	264	Promítací plátno (odpovídající výši stropu a velikosti místnosti, nejméně 1,5 x 1,5) 71, 72	1						A
	265	Místo nebo zařízení pro odkládání šatstva v konferenčních prostorách 71, 72	1						A
	266	Rečnický pult 71	1						A
	267	Přinejmenším osm elektrických zásuvek, prodlužovací kabel a rozvod energie 71, 72	1						A
	268	Denní světlo v konferenční místnosti a možnost zatemnění místnosti 71, 72	3						A
	269	Odpovídající osvětlení 73	2						A
	270	Samostatně nastavitelná klimatizace konferenčních místností 72	3						A
VII. MINIMÁLNÍ POČTY BODŮ									

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

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

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

M - POVINNÁ KRITÉRIA

A - ANO

N - NE

SUMA: POVINNÝCH: 277
NEPOVINNÝCH: 207
SOUČET: 484
POČET POVINNÝCH KRITÉRIÍ: 104

PŘÍLOHA 9

KLASIFIKACE – HOTEL GOLD

KATEGORIE HOTEL, HOTEL GARNI, MOTEL A BOTEL - HOTEL GOLD

OBLAST	Č.	KRITÉRIUM	BODY	*	**	***	****	*****	A/N
I. BUDOVA/ MÍSTNOSTI									
ČISTOTA/ HYGIENA	1	Čistota a bezchybná hygiena jsou základními podmínkami každé třídy	0	M	M	M	M	M	A
STAV UBYT. ZAŘÍZENÍ	2	Veškerá vybavení a zařízení jsou funkční a v bezchybném stavu	0	M	M	M	M	M	A
CELKOVÝ DOJEM	3	Celkový dojem z ubytovacího zařízení (dále jen UZ) je odpovídající pro splnění požadavků:	0	Nenároč- ných 1	Středních 2	Zvýše- ných 3	Vysokých 4	Nejvy- šších 5	A/4
RECEPCE	4	Oddělená oblast Funkčně nezávislá oblast, přijatelný je jeden stůl nebo pracovní deska	1	M	M				
	5	Samostatný recepční pult	3			M	M	M	A
POKOJ	6	Velikost pokojů (včetně koupelny) $\geq 14\text{m}^2$ 6	10						
	7	Velikost pokojů (včetně koupelny) $\geq 18\text{m}^2$ 6	15						A
	8	Velikost pokojů (včetně koupelny) $\geq 22\text{m}^2$ 6	20						
	9	Velikost pokojů (včetně koupelny) $\geq 30\text{m}^2$ 6	25						
	10	Koupelna/Sanitární zařízení $\geq 5\text{m}^2$ 6	10						N
	11	Počet apartmánů 7	každé apartmá, max 6					min. 2	A/3
	12	Min. 50% pokojů je nekuřáckých	3						A
VEŘEJNÉ PROSTORY	13	Samostatný nekuřácký prostor ve snídaňové restauraci	3	M	M	M	M	M	A
	14	Odpočinkový prostor pro hotelové hosty (např. snídaňová restaurace nebo restaurace)	2						A
	15	Místa k sezení v prostoru recepce	1			M			
	16	Hotelová hala s místy k sezení a nápojovým servisem	5				M		A
	17	Prostorná hala recepce s místy k sezení a nápojovým servisem	10					M	
	18	Bar 8 (otevřen 6 dnů v týdnu)	4				M		
	19	Bar 8 (otevřen 7 dnů v týdnu)	6					M	A
ZAŘÍZENÍ PRO OSOBY S POSTIŽENÍM	20	Bezbariérová přístupnost 9	5						

OBLAST	Č.	KRITÉRIUM	BODY	*	**	***	****	*****	A/N
	21	Bezbariérová přístupnost <i>10</i>	8						A
	22	Bezbariérová přístupnost <i>11</i>	5						
	23	Bezbariérová přístupnost <i>12</i>	5						
	24	Zcela bezbariérový přístup <i>13</i>	5						
PARKOVACÍ PROSTORY	25	Parkování bezprostředně u hotelu	3						A
	26	Možnost parkování pro autobusy	1						A
	27	Garáž (v hotelu nebo areálu hotelu)	5						N
JINÉ	28	Balkon či terasa přímo na pokoji <i>14</i>	2						N
	29	Výtah	15			M 15	M 15	M 15	N

- 1 Zařízení a vybavení jsou odpovídající a udržovaná.
- 2 Zařízení a vybavení jsou udržovaná a vzájemně sladěná.
- 3 Zařízení a vybavení jsou trvale sladěná co do tvaru i barvy. Celkově vytvářený dojem je vyšší komfort.
- 4 Zařízení a vybavení jsou vysoce kvalitní a nabízejí prvotřídní pohodlí. Všeobecný vizuální dojem je trvalé sladění co do tvaru, barvy a materiálů.
- 5 Zařízení a vybavení jsou luxusní a nabízejí nejvyšší pohodlí. Všeobecný vizuální dojem je trvalé sladění tvarů, barev a materiálů.
- 6 Min. 85% pokojů musí splňovat dané kritérium (bez rozlišení jednolůžkový/dvoulůžkový pokoj). V případě, že zbylých max. 15% pokojů kritérium nesplňuje, musí být host informován ještě před uzavřením smlouvy o ubytování o tom, že některé pokoje jsou menší.
- 7 Za apartmá se nepovažuje Junior suite. Apartmá (Suite) se skládá ze dvou samostatných místností, z nichž jedna je zařízena jako ložnice a druhá jako obývací prostor. Jejich vzájemné oddělení nemusí být řešeno formou dveří; průchod mezi těmito dvěma místnostmi rovněž postačí. Aby hosté mohli naplno využívat hotelové služby, musí se apartmány nacházet uvnitř budovy hotelu.
- 8 Výše zmíněný bar představuje více než pouhý nápojový servis.
- 9 Osoby s postižením pohybového aparátu a osoby trvale odkázané na invalidní vozík. Toto kritérium bude splněno pokud bude zajištěn bezbariérový přístup z parkoviště a přístup do veřejných prostor hotelu (snídaně, restaurace)
- 10 Osoby s postižením pohybového aparátu a osoby trvale odkázané na invalidní vozík. Toto kritérium bude splněno pokud bude zajištěn bezbariérový přístup z parkoviště a přístup do veřejných prostor hotelu a existence bezbariérových toalet ve veřejných prostorách hotelu.
- 11 Nevidomé osoby nebo osoby s postižením zraku. Toto kritérium bude splněno pokud zajištěno označením tlačítek ve výtahu v Braillovu písmu a označení velkých prosklených ploch (např. automatické dveře) upozorňujícími znaky ve výši očí.
- 12 Osoby trpící sníženou citlivostí, nedoslýchavostí nebo sluchovým postižením. Toto kritérium bude splněno pokud bude na pokojích zajištěna optická signalizace zvonku a optická signalizace k případnému hlášení požáru. Požadavek musí být splněn minimálně v pokojích pro postižené občany.
- 13 Toto kritérium odpovídá splnění bodu 21 + 22 + 23 současně. Předpisy se odvíjejí od dohody s národními asociacemi v zájmu osob s postižením.
- 14 Min. 85% pokojů.
- 15 Pokud je více než tři podlaží (včetně přízemí).

OBLAST	Č.	KRITÉRIUM	BODY	*	**	***	****	*****	A/N
II. NABYTEK/ VYBAVENÍ									
HYGIENICKÉ VYBAVENÍ	30	100% pokojů se sprchou/WC nebo vanou/WC	1	M 16	M 16	M	M	M	A
	31	100% pokojů se sprchou/WC nebo vanou/WC, z toho 50% pokojů se samostatnou vanou a sprchovým koutem	10						
	32	30% pokojů s oddělenou toaletou	5						
	33	Sprcha se sprchovým závěsem/ sprchovou zástěnou 17	1	M	M	M	M	M	A
	34	Umyvadlo	1	M	M	M	M	M	A
	35	Dvojité umyvadlo v dvoulůžkovém pokoji	5						N
	36	Dvojité umyvadlo v apartmá	2						N
	37	Pratelná koupelnová předložka	1		M	M	M	M	A
	38	Osvětlení u umyvadla	1	M	M	M	M	M	A
	39	Zrcadlo	1	M	M	M	M	M	A
	40	Elektrická zásuvka poblíž zrcadla s označením napětí	1	M	M	M	M	M	A
	41	Kosmetické zrcadlo	1						N
	42	Nastavitelné kosmetické zrcadlo	2				M 18	M	N
	43	Osvětlení kosmetického zrcadla	1						N
	44	Háčky nebo závěsné systémy pro ručníky	1	M	M	M	M	M	A
	45	Podlahové vytápění nebo topné těleso v koupelně	3			M 19	M 19	M 19	N
	46	Vyhřívavý žebřík na ručníky	3						N
	47	Odkládací polička	1	M	M	M			A
	48	Velká odkládací plocha	3				M	M	
	49	Sklenička na zubní kartáček na osobu	1	M	M	M	M	M	A
	50	Mýdlo nebo tekuté tělové mýdlo	1	M	M	M	M	M	A
	51	Pří sada do koupele nebo sprchový gel/mýdlo	1		M	M	M	M	A
	52	Šampon 20	1			M	M	M	A

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

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

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

19 Min. kritérium bude splněno, pokud bude splněno kritérium "Vyhřívavý žebřík na ručníky" č.46

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

OBLAST	Č.	KRITÉRIUM	BODY	*	**	***	****	*****	A/N
	53	Produkty osobní péče v lahvičkách	2					M	N
	54	Další kosmetické produkty (např. koupací čepice, pilníček na nehty, vatové tyčinky, vatové odličovací polštářky, tělové mléko ²¹)	1 za každou položku, max. 3				M	M	A/3
	55	Hygienické ubrousky	2			M	M	M	A
	56	Toaletní papír, rezervní toaletní papír, WC štětka s pouzdrém, hygienické sáčky na WC	1	M	M	M	M	M	A
	57	1 ručník na osobu	1	M	M	M	M	M	A
	58	1 osuška na osobu	2		M	M	M	M	A
	59	Župan na požádání	2				M		A
	60	Župan	4					M	N
	61	Pantofle na požádání	1				M		A
	62	Pantofle	3					M	N
	63	Vysoušeč vlasů na požádání	1						
	64	Vysoušeč vlasů	2			M	M	M	A
	65	Stolička v koupelně na požádání	3					M	N
	66	Osobní váha v koupelně	1						N
	67	Odpadkový koš v koupelně	1	M	M	M	M	M	A
KVALITA SPÁNKU	68	Jednolůžka s min. rozměrem 0,9m x 1,9m a dvojlůžka min. 1,8m x 1,9m 22	1	M	M	M			
	69	Jednolůžka s min. rozměrem 0,9m x 2m a dvojlůžka min. 1,8m x 2m 22	10				M	M	
	70	Jednolůžka s min. rozměrem 1m x 2m a dvojlůžka min. 2m x 2m 22	15						A
	71	10% lůžek o délce min. 2,1m	5						N
	72	Kvalitní a dobře udržovaná matrace o min. tloušťce 13cm	1	M	M	M	M	M	A
	73	Hygienický chránič matrace 23	10						A
	74	Důkladné čištění matrací nejméně 1x za dva roky (Doklad musí být přiložen k žádosti.) 24	10						N
	75	Dětská postýlka na vyžádání	3						A

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

22 Pokud jsou na místo jednoho dvojlůžka použita dvě jednolůžka nebo jedna postel velikosti Queen Size (1,5m x 2,0m), host musí být informován před uzavřením smlouvy o ubytování o takovém nedodržení standardu.

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

24 Nebo technické zařízení k čištění matrací s příslušným atestem.

OBLAST	Č.	KRITÉRIUM	BODY	*	**	***	****	*****	A/N
	76	Pratelný kobereček u postele (umístit např. při večerní úpravě pokojů)	3					M	N
	77	Zařízení pro buzení (služba buzení telefonem je popsána v bodu č. 207)	1	M	M	M	M	M	A
	78	Kvalitní a dobře udržovaná příkrývka	1	M	M	M	M	M	A
	79	Kvalitní a dobře udržovaný polštář	1	M	M	M	M	M	A
	80	Hygienický chránič polštáře	3						N
	81	Další polštář na požádání	1			M	M		A
	82	2 polštáře na každého hosta	4					M	N
	83	Nabídka různých druhů polštářů 25	4				M	M	N
	84	Další příkrývka na požádání	2			M	M	M	A
	85	Možnost částečného zatemnění místnosti (např. záclona)	1	M	M	M	M		
	86	Možnost úplného zatemnění místnosti (např. okenice nebo závěs - "blackout")	5					M	A
VYBAVENÍ POKOJE									
	87	Šatní skříň nebo výklenek pro odkládání šatů	1	M	M	M	M	M	A
	88	Police na prádlo	1		M	M	M	M	A
	89	Odpovídající počet ramínek 26	1	M	M	M	M	M	A
	90	Háčky na šaty	1	M	M	M	M	M	A
	91	Možnost zavěsit vak na šaty	1			M	M	M	A
	92	1 židle	1	M	M				
	93	1 místo k sezení na každé lůžko, alespoň židle	2			M	M	M	A
	94	1 pohodlné sezení (čalouněná židle, křeslo, pohovka) se stolem/odkládací přihrádkou	4				M	M	A
	95	1 další pohodlné sezení (čalouněná židle, křeslo, dvojmístná pohovka) ve dvoulůžkových pokojích či apartmá	4					M	A
	96	Stůl, pracovní stůl nebo pracovní deska	1	M	M				
	97	Stůl, pracovní stůl nebo deska s volnou pracovní plochou min 0,5m2 a s vhodným osvětlením	5			M	M	M	A
	98	Elektrická zásuvka v místnosti	1	M	M	M	M	M	A
	99	Další elektrická zásuvka poblíž stolu, pracovního stolu nebo pracovní desky	2			M	M	M	A
	100	Pokojové osvětlení	1	M	M	M	M	M	A
	101	Noční stolek/odkládací polička na každé lůžko	2			M	M	M	A
	102	Světlo ke čtení u každého lůžka	2		M	M	M	M	A

25 Host si může vybrat mezi různými druhy polštářů.

26 Jednoduchá drátěná ramínka toto kritérium nespĺňují.

OBLAST	Č.	KRITÉRIUM	BODY	*	**	***	****	*****	A/N
	103	Centrální vypínač pokojového osvětlení	3						A
	104	Vypínač pokojového osvětlení u postele	2						A
	105	Vypínač veškerého pokojového osvětlení u postele	3					M	N
	106	Elektrická zásuvka v blízkosti postele	1			M	M	M	A
	107	Zrcadlo na výšku postavy	2			M	M	M	A
	108	Místo k uložení zavazadla / kufru (kufřbox)	1			M	M	M	A
	109	Odpadkový koš v pokoji	2			M	M	M	A
ULOŽENÍ CENNOSTÍ									
	110	Možnost uložení cenností (např. v recepci)	1	M	M				
	111	Centrální trezor (např. v recepci)	3			M 27	M 27	M	A
	112	Trezor v pokoji	4			M 28	M 28	M	A
	113	Trezor v pokoji s integrovanou elektrickou zásuvkou	6						
ZVUKOVÁ IZOLACE/ KLIMATIZACE									
	114	Odpovídající zvuková izolace oken	8						A
	115	Zvukově izolující dveře nebo dvojité dveře	8						N
	116	Pokoje s centrálně nastavitelnou klimatizací	8						N
	117	Pokoje s individuálně nastavitelnou klimatizací	15						N
	118	Klimatizace ve veřejných prostorech pro hosty (např. restaurace, dopočinková hala, vstupní hala, snídaňová restaurace)	4						N
	119	Harmonická atmosféra (světlo, vůně, hudba, barvy apod.) ve veřejných prostorech	4						A
ELEKTRONIKA									
	120	Rozhlas 29	1			M	M	M	A
	121	CD-/DVD-/MP3-přehrávač nebo dokovací stanice	2						N
	122	Reproduktor v koupelně	2					M	N
	123	Barevný TV s dálkovým ovládáním 30	2	M	M				
	124	Barevný TV o velikosti odpovídající danému pokoji s dálkovým ovládáním a popisem nastavení programové nabídky	4			M			
	125	Barevný TV o velikosti odpovídající danému pokoji s dálkovým ovládáním, popisem nastavení programové nabídky a TV programem	6				M	M	A

27 Nebo trezor v pokoji (viz č. 112)

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

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

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

OBLAST	Č.	KRITÉRIUM	BODY	*	**	***	****	*****	A/N
	126	Další barevný TV v apartmánech o velikosti odpovídající dané místnosti	2						N
	127	Satelitní -/DVB - T 31 - nebo kabelový televizní příjem v pokoji	2						A
	128	Placené TV kanály nebo videohry s možností blokovat jejich použití dětmi	5						N
TELEKOMU- NIKACE	129	Možnost přijetí a odeslání faxů	1	M	M	M	M	M	A
	130	Veřejně přístupný telefon pro hosty	1	M	M	M	M	M	A
	131	Na požádání telefon v pokoji spolu s vícejazyčným návodem k použití 32	3			M			
	132	Telefon v pokoji včetně vícejazyčného návodu	8				M	M	A
	133	Přístup na internet ve veřejných prostorách (např. širokopásmové připojení, WLAN)	2			M 33	M	M	A
	134	Přístup na internet v pokoji (např. širokopásmový, WLAN)	8			M 34	M	M	N
	135	Internetové pracoviště přístupné hostům	5				M		N
	136	PC s internetem v pokoji na vyžádání	1					M	N
	137	PC s internetem v pokoji 35	3						N
POKOJ - RŮZNÉ	138	Informace o hotelu 36	1	M	M				
	139	Manuál služeb A - Z	2			M			
	140	Vícejazyčný manuál služeb A - Z	3				M	M	A
	141	Regionální informační materiály k dispozici na recepci	1	M	M	M	M	M	A
	142	Denní tisk v pokoji	3						N
	143	Časopis pro hosty v pokoji	1					M	N
	144	Psací potřeby a blok na psaní	1			M	M	M	A
	145	Korespondenční složka	1				M	M	A
	146	Žehlicí lis na kalhoty	3						N
	147	Taška na prádlo	1			M	M	M	A

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

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

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

34 Nebo přístup na internet ve veřejných prostorách (viz č. 133)

35 100% pokojů musí splňovat dané kritérium.

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

OBLAST	Č.	KRITÉRIUM	BODY	*	**	***	****	*****	A/N
	148	Šitíčko na požádání	1			M 37			
	149	Šitíčko v pokoji	2				M	M	A
	150	Lžice na boty v pokoji	1					M	A
	151	Pomůcky na čištění obuvi na požádání	1			M 38			N
	152	Pomůcky na čištění obuvi v pokoji	2				M	M	A
	153	Stroj na čištění obuvi v hotelu	3			M 39	M 40	M 40	N
	154	Dveřní kukátko	2						A
	155	Další zabezpečovací zařízení na dveřích pokoje	3						N
III. SLUŽBY									
ÚKLID POKOJŮ/ VÝMĚNA PRÁDLA									
	156	Každodenní úklid pokoje	1	M	M	M	M	M	A
	157	Každodenní výměna ručníků na požádání	1	M	M	M	M	M	A
	158	Výměna ložního prádla nejméně jednou týdně	1	M	M				
	159	Výměna ložního prádla přinejmenším dvakrát týdně	2			M	M	M	A
	160	Výměna ložního prádla denně na požádání	4				M	M	A
NÁPOJE	161	Nabídka nápojů k dispozici	1	M	M				
	162	Nápojový automat/nápojová stanice v hotelu	1						
	163	Nabídka nápojů v pokoji 41, sklenka/lůžko, otvírák	2			M	M	M	A
	164	Nápoje 16 hodin denně prostřednictvím etážové služby-room service	2						
	165	Nápoje 24 hodin denně prostřednictvím room service	4				M 42	M	N

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

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

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

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

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

42 Nebo minibar (bod č. 166)

OBLAST	Č.	KRITÉRIUM	BODY	*	**	***	****	*****	A/N
	166	Minibar	5				M 43	M	N
	167	Kávovar nebo varná konvice včetně příslušenství na pokoji	4						N
SNÍDANĚ	168	Snídaňová nabídka	1	M					
	169	Snídaně formou bufetu nebo odpovídající snídaňový jídelní lístek 44	2		M	M			
	170	Snídaně formou bufetu nebo odpovídající snídaňový jídelní lístek také prostřednictvím room service	5				M	M	A
	171	Snídaňový jídelní lístek prostřednictvím room service	2					M	
JÍDLO (MIMO GARNI)	172	Doba podávání obědů alespoň dvě hodiny	2						A
	173	Doba podávání večeří alespoň tři hodiny	2						A
	174	Tříchodové menu nebo "à la carte" nebo forma bufetu	1	M	M				
	175	Tříchodové menu s výběrem nebo "à la carte" nebo forma bufetu	2			M	M	M	A
	176	Jídla nabízena prostřednictvím room service do 22. hodiny	5				M		A
	177	Jídla nabízena prostřednictvím room service 24 hodin denně	10					M	
	178	Restaurace 45 otevřené alespoň 5 dnů v týdnu	5 za každou restauraci, max.	M (min.1)	M (min.1)	M (min.1)			
	179	"À la carte" - restaurace 45 otevřené alespoň 6 dnů v týdnu	každou restauraci, max. 16				M (min.1)		
	180	"À la carte" - restaurace 45 otevřené alespoň 7 dnů v týdnu	každou restauraci, max. 20					M (min.1)	A/I
	181	Dietní kuchyně (kuchař se zkušeností v přípravě dietních jídel, dietetik nebo odborník na nutriční hodnoty)	2						N
	182	Regionální kuchyně 46	4						A
RECEPCE	183	Služby recepce k dispozici/ např. telefonicky	1	M	M				
	184	Recepce otevřená 14 hodin, dostupná telefonicky 24 hodin denně	3			M			

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

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

45 Každá z nich s jiným konceptem a výběrem jídel.

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

OBLAST	Č.	KRITÉRIUM	BODY	*	**	***	****	*****	A/N
	185	Recepce otevřená 18 hodin, dostupná telefonicky 24 hodin denně	4				M		
	186	Recepce otevřená 24 hodin denně, dostupná telefonicky 24 hodin denně	6					M	A
	187	Dvojjazyčný personál (čeština/jeden světový jazyk)	2			M	M		A
	188	Vícejazyčný personál (čeština/alespoň dva světové jazyky)	4					M	N
	189	Služby kopírování nebo možnost obstarání fotokopii	2				M	M	A
	190	Dveřník (doorman) nebo parkování zajišťované obsluhou (valet parking)	4					M	N
	191	Parkování zajišťované obsluhou (valet parking) (191-194 vše samostatný personál)	15						N
	192	Dveřník (doorman) (191-194 vše samostatný personál)	15						N
	193	Concierge (191-194 vše samostatný personál)	15					M	N
	194	Poslíček (bagážista) (191-194 vše samostatný personál)	15					M	N
	195	Pomoc se zavazadlem na požádání	2			M	M		A
	196	Pomoc se zavazadlem	5					M	N
	197	Bezpečné místo úschovy zavazadel pro přijíždějící nebo odjíždějící hosty	5				M	M	A
SLUŽBY PRÁDELNY A ŽEHLENÍ	198	Chemické čištění (doručení před 9.hod., navrácení během 24h)	1						A
	199	Chemické čištění (doručení před 9.hod., navrácení během 12h)	2						
	200	Služba žehlení (navrácení během 1 hodiny)	2					M	A
	201	Služby prádelny a žehlení (navrácení dle dohody)	1			M			N
	202	Služby prádelny a žehlení (doručení před 9.hod., navrácení tentýž den - s výjimkou víkendu)	2				M		A
	203	Služby prádelny a žehlení (doručení před 9.hod., navrácení během 12 hodin)	4					M	
PLATBY	204	Kreditní karty	2		M 47	M 47	M	M	A
	205	Debetní karty (i elektronické)	2		M 48	M 48	M 48	M 48	A
RŮZNÉ	206	Profesionální hotelová IT podpora (pro hosty)	2				M	M	A
	207	Služba ranního buzení (zařízení pro buzení viz bod 77)	2						A
	208	Deštník v recepci/ v pokoji	1						A
	209	Prodej vstupenek nebo rezervační služba v recepci (např. lístky do divadel, do kin)	1						A
	210	Aktuální časopisy k dispozici hostům	1					M	A
	211	Denní tisk v hotelu	2				M	M	A
	212	Krejčovská služba - drobné opravy	2				M	M	N

47 Nebo debetní karty (viz bod č. 205)

48 Nebo kreditní karty (viz bod č. 204)

OBLAST	Č.	KRITÉRIUM	BODY	*	**	***	****	*****	A/N
	213	Služba čištění obuvi	2			M 49	M 50	M	N
	214	Kyvadlová doprava nebo hotelová limuzína	2					M	N
	215	Nabídka hygienických předmětů (např. zubní kartáček, zubní pasta, holení)	2		M	M	M	M	A
	216	Možnost pořádání banketů pro nejméně 50 osob 51	2						
	217	Možnost pořádání banketů pro nejméně 100 osob 51	4						A
	218	Možnost pořádání banketů pro nejméně 250 osob 51	8						
	219	Osobní přivítání každého hosta (např. čerstvými květinami, dárkem na pokoj)	6					M	N
	220	Doprovod hosta na pokoj při příjezdu	2						N
	221	Služba odestýlání (turndown service) během večera sloužící jako další kontrola pokoje 52	10					M	N
	222	Sekretářské služby (samostatná kancelář a dostupnost personálu)	3						N
	223	Konferenční služby (samostatné oddělení, samostatný personál, body se získají pouze pokud je splněno alespoň jedno z kritérií 253-255)	5						
IV. VOLNOČASOVÉ AKTIVITY									
DALŠÍ VYBAVENÍ A DOPLŇKOVÉ SLUŽBY HOTELU									
	224	Čítárna a písárna (umístěny samostatně)	1						N
	225	Knihovna (umístěna samostatně)	2						N
	226	Prostor pro děti (herna/hřiště)	4						N
	227	Fitness místnost 53 s nejméně čtyřmi různými cvičebními stroji	4						N
SPA/ KOSMETIKA 54									
	228	Solárium	2						N
	229	Masáže 55 (např. Shiatsu, lymfodrenáže...)	2 za každou masážní kóji, max. 6						N

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

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

51 Prostory restaurace se nepočítají.

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

53 Fitness místnost má min. rozměr 20m².

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

55 Kóje musí mít min. velikost 10m².

OBLAST	Č.	KRITÉRIUM	BODY	*	**	***	****	*****	A/N
	230	Samostatná odpočinková místnost 56	3						N
	231	Jacuzzi (vířivka)	3						N
	232	Sauna	5 za každý typ sauny, max 15						N
	233	Kosmetický salon 57 nabízející nejméně 4 různé druhy kosmetických procedur(manikúra, pedikúra, peeling atd.)	5						N
	234	Koupací/brouzdací bazénová sekce 58 nabízející alespoň 4 různé druhy procedur (např. koupel, Kneipp, hydroterapie, bahenní nebo turecké lázně)	5						N
	235	Plavecký bazén (venkovní) 59 nebo plavecká přírodní nádrž 60	10						N
	236	Plavecký bazén (vnitřní) 61	15						N
RŮZNÉ	237	Animační programy	3						N
	238	Pečovatelka pro děti na požádání	1						A
	239	Hotelová péče o děti (Baby sitting - děti do 3 let), v pracovní dny přinejmenším tři hodiny, kvalifikovaný personál	10						N
	240	Hotelová péče o děti (Baby sitting - děti starší 3 let), v pracovní dny přinejmenším tři hodiny, kvalifikovaný personál	10						N
	241	Pronájem sportovního vybavení (např. lyže, lodě, kola)	2						N
	242	Vlastní hotelová pláž nebo vlastní trávník	4						N
V. ORGANIZAČNÍ NABÍDKY									
	243	Systém pro řešení stížností 62	3			M	M	M	A
	244	Zjišťování a vyhodnocování připomínek hostů 63	5				M	M	A
	245	Kontroly Mystery guest 64 (Doklad o provádění musí být přiložen k žádosti)	15				(M) 65	M	N

56 Odpočinková místnost musí mít velikost min. 20m².

57 Kóje musí mít min. velikost 10m².

58 Kóje musí mít min. velikost 10m².

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

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

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

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

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

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

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

OBLAST	Č.	KRITÉRIUM	BODY	*	**	***	****	*****	A/N
	246	Systém řízení kvality podle EHQ 66 krok 1 ("Q")	4						N
	247	Systém řízení kvality podle EHQ 67 krok 2 ("QQ")	6						N
	248	Systém řízení kvality podle EHQ 68 krok 3 ("QQQ")	10						N
	249	Webové stránky s vypovídajícími, realistickými obrázky hotelu 69	5			M	M	M	A
	250	Možnost on-line rezervace prostřednictvím elektronických rezervačních systémů 70	5						A
	251	Orientační nákres/plán lokality na internetu nebo na vyžádání	1		M	M	M	M	A
	252	Vybízení odjíždějících/již odcestovaných hostů k hodnocení na oficiálním portálu nebo na domovských stránkách	5						N
VI. HOTELOVÁ KONFERENČNÍ ZARÍZENÍ									
MÍSTNOSTI	253	Konferenční sál(y) přinejmenším 36m ² až 100m ² , výška stropu přinejmenším 2,5m	5						A
	254	Konferenční sál(y) větší než 100m ² , výška stropu přinejmenším 2,75m	8						
	255	Konferenční sál(y) větší než 250m ² , výška stropu přinejmenším 3,0m	10						
	256	Konferenční/administrativní kancelář k pronájmu 71	1						N
	257	Místnosti pro pracovní skupiny/salónky 71	4						A
TELEKOMUNIKACE/ MÉDIA	258	Telefon 71, 72	1						A
	259	Přístup na internet (např. širokopásmový, WLAN) 71, 72	2						A
	260	Datový projektor 71, 72	2						A
	261	Materiál pro workshop 71, 72	1						N
	262	Tabule se špendlíky (pin board) na každou konferenční místnost	1						N
	263	Jeden flipchart na každou konferenční místnost 71, 72	1						A

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

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

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

69 Přinejmenším pohled na exteriér, veřejné prostory a pokoj.

70 Pouhý e-mailový kontakt není přijatelný.

71 Akceptováno pouze pokud je splněno alespoň jedno z kritérií 253-255.

72 Min. kritérium v každé konferenční místnosti.

OBLAST	Č.	KRITÉRIUM	BODY	*	**	***	****	*****	A/N
VYBAVENÍ/ TECHNICKÁ ZAŘÍZENÍ	264	Promítací plátno (odpovídající výši stropu a velikosti místnosti, nejméně 1,5 x 1,5) 71, 72	1						A
	265	Místo nebo zařízení pro odkládání šatstva v konferenčních prostorách 71, 72	1						A
	266	Rečnický pult 71	1						N
	267	Přinejmenším osm elektrických zásuvek, prodlužovací kabel a rozvod energie 71, 72	1						A
	268	Denní světlo v konferenční místnosti a možnost zatemnění místnosti 71, 72	3						A
	269	Odpovídající osvětlení 73	2						A
	270	Samostatně nastavitelná klimatizace konferenčních místností 72	3						N
VII. MINIMÁLNÍ POČTY BODŮ									

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

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

M - POVINNÁ KRITÉRIA

A - ANO

N - NE

SUMA: POVINNÝCH: 207
NEPOVINNÝCH: 141
SOUČET: 348
POČET POVINNÝCH KRITÉRIÍ: 91

PŘÍLOHA 10

KLASIFIKACE – HOTEL PODHRAD

KATEGORIE HOTEL, HOTEL GARNI, MOTEL A BOTEL - HOTEL PODHRAD

OBLAST	Č.	KRITÉRIUM	BODY	*	**	***	****	*****	A/N
I. BUDOVA/ MÍSTNOSTI									
ČISTOTA/ HYGIENA	1	Čistota a bezchybná hygiena jsou základními podmínkami každé třídy	0	M	M	M	M	M	A
STAV UBYT. ZAŘÍZENÍ	2	Veškerá vybavení a zařízení jsou funkční a v bezchybném stavu	0	M	M	M	M	M	A
CELKOVÝ DOJEM	3	Celkový dojem z ubytovacího zařízení (dále jen UZ) je odpovídající pro splnění požadavků:	0	Nenároč- ných 1	Středních 2	Zvýše- ných 3	Vysokých 4	Nejvy- šších 5	A/4
RECEPCE	4	Oddělená oblast Funkčně nezávislá oblast, přijatelný je jeden stůl nebo pracovní deska	1	M	M				
	5	Samostatný recepční pult	3			M	M	M	A
POKOJ	6	Velikost pokojů (včetně koupelny) ≥ 14m ² 6	10						
	7	Velikost pokojů (včetně koupelny) ≥ 18m ² 6	15						
	8	Velikost pokojů (včetně koupelny) ≥ 22m ² 6	20						A
	9	Velikost pokojů (včetně koupelny) ≥ 30m ² 6	25						
	10	Koupelna/Sanitární zařízení ≥ 5m ² 6	10						N
	11	Počet apartmánů 7	každé apartmá, max 6					min. 2	A/4
	12	Min. 50% pokojů je nekuřáckých	3						A
VEŘEJNÉ PROSTORY	13	Samostatný nekuřácký prostor ve snídaňové restauraci	3	M	M	M	M	M	A
	14	Odpočinkový prostor pro hotelové hosty (např. snídaňová restaurace nebo restaurace)	2						A
	15	Místa k sezení v prostoru recepce	1			M			
	16	Hotelová hala s místy k sezení a nápojovým servisem	5				M		A
	17	Prostorná hala recepce s místy k sezení a nápojovým servisem	10					M	
	18	Bar 8 (otevřen 6 dnů v týdnu)	4				M		
	19	Bar 8 (otevřen 7 dnů v týdnu)	6					M	A
ZAŘÍZENÍ PRO OSOBY S POSTIŽENÍM	20	Bezbariérová přístupnost 9	5						

OBLAST	Č.	KRITÉRIUM	BODY	*	**	***	****	*****	A/N
	21	Bezbariérová přístupnost <i>10</i>	8						A
	22	Bezbariérová přístupnost <i>11</i>	5						
	23	Bezbariérová přístupnost <i>12</i>	5						
	24	Zcela bezbariérový přístup <i>13</i>	5						
PARKOVACÍ PROSTORY	25	Parkování bezprostředně u hotelu	3						A
	26	Možnost parkování pro autobusy	1						A
	27	Garáž (v hotelu nebo areálu hotelu)	5						N
JINÉ	28	Balkon či terasa přímo na pokoji <i>14</i>	2						N
	29	Výtah	15			M 15	M 15	M 15	A

- 1 Zařízení a vybavení jsou odpovídající a udržovaná.
- 2 Zařízení a vybavení jsou udržovaná a vzájemně sladěná.
- 3 Zařízení a vybavení jsou trvale sladěná co do tvaru i barvy. Celkově vytvářený dojem je vyšší komfort.
- 4 Zařízení a vybavení jsou vysoce kvalitní a nabízejí prvotřídní pohodlí. Všeobecný vizuální dojem je trvalé sladění co do tvaru, barvy a materiálů.
- 5 Zařízení a vybavení jsou luxusní a nabízejí nejvyšší pohodlí. Všeobecný vizuální dojem je trvalé sladění tvarů, barev a materiálů.
- 6 Min. 85% pokojů musí splňovat dané kritérium (bez rozlišení jednolůžkový/dvoulůžkový pokoj). V případě, že zbylých max. 15% pokojů kritérium nesplňuje, musí být host informován ještě před uzavřením smlouvy o ubytování o tom, že některé pokoje jsou menší.
- 7 Za apartmá se nepovažuje Junior suite. Apartmá (Suite) se skládá ze dvou samostatných místností, z nichž jedna je zařízena jako ložnice a druhá jako obývací prostor. Jejich vzájemné oddělení nemusí být řešeno formou dveří; průchod mezi těmito dvěma místnostmi rovněž postačí. Aby hosté mohli naplno využívat hotelové služby, musí se apartmány nacházet uvnitř budovy hotelu.
- 8 Výše zmíněný bar představuje více než pouhý nápojový servis.
- 9 Osoby s postižením pohybového aparátu a osoby trvale odkázané na invalidní vozík. Toto kritérium bude splněno pokud bude zajištěn bezbariérový přístup z parkoviště a přístup do veřejných prostor hotelu (snídaně, restaurace)
- 10 Osoby s postižením pohybového aparátu a osoby trvale odkázané na invalidní vozík. Toto kritérium bude splněno pokud bude zajištěn bezbariérový přístup z parkoviště a přístup do veřejných prostor hotelu a existence bezbariérových toalet ve veřejných prostorách hotelu.
- 11 Nevidomé osoby nebo osoby s postižením zraku. Toto kritérium bude splněno pokud zajištěno označením tlačítek ve výtahu v Braillovu písmu a označení velkých prosklených ploch (např. automatické dveře) upozorňujícími znaky ve výši očí.
- 12 Osoby trpící sníženou citlivostí, nedoslýchavostí nebo sluchovým postižením. Toto kritérium bude splněno pokud bude na pokojích zajištěna optická signalizace zvonku a optická signalizace k případnému hlášení požáru. Požadavek musí být splněn minimálně v pokojích pro postižené občany.
- 13 Toto kritérium odpovídá splnění bodu 21 + 22 + 23 současně. Předpisy se odvíjejí od dohody s národními asociacemi v zájmu osob s postižením.
- 14 Min. 85% pokojů.
- 15 Pokud je více nežli tři podlaží (včetně přízemí).

OBLAST	Č.	KRITÉRIUM	BODY	*	**	***	****	*****	A/N
II. NABYTEK/ VYBAVENÍ									
HYGIENICKÉ VYBAVENÍ	30	100% pokojů se sprchou/WC nebo vanou/WC	1	M 16	M 16	M	M	M	A
	31	100% pokojů se sprchou/WC nebo vanou/WC, z toho 50% pokojů se samostatnou vanou a sprchovým koutem	10						N
	32	30% pokojů s oddělenou toaletou	5						N
	33	Sprcha se sprchovým závěsem/ sprchovou zástěnou 17	1	M	M	M	M	M	A
	34	Umyvadlo	1	M	M	M	M	M	A
	35	Dvojité umyvadlo v dvoulůžkovém pokoji	5						N
	36	Dvojité umyvadlo v apartmá	2						N
	37	Pratelná koupelnová předložka	1		M	M	M	M	A
	38	Osvětlení u umyvadla	1	M	M	M	M	M	A
	39	Zrcadlo	1	M	M	M	M	M	A
	40	Elektrická zásuvka poblíž zrcadla s označením napětí	1	M	M	M	M	M	A
	41	Kosmetické zrcadlo	1						N
	42	Nastavitelné kosmetické zrcadlo	2				M 18	M	N
	43	Osvětlení kosmetického zrcadla	1						N
	44	Háčky nebo závěsné systémy pro ručníky	1	M	M	M	M	M	A
	45	Podlahové vytápění nebo topné těleso v koupelně	3			M 19	M 19	M 19	A
	46	Vyhřívavý žebřík na ručníky	3						A
	47	Odkládací polička	1	M	M	M			
	48	Velká odkládací plocha	3				M	M	A
	49	Sklenička na zubní kartáček na osobu	1	M	M	M	M	M	A
	50	Mýdlo nebo tekuté tělové mýdlo	1	M	M	M	M	M	A
	51	Pří sada do koupele nebo sprchový gel/mýdlo	1		M	M	M	M	A
	52	Šampon 20	1			M	M	M	A

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

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

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

19 Min. kritérium bude splněno, pokud bude splněno kritérium "Vyhřívavý žebřík na ručníky" č.46

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

OBLAST	Č.	KRITÉRIUM	BODY	*	**	***	****	*****	A/N
	53	Produkty osobní péče v lahvičkách	2					M	A
	54	Další kosmetické produkty (např. koupací čepice, pilníček na nehty, vatové tyčinky, vatové odličovací polštářky, tělové mléko ²¹)	1 za každou položku, max. 3				M	M	A/3
	55	Hygienické ubrousky	2			M	M	M	A
	56	Toaletní papír, rezervní toaletní papír, WC štětka s pouzdrém, hygienické sáčky na WC	1	M	M	M	M	M	A
	57	1 ručník na osobu	1	M	M	M	M	M	A
	58	1 osuška na osobu	2		M	M	M	M	A
	59	Župan na požádání	2				M		
	60	Župan	4					M	A
	61	Pantofle na požádání	1				M		A
	62	Pantofle	3					M	
	63	Vysoušeč vlasů na požádání	1						
	64	Vysoušeč vlasů	2			M	M	M	A
	65	Stolička v koupelně na požádání	3					M	N
	66	Osobní váha v koupelně	1						N
	67	Odpadkový koš v koupelně	1	M	M	M	M	M	A
KVALITA SPÁNKU	68	Jednolůžka s min. rozměrem 0,9m x 1,9m a dvojlůžka min. 1,8m x 1,9m 22	1	M	M	M			
	69	Jednolůžka s min. rozměrem 0,9m x 2m a dvojlůžka min. 1,8m x 2m 22	10				M	M	
	70	Jednolůžka s min. rozměrem 1m x 2m a dvojlůžka min. 2m x 2m 22	15						A
	71	10% lůžek o délce min. 2,1m	5						N
	72	Kvalitní a dobře udržovaná matrace o min. tloušťce 13cm	1	M	M	M	M	M	A
	73	Hygienický chránič matrace 23	10						N
	74	Důkladné čištění matrací nejméně 1x za dva roky (Doklad musí být přiložen k žádosti.) 24	10						N
	75	Dětská postýlka na vyžádání	3						A

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

22 Pokud jsou na místo jednoho dvojlůžka použita dvě jednolůžka nebo jedna postel velikosti Queen Size (1,5m x 2,0m), host musí být informován před uzavřením smlouvy o ubytování o takovém nedodržení standardu.

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

24 Nebo technické zařízení k čištění matrací s příslušným atestem.

OBLAST	Č.	KRITÉRIUM	BODY	*	**	***	****	*****	A/N
	76	Pratelný kobereček u postele (umístit např. při večerní úpravě pokojů)	3					M	N
	77	Zařízení pro buzení (služba buzení telefonem je popsána v bodu č. 207)	1	M	M	M	M	M	A
	78	Kvalitní a dobře udržovaná příkrývka	1	M	M	M	M	M	A
	79	Kvalitní a dobře udržovaný polštář	1	M	M	M	M	M	A
	80	Hygienický chránič polštáře	3						N
	81	Další polštář na požádání	1			M	M		A
	82	2 polštáře na každého hosta	4					M	N
	83	Nabídka různých druhů polštářů 25	4				M	M	A
	84	Další příkrývka na požádání	2			M	M	M	A
	85	Možnost částečného zatemnění místnosti (např. záclona)	1	M	M	M	M		A
	86	Možnost úplného zatemnění místnosti (např. okenice nebo závěs - "blackout")	5					M	
VYBAVENÍ POKOJE									
	87	Šatní skříň nebo výklenek pro odkládání šatů	1	M	M	M	M	M	A
	88	Police na prádlo	1		M	M	M	M	A
	89	Odpovídající počet ramínek 26	1	M	M	M	M	M	A
	90	Háčky na šaty	1	M	M	M	M	M	A
	91	Možnost zavěsit vak na šaty	1			M	M	M	A
	92	1 židle	1	M	M				
	93	1 místo k sezení na každé lůžko, alespoň židle	2			M	M	M	A
	94	1 pohodlné sezení (čalouněná židle, křeslo, pohovka) se stolem/odkládací přihrádkou	4				M	M	A
	95	1 další pohodlné sezení (čalouněná židle, křeslo, dvojmístná pohovka) ve dvoulůžkových pokojích či apartmá	4					M	A
	96	Stůl, pracovní stůl nebo pracovní deska	1	M	M				
	97	Stůl, pracovní stůl nebo deska s volnou pracovní plochou min 0,5m2 a s vhodným osvětlením	5			M	M	M	A
	98	Elektrická zásuvka v místnosti	1	M	M	M	M	M	A
	99	Další elektrická zásuvka poblíž stolu, pracovního stolu nebo pracovní desky	2			M	M	M	A
	100	Pokojové osvětlení	1	M	M	M	M	M	A
	101	Noční stolek/odkládací polička na každé lůžko	2			M	M	M	A
	102	Světlo ke čtení u každého lůžka	2		M	M	M	M	A

25 Host si může vybrat mezi různými druhy polštářů.

26 Jednoduchá drátěná ramínka toto kritérium nespĺňujú.

OBLAST	Č.	KRITÉRIUM	BODY	*	**	***	****	*****	A/N
	103	Centrální vypínač pokojového osvětlení	3						
	104	Vypínač pokojového osvětlení u postele	2						A
	105	Vypínač veškerého pokojového osvětlení u postele	3					M	N
	106	Elektrická zásuvka v blízkosti postele	1			M	M	M	A
	107	Zrcadlo na výšku postavy	2			M	M	M	A
	108	Místo k uložení zavazadla / kufru (kufřbox)	1			M	M	M	A
	109	Odpadkový koš v pokoji	2			M	M	M	A
ULOŽENÍ CENNOSTÍ									
	110	Možnost uložení cenností (např. v recepci)	1	M	M				
	111	Centrální trezor (např. v recepci)	3			M 27	M 27	M	A
	112	Trezor v pokoji	4			M 28	M 28	M	A
	113	Trezor v pokoji s integrovanou elektrickou zásuvkou	6						
ZVUKOVÁ IZOLACE/ KLIMATIZACE									
	114	Odpovídající zvuková izolace oken	8						A
	115	Zvukově izolující dveře nebo dvojité dveře	8						
	116	Pokoje s centrálně nastavitelnou klimatizací	8						N
	117	Pokoje s individuálně nastavitelnou klimatizací	15						N
	118	Klimatizace ve veřejných prostorách pro hosty (např. restaurace, dopočinková hala, vstupní hala, snídaňová restaurace)	4						A
	119	Harmonická atmosféra (světlo, vůně, hudba, barvy apod.) ve veřejných prostorách	4						A
ELEKTRONIKA									
	120	Rozhlas 29	1			M	M	M	A
	121	CD-/DVD-/MP3-přehrávač nebo dokovací stanice	2						N
	122	Reproduktor v koupelně	2					M	N
	123	Barevný TV s dálkovým ovládáním 30	2	M	M				
	124	Barevný TV o velikosti odpovídající danému pokoji s dálkovým ovládáním a popisem nastavení programové nabídky	4			M			
	125	Barevný TV o velikosti odpovídající danému pokoji s dálkovým ovládáním, popisem nastavení programové nabídky a TV programem	6				M	M	A

27 Nebo trezor v pokoji (viz č. 112)

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

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

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

OBLAST	Č.	KRITÉRIUM	BODY	*	**	***	****	*****	A/N
	126	Další barevný TV v apartmánech o velikosti odpovídající dané místnosti	2						N
	127	Satelitní -/DVB - T 31 - nebo kabelový televizní příjem v pokoji	2						N
	128	Placené TV kanály nebo videohry s možností blokovat jejich použití dětmi	5						N
TELEKOMU- NIKACE	129	Možnost přijetí a odeslání faxů	1	M	M	M	M	M	A
	130	Veřejně přístupný telefon pro hosty	1	M	M	M	M	M	A
	131	Na požádání telefon v pokoji spolu s vícejazyčným návodem k použití 32	3			M			
	132	Telefon v pokoji včetně vícejazyčného návodu	8				M	M	A
	133	Přístup na internet ve veřejných prostorách (např. širokopásmové připojení, WLAN)	2			M 33	M	M	A
	134	Přístup na internet v pokoji (např. širokopásmový, WLAN)	8			M 34	M	M	A
	135	Internetové pracoviště přístupné hostům	5				M		A
	136	PC s internetem v pokoji na vyžádání	1					M	N
	137	PC s internetem v pokoji 35	3						N
POKOJ - RŮZNÉ	138	Informace o hotelu 36	1	M	M				
	139	Manuál služeb A - Z	2			M			
	140	Vícejazyčný manuál služeb A - Z	3				M	M	A
	141	Regionální informační materiály k dispozici na recepci	1	M	M	M	M	M	A
	142	Denní tisk v pokoji	3						N
	143	Časopis pro hosty v pokoji	1					M	N
	144	Psací potřeby a blok na psaní	1			M	M	M	A
	145	Korespondenční složka	1				M	M	A
	146	Žehlicí lis na kalhoty	3						N
	147	Taška na prádlo	1			M	M	M	A

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

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

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

34 Nebo přístup na internet ve veřejných prostorách (viz č. 133)

35 100% pokojů musí splňovat dané kritérium.

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

OBLAST	Č.	KRITÉRIUM	BODY	*	**	***	****	*****	A/N
	148	Šitíčko na požádání	1			M 37			
	149	Šitíčko v pokoji	2				M	M	A
	150	Lžice na boty v pokoji	1					M	A
	151	Pomůcky na čištění obuvi na požádání	1			M 38			
	152	Pomůcky na čištění obuvi v pokoji	2				M	M	A
	153	Stroj na čištění obuvi v hotelu	3			M 39	M 40	M 40	A
	154	Dveřní kukátko	2						A
	155	Další zabezpečovací zařízení na dveřích pokoje	3						N
III. SLUŽBY									
ÚKLID POKOJŮ/ VÝMĚNA PRÁDLA									
	156	Každodenní úklid pokoje	1	M	M	M	M	M	A
	157	Každodenní výměna ručníků na požádání	1	M	M	M	M	M	A
	158	Výměna ložního prádla nejméně jednou týdně	1	M	M				
	159	Výměna ložního prádla přinejmenším dvakrát týdně	2			M	M	M	A
	160	Výměna ložního prádla denně na požádání	4				M	M	A
NÁPOJE									
	161	Nabídka nápojů k dispozici	1	M	M				
	162	Nápojový automat/nápojová stanice v hotelu	1						
	163	Nabídka nápojů v pokoji 41, sklenka/lůžko, otvírák	2			M	M	M	A
	164	Nápoje 16 hodin denně prostřednictvím etážové služby-room service	2						
	165	Nápoje 24 hodin denně prostřednictvím room service	4				M 42	M	A

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

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

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

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

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

42 Nebo minibar (bod č. 166)

OBLAST	Č.	KRITÉRIUM	BODY	*	**	***	****	*****	A/N
	166	Minibar	5				M 43	M	A
	167	Kávovar nebo varná konvice včetně příslušenství na pokoji	4						N
SNÍDANĚ	168	Snídaňová nabídka	1	M					
	169	Snídaně formou bufetu nebo odpovídající snídaňový jídelní lístek 44	2		M	M			
	170	Snídaně formou bufetu nebo odpovídající snídaňový jídelní lístek také prostřednictvím room service	5				M	M	A
	171	Snídaňový jídelní lístek prostřednictvím room service	2					M	
JÍDLO (MIMO GARNI)	172	Doba podávání obědů alespoň dvě hodiny	2						A
	173	Doba podávání večeří alespoň tři hodiny	2						A
	174	Tříchodové menu nebo "à la carte" nebo forma bufetu	1	M	M				
	175	Tříchodové menu s výběrem nebo "à la carte" nebo forma bufetu	2			M	M	M	A
	176	Jídla nabízena prostřednictvím room service do 22. hodiny	5				M		A
	177	Jídla nabízena prostřednictvím room service 24 hodin denně	10					M	
	178	Restaurace 45 otevřené alespoň 5 dnů v týdnu	5 za každou restauraci, max.	M (min.1)	M (min.1)	M (min.1)			
	179	"À la carte" - restaurace 45 otevřené alespoň 6 dnů v týdnu	každou restauraci, max. 16				M (min.1)		
	180	"À la carte" - restaurace 45 otevřené alespoň 7 dnů v týdnu	každou restauraci, max. 20					M (min.1)	A/I
	181	Dietní kuchyně (kuchař se zkušeností v přípravě dietních jídel, dietetik nebo odborník na nutriční hodnoty)	2						A
	182	Regionální kuchyně 46	4						A
RECEPCE	183	Služby recepce k dispozici/ např. telefonicky	1	M	M				
	184	Recepce otevřená 14 hodin, dostupná telefonicky 24 hodin denně	3			M			

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

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

45 Každá z nich s jiným konceptem a výběrem jídel.

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

OBLAST	Č.	KRITÉRIUM	BODY	*	**	***	****	*****	A/N
	185	Recepce otevřená 18 hodin, dostupná telefonicky 24 hodin denně	4				M		
	186	Recepce otevřená 24 hodin denně, dostupná telefonicky 24 hodin denně	6					M	A
	187	Dvojjazyčný personál (čeština/jeden světový jazyk)	2			M	M		A
	188	Vícejazyčný personál (čeština/alespoň dva světové jazyky)	4					M	
	189	Služby kopírování nebo možnost obstarání fotokopíí	2				M	M	A
	190	Dveřník (doorman) nebo parkování zajišťované obsluhou (valet parking)	4					M	N
	191	Parkování zajišťované obsluhou (valet parking) (191-194 vše samostatný personál)	15						N
	192	Dveřník (doorman) (191-194 vše samostatný personál)	15						N
	193	Concierge (191-194 vše samostatný personál)	15					M	N
	194	Poslíček (bagážista) (191-194 vše samostatný personál)	15					M	N
	195	Pomoc se zavazadlem na požádání	2			M	M		A
	196	Pomoc se zavazadlem	5					M	N
	197	Bezpečné místo úschovy zavazadel pro přijíždějící nebo odjíždějící hosty	5				M	M	A
SLUŽBY PRÁDELNY A ŽEHLENÍ	198	Chemické čištění (doručení před 9.hod., navrácení během 24h)	1						A
	199	Chemické čištění (doručení před 9.hod., navrácení během 12h)	2						
	200	Služba žehlení (navrácení během 1 hodiny)	2					M	A
	201	Služby prádelny a žehlení (navrácení dle dohody)	1			M			
	202	Služby prádelny a žehlení (doručení před 9.hod., navrácení tentýž den - s výjimkou víkendu)	2				M		A
	203	Služby prádelny a žehlení (doručení před 9.hod., navrácení během 12 hodin)	4					M	
PLATBY	204	Kreditní karty	2		M 47	M 47	M	M	A
	205	Debetní karty (i elektronické)	2		M 48	M 48	M 48	M 48	A
RŮZNÉ	206	Profesionální hotelová IT podpora (pro hosty)	2				M	M	A
	207	Služba ranního buzení (zařízení pro buzení viz bod 77)	2						A
	208	Deštník v recepci/ v pokoji	1						A
	209	Prodej vstupenek nebo rezervační služba v recepci (např. lístky do divadel, do kin)	1						A
	210	Aktuální časopisy k dispozici hostům	1					M	
	211	Denní tisk v hotelu	2				M	M	A
	212	Krejčovská služba - drobné opravy	2				M	M	A

47 Nebo debetní karty (viz bod č. 205)

48 Nebo kreditní karty (viz bod č. 204)

OBLAST	Č.	KRITÉRIUM	BODY	*	**	***	****	*****	A/N
	213	Služba čištění obuvi	2			M 49	M 50	M	A
	214	Kyvadlová doprava nebo hotelová limuzína	2					M	N
	215	Nabídka hygienických předmětů (např. zubní kartáček, zubní pasta, holení)	2		M	M	M	M	A
	216	Možnost pořádání banketů pro nejméně 50 osob 51	2						
	217	Možnost pořádání banketů pro nejméně 100 osob 51	4						A
	218	Možnost pořádání banketů pro nejméně 250 osob 51	8						
	219	Osobní přivítání každého hosta (např. čerstvými květinami, dárkem na pokoj)	6					M	N
	220	Doprovod hosta na pokoj při příjezdu	2						N
	221	Služba odestýlání (turndown service) během večera sloužící jako další kontrola pokoje 52	10					M	N
	222	Sekretářské služby (samostatná kancelář a dostupnost personálu)	3						N
	223	Konferenční služby (samostatné oddělení, samostatný personál, body se získají pouze pokud je splněno alespoň jedno z kritérií 253-255)	5						N
IV. VOLNOČASOVÉ AKTIVITY									
DALŠÍ VYBAVENÍ A DOPLŇKOVÉ SLUŽBY HOTELU									
	224	Čítárna a písárna (umístěny samostatně)	1						N
	225	Knihovna (umístěna samostatně)	2						N
	226	Prostor pro děti (herna/hřiště)	4						N
	227	Fitness místnost 53 s nejméně čtyřmi různými cvičebními stroji	4						N
SPA/ KOSMETIKA 54									
	228	Solárium	2						N
	229	Masáže 55 (např. Shiatsu, lymfodrenáže...)	2 za každou masážní kóji, max. 6						A/2

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

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

51 Prostory restaurace se nepočítají.

52 Případná výměna ručníků, odestlání přehození, vysypání odpadkového koše na papír apod.

53 Fitness místnost má min. rozměr 20m².

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

55 Kóje musí mít min. velikost 10m².

OBLAST	Č.	KRITÉRIUM	BODY	*	**	***	****	*****	A/N
	230	Samostatná odpočinková místnost 56	3						A
	231	Jacuzzi (vířivka)	3						A
	232	Sauna	5 za každý typ sauny, max 15						A/2
	233	Kosmetický salon 57 nabízející nejméně 4 různé druhy kosmetických procedur (manikúra, pedikúra, peeling atd.)	5						N
	234	Koupací/brouzdací bazénová sekce 58 nabízející alespoň 4 různé druhy procedur (např. koupel, Kneipp, hydroterapie, bahenní nebo turecké lázně)	5						N
	235	Plavecký bazén (venkovní) 59 nebo plavecká přírodní nádrž 60	10						N
	236	Plavecký bazén (vnitřní) 61	15						A
RŮZNÉ	237	Animační programy	3						N
	238	Pečovatelka pro děti na požádání	1						A
	239	Hotelová péče o děti (Baby sitting - děti do 3 let), v pracovní dny přinejmenším tři hodiny, kvalifikovaný personál	10						N
	240	Hotelová péče o děti (Baby sitting - děti starší 3 let), v pracovní dny přinejmenším tři hodiny, kvalifikovaný personál	10						N
	241	Pronájem sportovního vybavení (např. lyže, lodě, kola)	2						A
	242	Vlastní hotelová pláž nebo vlastní trávník	4						N
V. ORGANIZAČNÍ NABÍDKY									
	243	Systém pro řešení stížností 62	3			M	M	M	A
	244	Zjišťování a vyhodnocování připomínek hostů 63	5				M	M	A
	245	Kontroly Mystery guest 64 (Doklad o provádění musí být přiložen k žádosti)	15				(M) 65	M	N

56 Odpočinková místnost musí mít velikost min. 20m².

57 Kóje musí mít min. velikost 10m².

58 Kóje musí mít min. velikost 10m².

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

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

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

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

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

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

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

OBLAST	Č.	KRITÉRIUM	BODY	*	**	***	****	*****	A/N
	246	Systém řízení kvality podle EHQ 66 krok 1 ("Q")	4						N
	247	Systém řízení kvality podle EHQ 67 krok 2 ("QQ")	6						N
	248	Systém řízení kvality podle EHQ 68 krok 3 ("QQQ")	10						N
	249	Webové stránky s vypovídajícími, realistickými obrázky hotelu 69	5			M	M	M	A
	250	Možnost on-line rezervace prostřednictvím elektronických rezervačních systémů 70	5						A
	251	Orientační nákres/plán lokality na internetu nebo na vyžádání	1		M	M	M	M	A
	252	Vybízení odjíždějících/již odcestovaných hostů k hodnocení na oficiálním portálu nebo na domovských stránkách	5						N
VI. HOTELOVÁ KONFERENČNÍ ZARÍZENÍ									
MÍSTNOSTI	253	Konferenční sál(y) přinejmenším 36m ² až 100m ² , výška stropu přinejmenším 2,5m	5						A
	254	Konferenční sál(y) větší než 100m ² , výška stropu přinejmenším 2,75m	8						
	255	Konferenční sál(y) větší než 250m ² , výška stropu přinejmenším 3,0m	10						
	256	Konferenční/administrativní kancelář k pronájmu 71	1						N
	257	Místnosti pro pracovní skupiny/salónky 71	4						A
TELEKOMUNIKACE/ MÉDIA	258	Telefon 71, 72	1						A
	259	Přístup na internet (např. širokopásmový, WLAN) 71, 72	2						A
	260	Datový projektor 71, 72	2						A
	261	Materiál pro workshop 71, 72	1						N
	262	Tabule se špendlíky (pin board) na každou konferenční místnost	1						N
	263	Jeden flipchart na každou konferenční místnost 71, 72	1						A

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

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

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

69 Přinejmenším pohled na exteriér, veřejné prostory a pokoj.

70 Pouhý e-mailový kontakt není přijatelný.

71 Akceptováno pouze pokud je splněno alespoň jedno z kritérií 253-255.

72 Min. kritérium v každé konferenční místnosti.

OBLAST	Č.	KRITÉRIUM	BODY	*	**	***	****	*****	A/N
VYBAVENÍ/ TECHNICKÁ ZAŘÍZENÍ	264	Promítací plátno (odpovídající výši stropu a velikosti místnosti, nejméně 1,5 x 1,5) 71, 72	1						A
	265	Místo nebo zařízení pro odkládání šatstva v konferenčních prostorách 71, 72	1						A
	266	Rečnický pult 71	1						N
	267	Přinejmenším osm elektrických zásuvek, prodlužovací kabel a rozvod energie 71, 72	1						A
	268	Denní světlo v konferenční místnosti a možnost zatemnění místnosti 71, 72	3						A
	269	Odpovídající osvětlení 73	2						A
	270	Samostatně nastavitelná klimatizace konferenčních místností 72	3						A

VII. MINIMÁLNÍ POČTY BODŮ

- 73 Instalována osvětlovací tělesa o intenzitě min. 300 lux. U místností větších než 100 m² musí být možnost plynulého stmívání nebo segmentovaného spínání. Položka bude akceptována pouze tehdy, pokud bylo splněno alespoň jedno z kritérií 253-255.
- 74 Hotely podávající pouze snídaně. Min. počet bodů, které musí být dosaženy jsou v každé třídě sníženy o 20 bodů.
- 75 Přívlastek "Superior" představuje vynikající hotely, které dosahují bodových hodnocení vysoce předstihujících počty bodů předepsaných pro jejich třídy, a u nichž celkový dojem převyšuje standard očekávaný v jejich třídě. Tyto hotely nabízejí vysoký standard služeb. Přívlastek "Superior" mohou získat také hotely typu "garni".

M - POVINNÁ KRITÉRIA

A - ANO

N - NE

SUMA: POVINNÝCH: 264
NEPOVINNÝCH: 175
SOUČET: 439
POČET POVINNÝCH KRITÉRIÍ: 103