

VYSOKÁ ŠKOLA OBCHODNÍ A HOTELOVÁ

Studijní obor: Gastronomie, hotelnictví a cestovní ruch (6501R028)

Barbora GREGOROVÁ

ZMĚNA KONCEPTU HOTELU BALTACI
„U NÁHONU“ VE ZLÍNĚ

Change of the concept of hotel Baltaci "U náhonu" in Zlín

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Vedoucí bakalářské práce: Ing. Helena Velichová, Ph.D.

Brno, 2021

VYSOKÁ ŠKOLA OBCHODNÍ A HOTELOVÁ

Katedra gastronomie a hotelnictví

Akademický rok: 2020/2021

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Jméno a příjmení studenta: Barbora GREGOROVÁ

Osobní číslo: 14632894

Studijní program: Gastronomie, hotelnictví a turismus (B6503)

Studijní obor: Gastronomie, hotelnictví a cestovní ruch (6501R028)

TÉMA PRÁCE: ZMĚNA KONCEPTU HOTELU BALTACI „U NÁHONU“ VE ZLÍNĚ

TÉMA PRÁCE V AJ: CHANGE OF THE CONCEPT OF HOTEL BALTACI
"U NÁHONU" IN ZLÍN

Cíl stanovený pro vypracování BP

1. Teoretická část BP: Vymezte ubytovací zařízení z teoretického hlediska. Specifikujte požadavky na hotel dle oficiální jednotné klasifikace ubytovacích zařízení České republiky. Popište použité analýzy pro podnikatelský záměr.

2. Praktická část BP:

- Analytická část: Provedte analýzu vybraného ubytovacího zařízení z hlediska faktorů, které ovlivňují jeho chod. Popis podniku, marketingový, organizační a finanční plán. Hodnocení rizik a efektivnosti podniku.

- Návrhová část: Na základě analýzy navrhněte možnosti zvyšující efektivitu vybraného ubytovacího zařízení. Formulujte závěry a doporučení, zda je navržený koncept podniku reálný a realizovatelný ve vymezeném časovém období.

Při zpracování BP vycházejte z pomůcky vydané VŠOH Brno.

Rozsah bakalářské práce bez příloh: 2 AA

Forma zpracování bakalářské práce: tištěná i elektronická

Seznam doporučené literatury:

[1] HORNER, S., SWARBROOKE, J. Cestovní ruch, ubytování a stravování, využití volného času. Praha: Grada Publishing, 2003. 486 s. ISBN 80-247-0202-9.

[2] LUKÁŠKOVÁ Eva a Zdeněk MÁLEK. Food and Beverage Management. Brno: VŠOH, 2012. 141 s. ISBN 978-80-87300-23-7.

[3] VEBER, Jaromír a kol. Podnikání malé a střední firmy. 3. vyd. Praha: Grada Publishing, 2012. 306 s. ISBN 978-80-247-4520-6.

Další literatura dle doporučení vedoucí/ho bakalářské práce.

Vedoucí bakalářské práce: Ing. Helena Velichová, Ph.D.
Katedra gastronomie a hotelnictví

Datum zadání bakalářské práce: 15. června 2020

Termín odevzdání bakalářské práce: 9. dubna 2021

V Brně dne: 15. června 2020

L. S.

prof. Ing. Květoslava Šustová, Ph.D.
vedoucí katedry

Ing. Zdeněk Málek, Ph.D.
prorektor pro vzdělávací činnost

Jméno a příjmení autora: Barbora Gregorová
Název bakalářské práce: Změna konceptu hotelu Baltaci „U Náhonu“ ve Zlíně
Název bakalářské práce v AJ: Change of the concept of hotel Baltaci „U Náhonu“ in Zlín
Studijní obor: Gastronomie, hotelnictví a cestovní ruch (6501R028)
Vedoucí bakalářské práce: Ing. Helena Velichová Ph.D.
Rok obhajoby: 2021

Anotace: Tématem bakalářské práce je změna konceptu hotelu Baltaci „U Náhonu“ ve Zlíně. Teoretické rámce vymezují nejdůležitější definice týkající se podnikání, dále podnikání v oboru hotelnictví spolu s klasifikací ubytovacích zařízení a hotelového provozu s jednotlivými úseky. V praktické části je detailně představena skupina Baltaci a její jednotlivé provozovny. Hlavní pozornost se upíná na hotel Baltaci U Náhonu. Byla vytvořena SWOT analýza zaměřující se na hrozby samotného hotelu. Na základě těchto podnětů byl vypracován návrh na změnu konceptu hotelu Baltaci U Náhonu a jeho možná realizace.

Klíčová slova: ubytovací zařízení, hotelový provoz, Provozovny skupiny Baltaci, SWOT analýza, marketingový mix

Annotation: The theme of this thesis is Change of the concept of hotel Baltaci „U Náhonu“ in Zlín. Theoretical frameworks define the most important definitions concerning business, as well as business in the hotel industry, together with the classification of accommodation facilities and hotel operations with individual sections. In the practical part, the Baltaci group and its individual establishments are introduced in detail. The main focus is on the hotel Baltaci U Náhonu. A SWOT analysis was created focusing on the threats of the hotel itself. Based on these suggestions, a proposal was made to change the concept of the hotel Baltaci U Náhonu and its possible implementation.

Key words: accommodation, hotel operation, Baltaci groups, SWOT analysis, marketing mix

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci ZMĚNA KONCEPTU HOTELU BALTACI „UNÁHONU“ VE ZLÍNĚ vypracovala samostatně pod vedením Ing. Heleny Velichové, Ph.D. a uvedla v ní všechny použité literární a jiné odborné zdroje v souladu s aktuálně platnými právními předpisy a vnitřními předpisy Vysoké školy obchodní a hotelové.

V Brně dne

vlastnoruční podpis autora

Na tomto místě bych ráda poděkovala paní Ing. Heleně Velichové, Ph.D. za cenné informace, které mi dopomohly ke vzniku této bakalářské práce.

OBSAH

Obsah	7
Úvod	11
I. Teoretická část.....	12
1 VYMEZENÍ POJMŮ	13
1.1 Podnik.....	13
1.2 Podnikatel.....	14
1.3 Podnikání.....	14
1.4 Podnikatelský plán	14
1.5 SWOT analýza pro podnikatelský plán.....	15
1.5.1 Silné stránky	16
1.5.2 Slabé stránky	16
1.5.3 Příležitosti.....	16
1.5.4 Hrozby	17
1.6 Marketingový mix	17
1.6.1 Produkt	17
1.6.2 Cena.....	17
1.6.3 Distribuce	18
1.6.4 Propagace	18
1.6.5 Lidé.....	19
2 PODNIKÁNÍ V OBORU HOTELNICTVÍ	20
2.1 Podnikání v hotelnictví a gastronomii.....	20

2.2	Definice kategorií ubytovacích zařízení.....	20
2.2.1	Hotel.....	22
2.2.2	Motel.....	22
2.2.3	Penzion.....	22
2.2.4	Botel.....	22
2.2.5	Specifická hotelová zařízení.....	23
2.2.6	Depandance.....	23
2.2.7	Ostatní ubytovací zařízení.....	23
2.3	Klasifikace ubytovacích zařízení – rozdělení do tříd.....	23
3	Hotelový provoz.....	25
3.1	Organizace a řízení hotelu.....	25
3.1.1	Organizační struktura.....	25
3.1.2	Management hotelu.....	25
3.1.3	Manažer hotelu.....	26
3.2	Ubytovací úsek.....	27
3.3	Stravovací úsek.....	28
3.3.1	Pracovní pozice ve stravovacím úseku.....	28
3.3.2	Popis pracovní funkce.....	28
3.3.3	Bezpečnost práce.....	29
3.3.4	Hygiena.....	29
3.4	Technický úsek.....	29
3.5	Ekonomický úsek.....	29
II.	Praktická část.....	31
4	Cíle a metodika práce.....	32

4.1	Cíl práce	32
4.2	Metodika práce	32
4.2.1	SWOT analýza	32
4.2.2	Ekonomické zhodnocení	32
4.2.3	marketingový plán.....	32
5	Koncept skupiny baltaci	33
5.1	Provozovny skupiny Baltaci.....	34
5.1.1	Hotel a restaurace Baltaci U Náhonu	34
5.1.2	Hotel Baltaci Atrium a restaurace Baltaci Zlín	34
5.1.3	Hotel a Baltaci Original restaurant Napajedla.....	35
5.1.4	Baltaci Expres	35
5.1.5	Cateringové centrum Baltaci	35
5.1.6	Střední škola Baltaci.....	36
6	Hotel a restaurace Baltaci U Náhonu	37
6.1	Koncept hotelu	37
6.2	Organizační struktura	38
6.3	Ubytovací úsek.....	38
6.3.1	Kategorie pokojů	39
6.3.2	Cenotvorba a klientela.....	40
6.3.3	Recepce	40
6.3.4	Housekeeping	43
6.3.5	Wellness	44
6.3.6	Salonek.....	45
6.4	Stravovací úsek	45

6.4.1	Povinnosti F & B manažera	45
6.4.2	Povinnosti číšníka / servírky	46
6.4.3	Povinnosti šéfkuchaře	47
6.4.4	Povinnosti kuchaře / kuchařky	48
6.5	Technický úsek.....	49
6.6	Marketingový plán pro rok 2021	49
6.6.1	Situační analýza.....	50
6.6.2	SWOT analýza	50
6.7	Marketingový mix	51
6.7.1	Produkt	52
6.7.2	Cena.....	52
6.7.3	Distribuce	53
6.7.4	Propagace	54
6.7.5	Lidé.....	54
6.8	Ekonomické hodnocení efektivnosti hotelu	55
7	Návrhová část.....	56
	Závěr.....	59
	Použité zdroje	60
	Seznam obrázků, grafů a tabulek.....	63
	Seznam zkratk.....	64
	Přílohy	65

ÚVOD

Ubytovací služby představují neoddělitelnou součást cestovního ruchu, který se neustále rozvíjí. V dnešní době lidé necestují pouze proto, že je žene touha po poznání, objevování či odpočinku. Mezi rychle se rozvíjejícím hnacím motorem pro cestování je dychtivost opustit všední prostředí, žít zdravým životním stylem a být v souladu s přírodou. Dalším významným faktorem ovlivňující vyhledávání ubytování jsou pracovní cesty. Proto konkurence ubytovacích služeb je vysoká a každý hotel se potřebuje nějakým způsobem odlišit a nabídnout zákazníkům doplňkové služby, aby získal konkurenční výhodu. Aby potenciálního hosta nabídka ubytování zaujala, je potřeba také investovat finanční prostředky do marketingu. Ve výběru ubytování dnes hrají významnou roli i informační technologie, které se staly nedílnou součástí při cestování. Cestovatelé díky těmto technologiím mají větší přehled o nabízených službách, což jim umožňuje srovnávat nabídky různých ubytovacích zařízení a mohou se také o své zážitky podělit s ostatními uživateli internetu na různých cestovatelských portálech.

Tato bakalářská práce se zabývá konceptem hotelu Baltaci U Náhonu ve Zlíně. Teoretická část popisuje základní pojmy spojené s podnikáním včetně SWOT analýzy a marketingového mixu. Stěžejní část je věnována podnikání v oboru hotelnictví a klasifikace ubytovacích zařízení. Dále je popsán hotelový provoz s jednotlivými úseky.

Vzhledem ke stále se zvyšující oblibě cestování a velké konkurenci ubytovacích zařízení, je hlavní cíl praktické části spjatý se samotným návrhem konceptu hotelu U Náhonu ve Zlíně. Na základě zpracované SWOT analýzy je vytvořen nový koncept hotelu, který odpovídá moderním trendům v ubytování.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 VYMEZENÍ POJMŮ

Mezi základní pojmy definované v obchodním zákoníku řadíme podnik, podnikatel a podnikání. Tento zákon reguluje postavení podnikatelů, obchodní závazkové vztahy, stejně jako i některé jiné vztahy s podnikáním související, a zařazuje příslušné předpisy Evropských společenství. [1]

1.1 Podnik

Právně je podnik definován jako „*soubor hmotných, jakož i osobních a nehmotných složek podnikání. K podniku náleží věci, práva a jiné majetkové hodnoty, které patří podnikateli a slouží k provozování podniku nebo vzhledem k své povaze mají tomuto účelu sloužit.*“ [1]

Podnik je chápán jako subjekt, ve kterém dochází k přeměně vstupů na výstupy. Je to samostatná jednotka, která existuje za účelem podnikání. Ekonomická samostatnost se vztahuje na odpovědnost vlastníků za konkrétní výsledky podnikání. [2]

Ke všeobecným znakům podniku řadíme:

- kombinace výrobních faktorů;
- princip hospodárnosti;
- princip finanční rovnováhy. [2]

Mezi specifické znaky podniku patří:

- princip soukromého vlastnictví;
- princip autonomie;
- princip ziskovosti. [2]

Podle počtu zaměstnanců dělíme podniky podle statistického úřadu Evropské unie na:

- Malé – do 20 zaměstnanců;
- Střední – do 100 zaměstnanců;
- Velké – 100 a více zaměstnanců. [2]

Je potřeba více malých a středních firem, protože právě ty jsou skutečným zdrojem růstu a vytváření nových pracovních míst. [2]

1.2 Podnikatel

právní definice podnikatele uvedená v zákoně č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, v § 2. Podnikatel podle tohoto zákona je:

- osoba zapsaná v obchodním rejstříku,
- osoba, která podniká na základě živnostenského oprávnění,
- osoba, která podniká na základě jiného než živnostenského oprávnění podle zvláštních předpisů,
- fyzická osoba, která provozuje zemědělskou výrobu a je zapsána do evidence podle zvláštního předpisu. [3]

Podnikatelem rozumíme osobu, která realizuje podnikatelské aktivity s rizikem rozšíření nebo ztráty vlastního kapitálu. Tato osoba rozeznává příležitosti, mobilizuje a využívá zdroje a prostředky k dosažení stanovených cílů a je svolná absolvovat odpovídající rizika. Zároveň se jedná také o iniciátora a nositele podnikání, investuje své prostředky, čas, úsilí a jméno. Přebírá odpovědnost, nese riziko s cílem dosažení svého finančního a osobního uspokojení. [3]

1.3 Podnikání

Podnikání se dá označit za proces tvorby čehosi jiného, čemuž náleží hodnota prostřednictvím vynakládání potřebného času a úsilí, přebírání doprovodných finančních, psychologických a společenských rizik a získávání výsledné odměny v podobě peněžního a osobního uspokojení. [2]

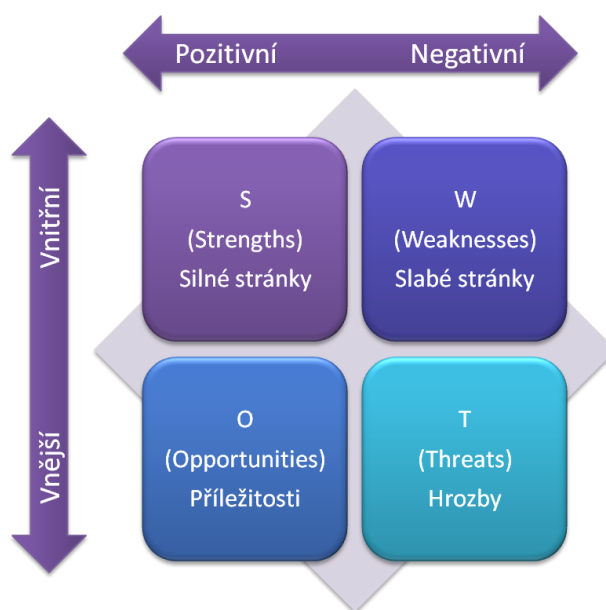
1.4 Podnikatelský plán

Podnikatelský plán představuje programový dokument, jehož podoba a účel se do jisté míry liší podle toho, jak je velký podnik. U velkých a středních organizací představuje podnikatelský plán jeden z typických praktických výstupů strategického managementu a vytváří se z několika důvodů. Jedním z nich je ten, že se jedná se o souhrnný dokument, který komplexně prezentuje záměry, kterých má organizace dosáhnout v určitém období. V této podobě funguje jako programový dokument pro statutární orgány a podklad pro formování taktických plánů. Dále má úlohu sloužit jako nástroj realizace závažných změn, jako základ pro rozhodování v případech, kdy organizace stojí před dalekosáhlými změnami, např. sloučením, rozdělením, uzavřením určitých útvarů apod. A v neposlední řadě je nástrojem pro zhodnocení

technickoekonomické smysluplnosti významné investiční akce. V případě jejího přijetí slouží podnikatelský plán jako projektový dokument pro realizaci a koordinaci jednotlivých aktivit. [4], [5]

1.5 SWOT analýza pro podnikatelský plán

SWOT analýza pomáhá najít nejlepší shodu mezi environmentálními trendy a interními schopnostmi. SWOT analýza se často používá buď na začátku strategického plánování, nebo jako jeho součást viz obrázek 1. Rámec je považován za silnou podporu pro rozhodování, protože umožňuje organizaci odhalit příležitosti k úspěchu, které byly dříve nečitelné, a upozorňuje na hrozby dříve, než se stanou příliš zatěžujícími. [6]



Obr. 1: SWOT analýza [7]

První částí jakékoli SWOT analýzy je shromáždit řadu klíčových faktů o organizaci a jejím prostředí. To bude zahrnovat fakta o trzích organizace, konkurenci, finančních zdrojích, zařízeních, zaměstnancích, zásobách, marketingovém a distribučním systému, výzkumu a vývoji, řízení, nastavení prostředí (např. technologické, politické, sociální a ekonomické trendy), historii a reputaci. [6]

Druhou částí SWOT analýzy je vyhodnocení dat za účelem určení, zda pro organizaci představují silné, slabé stránky, příležitosti nebo hrozby. Toho mohou dosáhnout jednotlivci ve skupině nezávisle, výsledky se poté porovnají. Je důležité si uvědomit, že jakýkoli daný fakt

může vést k více než jednomu hodnocení, a proto je potřeba se ptát, jak lze tento fakt považovat za příležitost i za hrozbu, jak se tato zjevná síla může ukázat jako slabost nebo jak tato slabost skutečně představuje sílu. Odpovědi na tyto a podobné otázky mohou manažerům poskytnout nový pohled na výběr vhodných strategií. [8]

1.5.1 Silné stránky

Silné stránky jsou vlastnosti, které nám umožňují splnit poslání organizace. To je základ, na kterém lze dosáhnout trvalého úspěchu. Silné stránky mohou být hmotné nebo nehmotné. Jedná se o to, v čem se podnik dobře orientuje nebo v čem má odborné znalosti, které zaměstnanci mají a charakteristické rysy, které organizaci dodávají konzistenci. Silnými stránkami jsou prospěšné aspekty organizace nebo schopnosti organizace, které zahrnují lidské kompetence, schopnosti procesů, finanční zdroje, produkty a služby, dobrou vůli zákazníků a věrnost značce. Příkladem silných stránek organizace jsou obrovské finanční zdroje, široká produktová řada, žádný dluh, angažování zaměstnanci atd. [9]

1.5.2 Slabé stránky

Ve SWOT analýze slabé stránky znamenají slabosti charakteristiky podnikání, které zvýhodňují ostatní. Slabé stránky jsou všechny věci, které podnik nepodává dobře. SWOT slabosti mohou bránit v dosahování cílů společnosti. Slabé stránky jsou negativní a vnitřní faktory, které ovlivňují organizační úspěchy. Několik příkladů organizačních slabin jsou irelevantní cílová populace, špatné umístění, špatná finanční výkonnost, špatné systémy, které se používají nebo nezkušené vedení. [10]

1.5.3 Příležitosti

Příležitosti jsou současné nebo budoucí podmínky v prostředí, které je příznivé současným nebo potenciálním výstupům organizace. Příznivé podmínky smí obsahovat změny v zákonech, které navýší konkurenceschopnost organizace, rostoucí počet zákazníků, uvedení nových technologií, které může podnik snadněji využít, zlepšené vztahy s dodavateli atd. Příležitosti nemají být posouzeny pouze ve světle současných podmínek, ale vhodnější je z hlediska dlouhodobých efektů organizačních aktivit. [11]

1.5.4 Hrozby

Hrozby se týkají pravděpodobnosti jejich vzniku a k účinkům, které mohou mít na podnik. Rozeznáváme tři základní pásma a to nejrizikovější, rizikové a negativní. Negativní hrozby lze ignorovat, protože účinky na podnik jsou malé, přestože pravděpodobnost vzniku je dost vysoká. Podnik se na hrozby tohoto typu nijak nepřipravuje, bere je v potaz až v okamžiku, kdy k nim dochází. Rizikové hrozby zobrazují větší problém, jelikož škody, které smí napáchat, jsou výrazně větší, přestože pravděpodobnost jejich výskytu není příliš velká. Nejrizikovější hrozby, které pro firmu představují největší problém, je zapotřebí eliminovat ještě před jejich začátkem kvůli možnému ohrožení samotné existence podniku. [12]

1.6 Marketingový mix

Marketingový mix obsahuje použití nástrojů a technik marketingu. Po zjištění, co zákazníci chtějí, se musí vytvořit výrobky nebo služby, které odpovídají jejich potřebám. Zákazníky je třeba o produktech informovat a za produkty účtovat nějakou cenu. Je důležité vzít v potaz všechny formy komunikace a výrobky dodat do rukou zákazníka. Všechny tyto části je zapotřebí spojit do uceleného marketingového plánu. [13]

1.6.1 Produkt

Produkt se zabývá vývojem správného produktu nebo služby pro cílový trh. Produkt nebo služba musí uspokojovat konkrétní potřeby spotřebitelů. Skládá se ze dvou základních komponent, a to značky a balení. U značky řešíme název, výraz, symbol a design použitý k identifikaci produktu. Dobrá značka může urychlit nakupování tím, že pomůže zákazníkům identifikovat požadovaný produkt. U balení se jedná o propagaci a ochranu produktu. Díky tomu může být používání produktu pohodlnější nebo mu bude zabráněno v poškození. Kvalitní balení usnadňuje identifikaci produktů a propaguje značku. [14]

1.6.2 Cena

Obchodníci většinou kladou větší důraz na činnosti, jako je průzkum trhu, správa produktů, propagace a distribuce. To jsou považovány za důležité aspekty marketingového mixu. Ceny jsou však také velmi důležitým prvkem. Toto je jediný prvek, který generuje příjmy a podporuje další činnosti, jako je distribuce produktů, propagace a reklama. Ceny jsou flexibilní. Cena je jediná jednotlivá proměnná, která je flexibilní a lze ji změnit v každém okamžiku. Na druhou

stranu zbývající prvky marketingového mixu, jako jsou distribuční kanály nebo propagační kampaně mohou zvýšit náklady. [15]

Při stanovování ceny je třeba mít na paměti strategický cíl organizace. Pokud například obchodník nastaví v obou cenových rozhodnutích příliš vysokou nebo příliš nízkou hodnotu, může to ovlivnit růst prodeje. Při stanovení ceny polohování zprostředkuje potenciálním zákazníkům zprávu o produktu a službě a vytvoří vnímanou hodnotu marketingového mixu. Tato vnímaná hodnota může ovlivnit rozhodovací proces spotřebitele. Vysoká cena znamená vysoce kvalitní produkty a služby. Produkty a služby s nízkými cenami naznačují, že se jedná o poskytovatele nízkých nákladů. [15]

1.6.3 Distribuce

Rozhodování o distribuci ovlivňuje další prvky marketingového mixu. Primárním kanálem, skrze který hotel oslovuje zákazníka, se stává internet. Pro intenzivní distribuci a maximalizaci prodeje je možnost využití velkého počtu cestovních kanceláří. Pro strategii exkluzivní distribuce je vhodné prodat produkt sám nebo prostřednictvím jednoho, popřípadě několika zástupců, kteří budou mít právo produkt nebo službu prodat. [16]

1.6.4 Propagace

Pokud se jedná o prezentaci výrobku nebo služby při osobní komunikaci s potenciálním zákazníkem, hovoříme o osobním prodeji. Reklama, podpora prodeje a Public Relations se řadí do neosobního prodeje. [17]

O reklamě mluvíme jako o placené, neosobní formě komunikace prostřednictvím různých médií. Jsou zadávány nebo realizovány podnikatelskými subjekty, neziskovými organizacemi nebo osobami, které se snaží získat cílovou skupinu. [17]

Do podpory prodeje řadíme např. účast na veletrzích a výstavách. Často bývá v kombinaci s reklamou. Podpora prodeje je časově omezená a vyžaduje spoluúčast okamžitou koupí nebo jinou činností jako zapojení do soutěže, degustací vzorku aj. [17]

Public Relations komunikuje a buduje vztahy dovnitř i navenek firmy. Významnou částí PR je publicita. [17]

1.6.5 Lidé

Lidé jsou nejdůležitějším prvkem každé služby, protože hrají důležitou roli ve vztahu se zákazníkem. Služby mají tendenci být vyráběny a spotřebovávány ve stejnou chvíli a aspekty zákaznické zkušenosti se mění tak, aby vyhovovaly individuálním potřebám osoby, která je využívá. Osobní služba nabízená jednotlivci může pokazit dovolenou nebo třeba jídlo v restauraci. Lidé nakupují od lidí, kteří se jim líbí, takže přístup, dovednosti a vzhled všech zaměstnanců musí být prvotřídní. Lidé hrají při poskytování služeb důležitou roli. Spoléhají se na to, že poskytují a udržují transakční marketing. [17], [18]

2 PODNIKÁNÍ V OBORU HOTELNICTVÍ

Ubytovací zařízení se zařazují podle druhů do kategorií a podle požadavků na plochy a vybavení do tříd, které se označují hvězdičkami. [19]

2.1 Podnikání v hotelnictví a gastronomii

Podnikání v hotelnictví a gastronomii je náročné na finanční kapitál a jeho návratnost trvá delší období. Velký počet malých provozních jednotek vyvolává vyšší potřebu pracovníků a je příčinou vyšších nákladů na zabezpečení provozu. Podnikání v hotelnictví a stravování zahrnuje stravovací služby, společensko zábavní služby, ubytovací a hotelové služby a cateringové služby. [19]

Předmětem podnikání může být celý komplex stravovacích, ubytovacích a společensko zábavních služeb nebo jen jednotlivé služby, např. restaurační, ubytovací. [19]

Všeobecnými podmínkami pro provozování pohostinské nebo ubytovací činnosti jsou:

- dosažení věku 18 let,
- způsobilost k právním úkonům,
- bezúhonnost. [19]

Zvláštními podmínkami pro provozování živnosti je odborná způsobilost, případně jiná způsobilost, pokud je živnostenský zákon nebo zvláštní předpisy vyžadují. Musí je splňovat fyzická osoba nebo zástupce, který je podnikatelem ustanoven. [19]

2.2 Definice kategorií ubytovacích zařízení

Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení České republiky je součástí evropského systému Hotelstars Union, který v dnešní době sjednocuje klasifikační kritéria v rámci ČR. Provozovatelé ubytovacích zařízení musí mít provozovnu vyhrazenou pro prodej zboží nebo poskytování služeb spotřebitelům nepřetržitě a zvenčí viditelně označenou jménem a příjmením osoby odpovědné za činnost provozovny. Dále pak provozní dobou určenou pro styk se spotřebiteli a kategorií a třídou u ubytovacího zařízení poskytujícího přechodné ubytování. U obecných požadavků na využití území se stavbou ubytovacího zařízení se rozumí stavba, popřípadě její část, kde je poskytováno ubytování a služby s tím spojené. [19]

V rámci technických požadavků stavby hovoříme o budově nadzemní stavby spolu s její podzemní částí prostorově soustředěné a navenek převážně uzavřené obvodovými stěnami a střešní konstrukcí. Jedná se o stavbu se shromažďovacím prostorem, ve kterém se nalézá prostor určený pro hromadění osob, v němž počet a hustota osob přesahují mezní normové hodnoty a je určena ke kulturním, sportovním a obdobným účelům. U ubytovací jednotky hovoříme o samostatných pokojích nebo skupině místností, které svým stavebně technickým uspořádáním a vybavením odpovídají požadavkům na přechodné ubytování a jsou k tomuto účelu určeny. Jedná se také o ubytovací jednotku v zařízení sociálních služeb, určenou ke stálému bydlení. Součástí technického požadavku je i pobytová místnost, kterou rozumíme místnost nebo prostor který svou polohou, rozlohou a stavebním uspořádáním splňuje požadavky k tomu, aby se v ní zdržovaly lidé. [19]

Mezi typy ubytovacích jednotek řadíme:

- jednolůžkový pokoj – pokoj s lůžkem pro jednu osobu
- dvoulůžkový pokoj – pokoj se dvěma lůžky, a to ve formě dvoulůžka nebo ve formě dvou lůžek situovaných vedle sebe
- dvoulůžkový pokoj – twin – pokoj se dvěma separovanými lůžky
- vícelůžkový pokoj – pokoj se třemi nebo více lůžky
- rodinný pokoj – pokoj se třemi nebo více lůžky, z nichž minimálně dvě jsou vhodná pro dospělé osoby
- společná ložnice – vícelůžkový pokoj poskytující lůžka pro osoby, které mohou nebo nemusí náležet k určité skupině
- junior suite – ubytování se speciálním místem pro sezení v jednom pokoji
- suite – ubytování poskytované v navzájem oddělených propojených místnostech s lůžkem (ložnice) a sedací soupravou (obývací pokoj)
- apartmá / apartment – ubytování poskytující separovanou místnost pro spaní a místnost se sedací soupravou a kuchyňským koutem
- studio – ubytování v jediném pokoji s kuchyňským koutem
- spojené pokoje – samostatné pokoje s lůžky propojené spojovacími dveřmi

- duplex – ubytování na více podlažích s vyhrazeným propojením samostatných podlaží [19]

2.2.1 **Hotel**

Jedná se o ubytovací zařízení s nejméně 10 pokoji pro hosty vybavené pro poskytování přechodného ubytování a služeb s tím spojených (zejména stravovací). Dělí se do pěti tříd. Označení hotel garni má vybavení jen pro omezený rozsah stravování (nejméně snídaně) a člení se do čtyř tříd. [19]

2.2.2 **Motel**

Motel je ubytovací zařízení s nejméně 10 pokoji pro hosty nabízející přechodné ubytování a služby s tím spojené (zejména pro motoristy) a člení se do čtyř tříd. Zařízení se nachází v bezprostřední vzdálenosti od pozemních komunikací s možností parkování. Recepce a restaurace se může nacházet mimo ubytovací část. Ubytovací zařízení jinak splňuje všechny požadavky pro kategorii hotel 1*–4*. [19]

2.2.3 **Penzion**

Ubytovací zařízení s nejméně 5 a maximálně 20 pokoji pro hosty, s omezeným rozsahem společenských a doplňkových služeb se označuje jako penzion a člení se do čtyř tříd. Omezené služby stravování spočívají v nepřítomnosti restaurace. Penzion však musí mít k dispozici minimálně místnost pro stravování, která zároveň může posloužit k dennímu odpočinku hostů. [19]

2.2.4 **Botel**

Botel je ubytovací zařízení, které je umístěné v trvale zakotvené osobní lodi. Botelu se přiřazuje kategorizace nejvýše do čtyř hvězdiček. Na botel se vztahují veškeré požadavky a kritéria jako na hotely příslušné třídy * až **** kromě:

- a) u botelu nelze do obytné části kajuty (pokoje) umístit ještě příležitostné lůžko,
- b) minimální rozměry lůžka včetně matrace v botelu jsou 85×195 cm,
- c) minimální obytné plochy podle tříd. [19]

2.2.5 Specifická hotelová zařízení

Další kategorii tvoří oblast specifických hotelových zařízení, do kterých řadíme Lázeňský/Spa hotel. Ten se může nacházet pouze v místě, které má statut lázeňského místa dle zákona č. 164/2001 Sb. (lázeňský zákon) a musí splňovat veškeré požadavky pro kategorii hotel a zároveň zajišťovat lázeňskou péči dle § 33 zák. č. 48/1997 Sb. [19]

Další zařízení, které spadá do specifických je Wellness hotel. Podmínkou tohoto zařízení je splnění veškerých požadavků pro kategorii hotel 3*–5* a navíc poskytování služeb wellness. [19]

Posledním specifickým zařízením je Resort/Golf resort hotel, který musí rovněž splňovat požadavky pro kategorii hotel 3*–5*. Jedná se o uzavřený komplex objektů, kde může být restaurace a recepce mimo ubytovací část. Zařízení nabízí společensko-kulturní a sportovní využití. Dále musí být vybaveno minimálně devíti jamkovým normovaným hřištěm dle parametrů ČGF (České golfové federace). [19]

2.2.6 Depandance

Depandance je označení pro vedlejší budovu ubytovacího zařízení bez vlastní recepce, organizačně související s hlavním ubytovacím zařízením, které pro depandance obstarává plný rozsah služeb odpovídající příslušné kategorii a třídě a není vzdáleno více než 500 m. [19]

2.2.7 Ostatní ubytovací zařízení

Do ostatních ubytovacích zařízení se zařazuje kemp (tábořiště), skupiny chat (bungalovů), chatová osada, popřípadě kulturní nebo památkové objekty využívané pro přechodné ubytování. [19]

2.3 Klasifikace ubytovacích zařízení – rozdělení do tříd

Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení ČR má za cíl sjednocení kritérií hotelových služeb a zvýšení srozumitelnosti hodnocení úrovně a kvality ubytovacích zařízení v ČR. Rozdělují se do následujících tříd:

* Tourist,

** Economy,

*** Standard,

**** First Class,

***** Luxury. [19]

V případě, že se jedná o ubytovací zařízení kategorie typu hotel garni, penzion, motel, hotel a dependance, je možno těmto zařízením přidělit nanejvýš čtyři hvězdičky. Ubytovací zařízení, která splňují v rámci individuálních tříd klasifikace více než jen povinná kritéria a minimální počet nepovinných kritérií, smí dosáhnout kromě označení hvězdičkami navíc ještě označení Superior. [19]

Požadavky na jednotlivé třídy jsou sestaveny v Oficiální jednotné klasifikaci ubytovacích zařízení České republiky pro kategorie hotel, hotel garni, penzion, motel a hotel pro období let 2015–2020 viz příloha č. 1[19]

3 HOTELOVÝ PROVOZ

Provozovat hotel tak, aby se vložená investice vrátila, není rozhodně nic jednoduchého. V dnešní době je v této oblasti velká konkurence, a tak se hoteliéři snaží přizpůsobit požadavkům hostů. Snahou každého hoteliéra je naplnit ubytovací kapacitu na 100 %, nejlépe 365 dní v roce. Hotelnictví nabízí svým zákazníkům služby, které mají vlastnost, že je nelze vyrábět na sklad, tudíž nelze už nikdy vytvořit zisk za neprodaný pokoj. [20]

3.1 Organizace a řízení hotelu

Osoba, která řídí hotel má velký vliv na úspěch hotelu. V čele hotelu se většinou nachází přímo majitel, což je poměrně často nebo v případě hotelových společností stojí v čele zkušený manažer. Úkolem provozního managementu je zabezpečit každodenní plynulý chod hotelu. [21]

3.1.1 Organizační struktura

Činnosti spojující vytváření organizační struktury, představují způsob, jak pracovníkům přidělit úkoly a jak zabezpečit spojení činností různých pracovníků a funkcí uvnitř daného podniku. Diferenciace a integrace jsou charakteristickým pojmenováním organizační struktury. [20], [21]

Diferenciace lze chápat jako způsob přidělení pravomoci, odpovědnosti a rozdělení úkolů jednotlivým pracovníkům podniku. Při tzv. vertikální diferenciaci jsou stanovené pravomoci a odpovědnosti. Při tzv. horizontální diferenciaci se rozdělují úkoly a označí se, kdo tyto úkoly bude plnit. [21]

Integrace je prostředek, jež podnik využívá k usilování koordinaci lidí a funkcí ke splnění úkolů. Oba procesy navzájem určují, jaká je možnost, aby organizační struktura fungovala a pomáhá manažerům úspěšně zavádět strategie. [21]

3.1.2 Management hotelu

Plánování, organizování, ovlivňování a kontrola jsou čtyři důležité funkce managementu. Plnění všech funkcí managementu se týká všech manažerů, ať už jsou na jakékoli úrovni. Nicméně množství času, které se věnuje pro plnění některých funkcí se bude lišit podle úrovně managementu uvnitř společnosti. Uvnitř firmy existují tři úrovně managementu. Dozorčí

úroveň lze považovat za nižší management, kde mistr, vedoucí, popřípadě asistent manažera dohlíží na skupinu liniových nebo podpůrných pracovníků. Třeba vedoucí restaurace zodpovídá za postup, kdy obsluha je povinna plnit sv povinnosti podle stanovených standardů. Bude kontrolovat ta pracovní místa, která zahrnují pozice jako jsou číšník, recepční, barman a skladník. [22]

Vedoucí většinou plní kontrolní funkci, protože zodpovídá za to, že zajistí, aby pracovník vykonával v restauraci svou práci, která odpovídá stanoveným výkonnostním standardům. Pro dosažení je zapotřebí, aby vedoucí pracovník nebo mistr znal všechny dovednosti požadované od obsluhy, číšníků, recepčních a barmanů. Považujeme je za technické dovednosti, což jsou dovednosti potřebné k výkonu liniových nebo podpůrných pozic. Technické dovednosti ale nestačí pro efektivní dohled. Jsou to také vlastnosti, kterých je zde třeba. Takže vedoucí nebo mistr musí mít jak technické dovednosti, tak účinné dovednosti, jak řídit zaměstnance, což znamená schopnost ovlivnit pracovníky, aby plnili výkonnostní normy. Pokud má vedoucí v této pozici dostačující výsledky, předpokládá se v následujícím čase o jeho povýšení, a to pro pozici, která se nachází už ve středním managementu. [22]

3.1.3 Manažer hotelu

Manažeri na středních pozicích jsou většinou odpovědní za fungování větší provozní jednotky, které se nazývají oddělení, divize nebo provozovna v případě restauračního řetězce. Práce manažerů středního managementu pokračuje v tom, že dbají na dohled nad nejnižší úrovní manažerů, vedoucích a mistrů a ti zase dohlížejí na liniové a podpůrné pracovníky. Vedoucí recepce má na starosti většinu služeb, které jsou poskytovány ve vstupní hale. Do těchto služeb se řadí hotelový sluha, pracovníci recepce, pracovníci rezervačního oddělení, vrátní a nosiči. Vedoucí recepce není schopen sám přímo dohlížet na každou z těchto pozic. Dozor nad těmito pozicemi má na starost vedoucí a kontroloři pro každou z oblastí a ti zase podléhají přímo vedoucímu recepce. Vedoucí recepce má limitovaný počet přímých podřízených, kteří mají dohled na zbývající zaměstnance. Vedoucí recepce zajišťuje organizaci činností mezi ostatními odděleními. Střední management tráví většinu času tím, že provádí organizační funkci, při které sladuje činnost uvnitř a vně oddělení. Navíc by měl manažer být schopen vybudovat pevné vztahy s pracovníky na podobných pozicích v jiných odděleních. [22]

Manažeři na vrcholové úrovni jsou na pozici, která vede a řídí služby v podniku. V hotelnictví je tým vrcholového managementu pojmenován výkonným vedením. Skládá se ze členů, jež nazýváme generální ředitel, náměstek generálního ředitele, finanční ředitel, ředitel lidských zdrojů, technický ředitel, Food & Beverage manažer a ředitel obchodu a marketingu. Pracovníci středního managementu jsou ve většině případů povýšeni právě na vrcholové manažery. V případě že k tomu dojde, jejich manažerské zaměření se změní z dosavadního s převahou organizační práce většinou na práci, která se zaměřuje na strategické plánování. Plánování je strategický přístup používaný k dosažení budoucích cílů. Nejdůležitějšími dovednostmi těchto lidí jsou schopnosti koncepční. Tyto schopnosti napomáhají směřovat a vést zaměstnance ke splnění mise a vize společnosti. [22]

3.2 Ubytovací úsek

Ubytovací úsek se dělí na dvě základní části:

- část příjmová – úsek recepce (front office),
- část hotelových pokojů (housekeeping). [23]

V těchto částech ubytovacího úseku probíhá poskytování činností a služeb, které jsou nejdůležitější úlohou hotelu. Činnost úseku hotelových pokojů je zaměřena na zajištění vlastního ubytování hostů. Řadí se zde příprava pokojů k ubytování, předání pokojů hostům, běžný úklid v průběhu ubytování, zajištění bezproblémové funkčnosti pokoje a jeho zařízení, obstarávání drobných služeb a úklid pokojů po odjezdu hosta. Kromě těchto základních činností se jedná také o generální úklid pokoje včetně jeho údržby, dezinfekce a dezinsekce, úklid chodeb a přilehlých prostor. Tyto činnosti se provádějí podle předem vypracovaného časového plánu a v souladu se sanitárním řádem. [23]

Velký význam je kladen na používání výpočetní techniky a odpovídajícího software, který je kompatibilní s programy na ostatních hotelových úsecích. Používání vhodné výpočetní techniky zrychluje práci recepce a také umožňuje zaměstnávat méně pracovníků v úseku front office. V části příjmové probíhá rezervace pokojů, přijímání objednávek a prodej pokojů, ale také se zde provádějí opatření k ochraně a bezpečnosti hostů včetně jejich majetku. Nezbytnou součástí front office je přijímání objednávek doplňkových hotelových služeb, které jsou propojeny s vnějším prostředím hosta (zajišťování vstupenek na kulturní akce, podávání

informací apod.) Zároveň je zde možnost prodeje suvenýrů a drobných předmětů, koná se vyúčtování s hostem a řeší se zde potřebné administrativní práce. [23]

Rezervační systémy jsou syndromem nabývání fondu volného času a zkracování času potřebného pro dosažitelnost destinací. V dnešní době prezentují rezervační systémy efektivní komunikaci s dynamickými daty. Internet přemohl stadium významného informačního zdroje údajů a informací. Vlastní prezentace hotelu na webových stránkách nebo v rezervačním systému bez aktuálních informací a možnosti zpětné vazby neumožní získat všechny výhody tohoto komunikačního kanálu. [24]

3.3 Stravovací úsek

Stravovací služby poskytují hostinská zařízení. Považujeme jimi prostory v objektech, v nichž se chystají pokrmy a nápoje, realizuje se prodej jídel a nápojů, eventuálně doplňkový prodej polotovarů potravinářského charakteru a jsou umožňovány služby s tím související. Hostinské zařízení může představovat i více odbytových středisek. Odbytové středisko je separovaná část hostinského zařízení přístupná hostům a náleží ubytovacímu zařízení kategorie hotel, motel a penzion. [25]

3.3.1 Pracovní pozice ve stravovacím úseku

Ve výrobní části se setkáváme s pracovními pozicemi jako vedoucí výrobního střediska, šéfkuchař, kuchař, cukrář, kuchyňská hospodyně a kalkulantka. V odbytové části hovoříme o pozicích vedoucí odbytového střediska, vedoucí směny, číšník, servírka, sommelier a barman. [26]

3.3.2 Popis pracovní funkce

V popisu neboli náplni práce jsou pevně umístěny všechny úkoly a zodpovědnost, práva, pověření nebo pravomoci a požadavky na práci každého zaměstnance. Je nezbytná dobrá organizace práce a důsledné dodržování její náplně. Každý zaměstnanec by měl znát úplný popis své pracovní funkce, která obsahuje např. označení místa, kde bude práce vykonávána; výčet cílů, úkolů a kompetencí pracovní funkce; měřítko hodnocení pro posuzování výkonu příslušného zaměstnance nebo výčet požadavků na příslušného zaměstnance. [27]

3.3.3 Bezpečnost práce

Nejdůležitějším úkolem bezpečnosti práce je předcházet úrazům přísným dodržováním pravidel. V bezpečnostních předpisech jsou sdělena práva, ale i povinnosti zaměstnanců. Každý pracovník musí být seznámen s předpisy o bezpečnosti práce, při práci v novém prostředí nebo s novým zařízením je zapotřebí poučení. [28]

3.3.4 Hygiena

Hygiena je základ každého provozu gastronomických služeb. Všechny osoby pracující v provozovnách poskytující stravování si musí osvojit veškeré informace týkající se hygieny. Jde o vybrané informace, jejichž znalost a respektování vyplývající z opatření nenahrazuje splnění všech povinností pro uvedené činnosti podle platných právních předpisů a to vyhlášky č. 107/2001 Sb., o hygienických požadavcích na stravovací služby a o zásadách osobní a provozní hygieny při činnostech epidemiologicky závažných. [28], [29]

3.4 Technický úsek

Tento úsek je zřízen na poskytnutí technického zázemí hotelu. Jeho dokonalé fungování umožňuje hladký provoz hotelu. Jedná se o část hotelu, která je nejméně zmiňována, není téměř vůbec vidět a její provoz řešíme teprve ve chvíli, kdy se někde objeví nějaká závada nebo porucha. Hotel je technicky velmi složité zařízení, jehož bezporuchový provoz je závislý na bezchybném fungování dodávek energií všeho druhu, na chodu strojů a zařízení, které nemají žádnou poruchu a na dodávání a odvádění vody. Součástí úseku technických služeb v hotelích je kotelna, strojovna, klimatizační zařízení, prádelna, garáž, parkoviště a údržbářské dílny. [30]

3.5 Ekonomický úsek

Ekonomický úsek hotelu zabezpečuje zpracování účetnictví a finanční analýzy tak, aby data získávané z výkazu ekonomického úseku poskytly kontrolu stavu majetku a hospodaření. Záměrem finančního oddělení je zjistit finanční zdraví hotelu. Data získávané a zpracované

na úrovni ekonomického úseku dávají možnost poskytovat informace o hospodaření podniku, a to jak o minulém období, tak současnosti. Tyto pak mohou být záměrně využity při rozhodování o budoucích investicích nebo obchodech a dá se říct že i o budoucí strategii hotelu. Finanční vedení zcela ovlivňují dva faktory, čas a riziko. Při plánování i samotném rozhodování je zapotřebí brát v potaz, že hodnota peněz se ustavičně mění. Faktor rizika, tj. míra nejistoty, se odráží do všech oblastí rozhodování. [30], [31]

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 CÍLE A METODIKA PRÁCE

4.1 Cíl práce

Cílem teoretické části práce bylo:

- vymežit ubytovací zařízení z teoretického hlediska
- specifikovat požadavky na hotel dle oficiální jednotné klasifikace ubytovacích zařízení ČR
- popsat použité analýzy pro podnikatelský záměr

Cílem praktické části práce bylo:

- provést analýzu vybraného ubytovacího zařízení
- popsat podnik, marketingový, organizační a finanční plán
- zhodnotit rizika a efektivnost podniku
- navrhnout možnosti zvyšující efektivitu vybraného ubytovacího zařízení
- formulovat závěry a doporučení pro navržený nový koncept podniku

4.2 Metodika práce

4.2.1 SWOT analýza

Pro podnik bude vytvořena SWOT analýza pro zmapování všech faktorů, na kterých může hotel stavět. Zároveň také pro určení hrozeb, které by hotel měl co nejvíce omezit. Po jejich zjištění bude hotelu vytvořený vhodný návrh.

4.2.2 Ekonomické zhodnocení

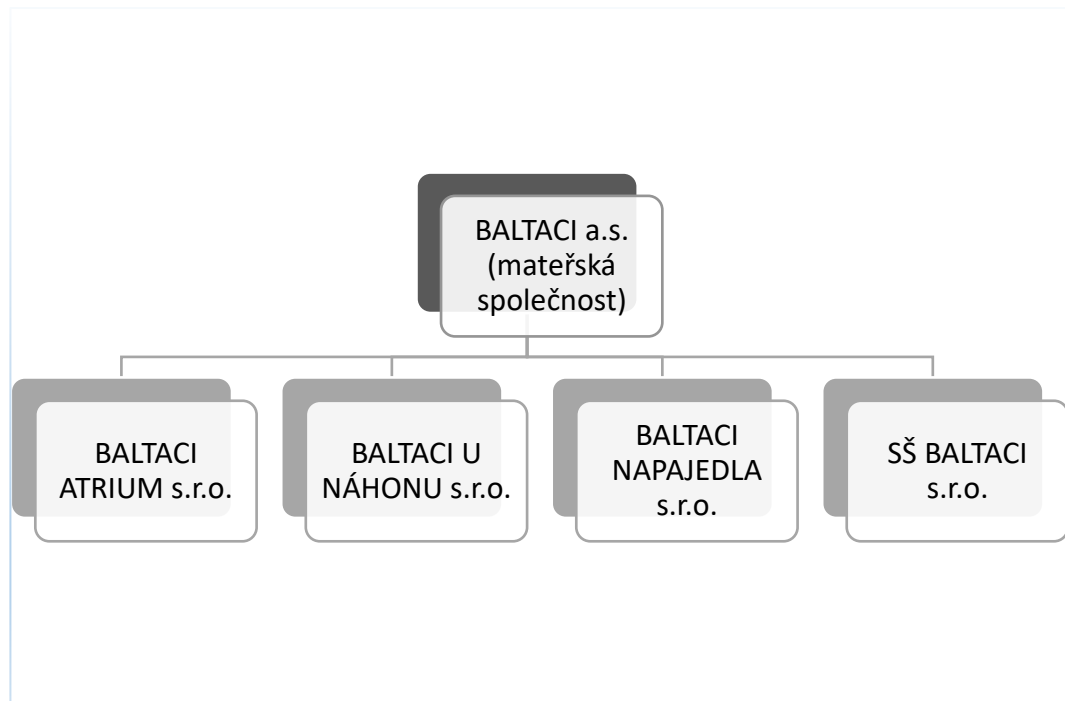
V rámci ekonomického zhodnocení bude orientačním bodem hospodářský výsledek podniku. Hospodaření hotelu bude porovnáváno za dvě období. Zaměření bude především na nejvíce ztrátový úsek, zjištění příčin a stanovení výše nákladů.

4.2.3 marketingový plán

Marketingový plán bude sestavený za účelem povzbuzení podnikání k většímu výkonu. Vymezí se cíle plánu a pomůže hotelu nabrat nový směr. Zvýší pocit kontroly a bude sloužit k jednoduššímu a jistějšímu rozhodování.

5 KONCEPT SKUPINY BALTACI

Značka Baltaci je na trhu už 21 let. Prvním krokem v budování skupiny a značky Baltaci bylo otevření restaurace Baltaci v Napajedlích. O dva roky později přibyla další restaurace ve Zlíně a dnes už skupina zahrnuje 5 společností se jménem Baltaci v názvu. Struktura skupiny je podrobně znázorněna níže, viz obrázek 2.



Obr. 2: Organizační struktura skupiny Baltaci

Mateřská společnost Baltaci a.s. byla založena v květnu roku 1999. Zakladatelem společnosti je pan Bohumil Žaludek. Od roku 2005 se potom na vedení společnosti aktivně účastní také pan Lukáš Žaludek, syn zakladatele pana Bohumila Žaludka. Baltaci a.s. postupně otevřela ve Zlínském kraji 4 restaurace a 3 ubytovací zařízení. Od roku 2015 je zřizovatelem Střední školy Baltaci ve Zlíně. Významnou aktivitou společnosti je také pronájem nemovitostí na Zlínsku. Společnost zaměstnává téměř 100 zaměstnanců. Právní formou Baltaci je akciová společnost, jejíž základní kapitál činí 74,4 milionů korun. Vedení společnosti Baltaci je složeno ze třech řídicích orgánů, z toho každý řídicí orgán má jednoho člena.

- Předseda představenstva – Bohumil Žaludek,
- Člen představenstva – Lukáš Žaludek,
- Dozorčí rada – Ing.arch. Michal Hladil.

5.1 Provozovny skupiny Baltaci

V roce 2017 došlo k zásadní změně v organizační struktuře, byly založeny dceřiné společnosti viz. výše a jednotlivé provozy restaurací a hotelů byly převedeny pod samostatné společnosti s ručením omezeným.

5.1.1 Hotel a restaurace Baltaci U Náhonu

První hotel založený mateřskou společností Baltaci a.s. Otevřen byl v roce 2005. Hotel Baltaci U Náhonu *** se nachází 10 minut chůze od centra Zlína, u řeky Dřevnice. Hotel disponuje 33 pokoji ve čtyřech různých kategoriích. V budově hotelu se nachází Meeting room a také hotelová sauna. Hotel je populární mezi skupinovými pobyty a také mezi sportovními týmy, kde jim hotel zajišťuje potřebné zázemí. Od roku 2017 provozuje tento hotel a restauraci společnost Baltaci U Náhonu s.r.o.

5.1.2 Hotel Baltaci Atrium a restaurace Baltaci Zlín

V letech 2008-2010 byl mateřskou společností vybudován v počtu druhý hotel skupiny Baltaci, tím byl hotel Baltaci Atrium, 5hvězdičkový luxusní hotel ve Zlíně. Dominantou hotelu je velký prosklený strop atria. Díky vybavení hotelu a čtyřem Meeting rooms které hotel nabízí k využití, je to ideální místo pro businessmany či pořádání konferencí nebo školení. V nabídce hotelu je 28 pokojů, z toho 6 pokojů jsou speciální apartmá např. Svatební, Prezidentské apartmá nebo Junior suite s finskou saunou. V ceně ubytování mají hosté snídani v prostorách Café Atrium. Součástí hotelu je moderní restaurace Baltaci Zlín. Tento hotel a restauraci od roku 2017 provozuje společnost Baltaci Atrium s.r.o.

Restaurace vznikla současně s hotelem v roce 2010 v konceptu Plzeňské restaurace. V roce 2019 byl koncept změněn na vyšší úroveň poskytovaných služeb a restaurace se přejmenovala na Prime Beef. V roce 2020 se mění struktura hostů hotelu, ubyli hosté ze zahraničí, pro které byl Prime beef připraven. Aktuální klientela vyžaduje spíše tradiční českou kuchyni, kvalitní steaky a čím dál více oblíbené barové pokrmy. K jídlu anebo jen k posezení jsou nabízena špičková vína od moravských i zahraničních vinařů. Pro milovníky piva restaurace nabízí to nejlepší z pivní nabídky Plzeňského Prazdroje. V letní dny je otevřená zahrádka. Restaurace je nekuřácká, family friendly, pet friendly. V pracovní dny PO-PÁ od 11:00 – 14:00 jsou zde podávána oblíbená obědová menu. Restaurace má kapacitu pro 12 stolů a celkem 42 míst.

Kapacity restaurace lze zvýšit o kapacity restauračního salonku, který slouží hlavně na organizaci soukromých oslav anebo jako náhradní varianta na podávání hotelových snídaní.

5.1.3 **Hotel a Baltaci Original restaurant Napajedla**

Budovu Starého zámku nechali v 17. století postavit majitelé panství Rottalové. Později byla budova centrem umění, stala se místem setkávání malířů, sochařů a architektů. Ve 20. století budova patřila z velké části olomouckému arcibiskupství. Budovu získala do svého majetku společnost Baltaci a.s. v roce 2010 a začala s opravami. Chátrající zámek dostal zpět barokní nádech a jeho smyslem je opět se stát místem pro setkávání lidí a společenský život. Dnes Starý zámek slouží jako 3 hvězdičkový hotel s přívlakem Superior, nabízí ubytování v celkem 15 pokojích typu: Economy, Business a Romantic a také krásné prostory kavárny pro pořádání společenských setkání. Tady mohou hosté hotelu v průběhu ubytování využít ranní snídaně.

Baltaci Original restaurant v Napajedlích je díky svému stylovému interiéru a tradiční české kuchyni vyhledávaným místem pro obědy uprostřed týdne i večerní posezení s přáteli či rodinou. Restaurace má kapacitu až 250 míst, k dispozici je také velký salonek pro 70 osob, ke kterému náleží i velká zahrádka s možností uzavření při pořádání soukromých i firemních akcí. Součástí restaurace je zřízen i útulný dětský koutek, díky kterému si i rodiny s dětmi mohou užít v klidu kvalitní kuchyni této restaurace. Hotel i restauraci v Napajedlích od roku 2017 provozuje společnost Baltaci Napajedla s.r.o.

5.1.4 **Baltaci Expres**

Baltaci Expres je síť samoobslužných restaurací, které zaručí rychlý výdej jídel. Jídlo vaří špičkový kuchaři Baltaci a hosté si můžou vybírat až z deseti druhů menu. Jedna z takových restaurací se nachází ve Zlíně, to je restaurace Expres Baltaci Zarámí. Dále pak v Malenovicích, v budově velkoobchodu Makro restaurace Expres Baltaci Makro. Začátkem roku 2020 byla otevřena třetí samoobslužná restaurace v Tečovicích restaurace Expres Baltaci Tečovice. Tyto restaurace provozuje Baltaci a.s.

5.1.5 **Cateringové centrum Baltaci**

Poslední přírůstek skupiny Baltaci je velké a moderní cateringové centrum. Provoz byl zahájen v roce 2019 v Tečovicích. V prostorách o rozloze 1000 m² se nachází kuchyň pro základní přípravu pokrmů pro restaurace Baltaci Express a cateringové akce. Dále je zde umístěn

centrální sklad skupiny Hlavní činností je příprava závodních obědů, které se zde připravují a následně rozváží konečným strážníkům – zaměstnancům několika společností na Zlínsku. Cateringové centrum Baltaci lze využít i pro další firmy ze skupiny, popřípadě na výrobu polotovarů.

5.1.6 Střední škola Baltaci

Od roku 2015 se stala součástí skupiny Baltaci Střední školy hotelové s.r.o. ve Zlíně. V říjnu 2018 byla škola přejmenována na Střední škola Baltaci s.r.o. Zřizovatel investoval velké finanční prostředky do modernějšího vybavení školy, a tak posunul školu na vyšší úroveň. Škola nabízí možnost denního studia maturitních oborů hotelnictví, informační technologie a učebního oboru kuchař-číšník. Pro dálkové studium je pak možnost nástavbového studia oboru podnikání. Hlavním cílem této aktivity je především příprava personálu pro vlastní zařízení.

6 HOTEL A RESTAURACE BALTACI U NÁHONU

Baltaci U Náhonu s.r.o. se sídlem Zlín, Podvesná IV/č.p. 3946, PSČ 760 01 zapsána v OR Krajského soudu v Brně viz tabulka 1, Odd. C, Vložka 101663.

Tab. 1: Výpis z obchodního rejstříku firem

Předmět podnikání	Hostinská činnost, prodej kvasného lihu, konzumního lihu a lihovin.
Statutární orgán	Přemysl Bílek, jednatel Den vzniku funkce: 21. srpen 2017
Společníci	B A L T A C I a.s., Masarykovo náměstí 212, 763 61 Napajedla
Vklad	10 000,- Kč
Splaceno	100 %
Obchodní podíl	100 %
Základní kapitál	10 000 Kč
Datum zahájení podnikání	21. 08. 2017
Adresa provozovny	Baltaci U Náhonu s.r.o., Podvesná IV 3946, 760 01 Zlín

Zdroj: sestaveno autorem

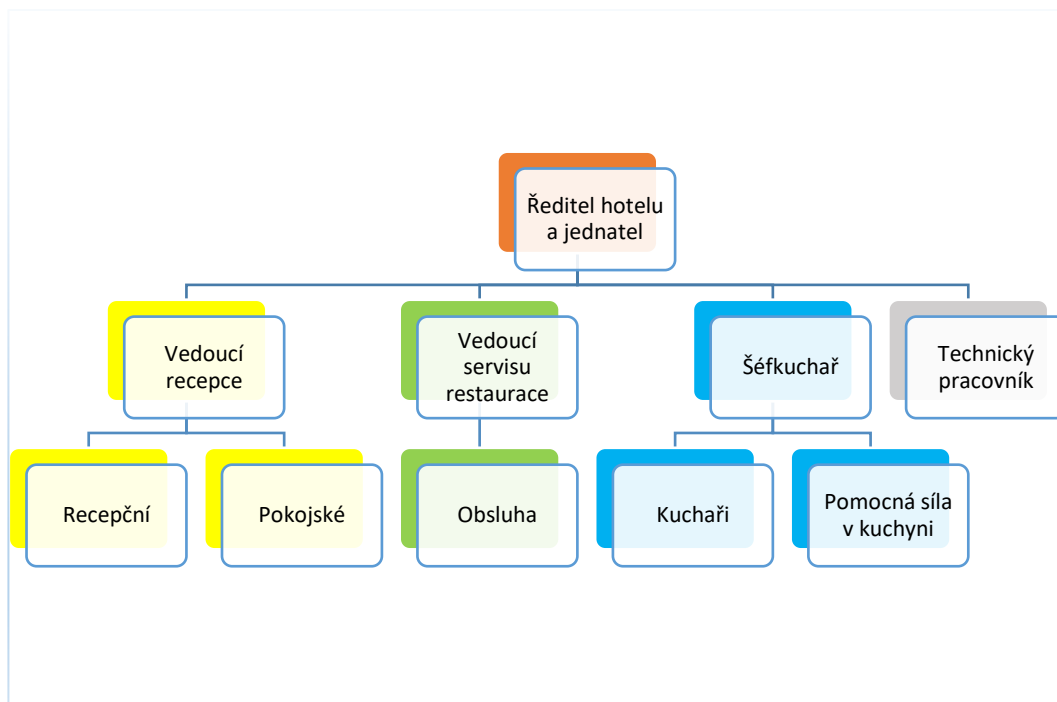
6.1 Koncept hotelu

Hotel Baltaci U Náhonu je klasifikován jako hotel 3*. Jedná se o městský typ hotelu. Hotel byl otevřen v roce 2009. Hotel Baltaci U Náhonu je ideální volbou jak pro rodiny, které si mohou vybírat z rodinných apartmánů, tak i pro služební cesty či pobyt s přáteli. Díky svému jedinečnému umístění v blízkosti řeky a cyklostezky, nabízí svým hostům klidné a tiché prostředí. Zároveň si na své přijdou i ti, kteří touží po ruchu města, hotel je totiž od centra vzdálen jen 10 minut pěšky (5 minut autem). Charakteristické pro hotel jsou snídaně formou bufetu s širokým výběrem sortimentu. Hotelové snídaně jsou formou bufetu PO-PÁ 7:00-10:00, SO-NE a svátky 8:00-10:00. Hotel dále nabízí Meeting room pro firemní jednání a hotelovou saunu, která je ideální pro odpočinek a relaxaci. Hotel nabízí komfort, přátelský přístup a služby na nejvyšší úrovni. Z hlediska klasifikace je hotel Baltaci U Náhonu řazen mezi hotel 3*. Hotelová recepce funguje 7:00-24:00. Noční provoz je zajištěn kamerovým systémem, který je

na dálku spravován personálem hotelu Baltaci Atrium. Check-in je po 14:00 a check-out do 10:00. Hotel i prostorné venkovní parkoviště je zabezpečeno kamerovým systémem.

6.2 Organizační struktura

Hotel Baltaci U Náhonu se řídí organizační strukturou viz obrázek 3. Manažerská pozice je přidělena pouze řediteli a jednateli hotelu. Vedoucí jednotlivých úseků nemají kompetenci rozhodovat bez souhlasu ředitele.



Obr. 3: Organizační struktura hotelu Baltaci U Náhonu

6.3 Ubytovací úsek

Ubytovací úsek obsahuje oddělení a pracovníky, kteří zabezpečují ubytovací služby hostům v průběhu jejich pobytu v hotelu.

Hotel disponuje 33 pokoji a celková kapacita činí 84 lůžek. Součástí ceny za pokoje jsou snídaně (v případě ceny se snídaní), strážené parkování na hotelovém parkovišti, možnost navštívit Svět saun (v čase vyhrazeném pro hotelové hosty), WIFI připojení na internet, městský ubytovací poplatek, DPH. Hostům je vždy nabídnutý pokoj, který nejvíce vyhovuje jeho požadavkům. Za příplatek lze přibjedenat dodatečné služby jako je romantická výzdoba, soukromá rezervace sauny, dětská postýlka, či župan.

6.3.1 Kategorie pokojů

Hotel disponuje čtyřmi typy hotelových pokojů. Prvním z nich je Standard class viz příloha č. 2. Tyto pokoje tvoří většinu z kapacity hotelových pokojů. Jsou navrženy takovým způsobem, aby zajistily pohodlí i náročným hostům. V této třídě je k dispozici 27 pokojů. Všechny lze rezervovat jako jednolůžkové, dvoulůžkové s manželskou postelí, tak i jako dvoulůžkové s oddělenými postelemi. Možná je i rezervace třílůžkových pokojů. Tři pokoje mají tři plnohodnotné postele, zbylé pokoje mají přistýlku. K základnímu vybavení pokojů patří, koupelna s vanou a v některých pouze sprcha, fén, televizor s nabídkou českých i zahraničních programů, telefon, křeslo a židle. V jedenácti pokojích je součástí vybavení i pracovní stůl. Fén najdeme na dvanácti pokojích, avšak hosté z jiných pokojů mají možnost si bezplatně zapůjčit fén na recepci hotelu. Na jednom pokoji mají hosté k dispozici i minibar. Na vyžádání lze zapůjčit také župan.

Dalším typem pokoje je rodinné apartmá viz příloha č.3. Hotel disponuje dvěma pokoji, které jsou ideální pro rodiny s dětmi. Jedná se vždy o dva propojitelné pokoje typu Comfort class. Díky tomu mají hosté k dispozici dva pokoje, které jim poskytnou dostatek soukromí a zároveň mají i nadále blízko svým dětem. Pokoje lze prodávat i každý zvlášť, s maximální obsazeností 2 osob. Další 2 rodinné pokoje mají celkovou kapacitu 6 osob. Každý z pokojů má tři plnohodnotné postele, aby tak hosté měli maximální pohodlí. Na vyžádání a za příplatek lze zapůjčit hostům i dětskou postýlku, hotel disponuje celkem 2 ks.

Třetí typem je Business suite viz příloha č.4. Tento pokoj je ideální volbou pro ty, jež cestují pracovně. Předností pokoje je oddělená pracovní část, vybavena psacím stolem, pracovní židlí a dvěma pohodlnými křesly. V pokoji je k hostům k dispozici také minibar a dva LCD televizory. Součástí vybavení koupelny je sprchový kout a fén.

Posledním typem pokoje je deluxe viz příloha č.5. Je tou nejlepší volbou pro romantický pobyt. Jedná se o atypický pokoj, kde mají hosté k dispozici minibar, LCD televizor, dvě křesla a vířivou vanu. Pokoj lze na objednávku obohatit romantickou výzdobou a vhodný je i jako svatební apartmá.

6.3.2 Cenotvorba a klientela

Při první rezervaci ubytování je hostovi nabídnuta cena pultová. Host je vždy upozorněn, že cena je včetně snídaně, strážného parkování na hotelovém parkovišti, WIFI připojení na internet, možnosti využít hotelový Svět saun, DPH a městského ubytovacího poplatku.

Snahou všech zaměstnanců hotel je, aby byl host natolik spokojen, že se i při příští návštěvě Zlína ubytuje právě v hotelu Baltaci U Náhonu. Korporátní klientela je rozdělena do třech cenových relací: Stály host (STH), Medium (MED), Topcorporate (TOP). Cenové relace odpovídají objemům ubytování za určité časové období. Recepční ze své pozice může nabízet ceny pultové, stály host. Vedoucí recepce ze své pozice může nabídnout Medium ceny. Další slevy, které bývají podloženy smlouvou o ubytování anebo nabídkou cen za ubytování, spadají do kompetence manažera hotelu.

Cenový přehled je zobrazen v tabulce viz příloha č. 6 Ceny za ubytování hotelu Baltaci U Náhonu.

6.3.3 Recepce

Recepce je srdcem hotelu. Je to nejviditelnější místo, umístěné v hotelovém lobby a také nejvýznamnější komunikační centrum s velkým počtem kontaktů interních (mezi zaměstnanci) i externích (s hosty). Hotelová recepce je místem prvního kontaktu s hosty. Vytváří první dojem z hotelu na základě efektivnosti, profesionality chování a vystupování recepčního personálu.

Povinnosti a odpovědnosti recepce:

- prodávat pokoje,
- prodávat wellness – Svět saun, meeting room, stoly v restauraci,
- nabízet upselling hostům (wellness, stoly v restauraci, meeting room aj.),
- přijímat rezervace (osobně, telefonicky, e-mailem),
- ubytovávat hosty (s rezervací, bez rezervace) i skupiny hostů,
- provádět registraci hostů, evidenci cizinců (povinnost vůči Cizinecké policii),
- poskytovat informace o hotelových službách,
- poskytovat informace o akcích ve Zlíně a okolí,
- koordinovat střediska, informovat střediska o změnách, novinkách, hostech aj.,

- řešit stížnosti a přání hostů, složitější záležitosti předává přímému nadřízenému,
- vypracovávat nutné dokumenty (tabulka úklidu/seznam pro pokojské, registrační karty, evidenční listy ubytovaných hostů, domovní listy cizinců v domovní knize),
- koordinovat prodej pokojů a úklid – práce s rezervačním systémem Savarin,
- reagovat na změny v objednávkách,
- vést účty hostů, natěžovat účty hostů,
- prodávat drobnou kosmetiku, suvenýry,
- zúčtovat úhrady hostů / Check-outy (hotovostní, kreditní kartou, kreditní kartou bez její přítomnosti, fakturačně),
- prodávat doplňkové služby hostům,
- reagovat na chaty na rezervačních portálech (TripAdvisor, Booking, Expedia, HRS, Previo),
- spravovat extranet De-dge (původně Availpro) jako channel managera pro správu rezervačních portálů (Booking, Expedia, HRS, Previo),
- zajišťovat služby kopírování, tisků dle zadání jednotlivých středisek (jmenovky, popisky, sezónní jídelní lístky apod.),
- ovládání, spouštění wellness (saun) a jejich úklid (při nepřítomnosti pokojských),
- koordinovat světla, vzduchotechniku, větrání, topení apod.,
- udržovat čistotu recepce a lobby,
- dodržovat vnitřní hotelové postupy,
- budovat a udržovat dobré jméno hotelu a celé společnosti.

Channel manager D-Edge má za úkol ulehčit správu extranetů jednotlivých rezervačních portálů (Booking, Expedia, Previo, HRS). Správa extranetu D-Edge automaticky nastavuje extranety jednotlivých rezervačních portálů tzv. se propíše. Přihlašovací hesla jsou zapsána v dlouhodobých vzkazech. Rezervace z rezervačních portálů přichází automaticky na e-mail recepce. Recepční provádí rezervaci jako každou jinou rezervaci do štaflí Savarinu. Pozor si dává na správnost údajů a nastavení cen. Každý potvrzovací e-mail má jinak uvedené vyčíslení finální částky. V případě ceny v EUR je potřeba cenu přepočítat do CZK kurzem, který je aktuální. Cena v CZK se zapisuje do rezervace. Případné odchylky v cenách je dobré hlásit vedoucí recepce. Jedná se o výrazných rozdílech oproti cenám pultovým. Rezervace

prostřednictvím e-mailu je jednodušší pro kontrolu správnosti údajů, viz. příloha č. 7. Na e-maily recepční odpovídá co nejdříve.

Check-iny jsou nastaveny oficiálně od 12:00. V případě žádosti o dřívější check-in u skupinové rezervace je nutná konzultace s vedoucí hotelu. Při příjezdu hosta se dodržují základní standardy:

1. Přivítání hosta – vřelé uvítání je první dojem pro hosta z celého hotelu. Pokud recepční zná jméno hosta, osloví jej jménem. Zeptá se hosta, zda měl příjemnou cestu a zda neměl problém hotel najít.
2. Přiřazení pokoje – pod jménem hosta/společnosti vyhledá rezervaci ve štaflích v Savarinu. Zkontroluje správnost typu pokoje a délku pobytu. Zeptá se hosta, zda je v hotelu Baltaci U Náhonu poprvé.
3. Požádání o OP/ID kartu/pas – pokud je host v hotelu poprvé, nutné je předložení platného dokladu totožnosti. Akceptuje se pouze občanský průkaz/ID karta/pas. Řidičský doklad není platný doklad pro ubytování. Při kontrole je důležité zkontrolovat fotografii, zda je fotografie hosta a nejedná se o kradený doklad.
4. Registrační karta / formulář – před hostem recepční vyplní tištěnou Registrační kartu/formulář anebo jej vytiskne ze Savarinu. Důležité informace, které je nutné z dokladu totožnosti vypsát jméno a příjmení, adresu (vypíše hosta sám následně), národnost (při volbě národnosti vyskočí, zda je nutná vízová povinnost), u vízové povinnosti recepční vypíše platnost víza a číslo víza, datum narození a SPZ auta. Správnost informací stvrdí host podpisem. Vyplněnou a podepsanou registrační kartu vkládá recepční do kartotéky daného pokoje.
5. Podání základních informací o hotelu – recepční hostovi upřesní, co je součástí ceny za ubytování, časy podávání snídaní (PO-NE 7:00-10:00), otevírací dobu restaurace (PO-ČT 11:00-23:00, PÁ-SO 11:00-24:00, svátky a NE 11:00-22:00), kuchyně končí hodinu před zavírací dobou restaurace.
6. Zkouší upselling – nabídne hostovi možnost rezervace stolu v restauraci na večeři. Představí wellness – Svět saun a upřesní čas, kdy je otevřen pro hotelové hosty. Pokud host vyžaduje jiný čas, protože právě v čase pro ubytované hosty bude mimo hotel/mít schůzku, nabídne hostovi možnost jiného volného času v ten den anebo další den dopoledne. Pokud host vyžaduje privátní využití wellness má možnost, ale zpoplatněn se slevou 20 %. WIFI je ve všech prostorách hotelu, případně v pokoji v šuplíku od TV je kabel na pevné připojení. Heslo na WIFI je napsáno v hotelové knize (na každém pokoji).
7. Předání klíče od pokoje
8. Nasměrování hosta k výtahu / schodišti – jednoduchým způsobem nasměruje hosta k výtahu a jasně mu sdělí patro, stranu, na které se pokoj nachází.

9. Rozloučení – s hostem se rozloučí s úsměvem. Nezapomene oslovit jej jménem a připomene mu, že v případě dotazů anebo jakékoliv pomoci, ať se na ni kdykoliv obrátí.

Při odjezdu neboli check-outu vždy hosta pozdravit s úsměvem. Pokud je známo jméno hosta, lze jej použít. Hosté přistupují k recepčnímu pultu individuálně. Je potřeba, aby hosté dodržovali diskrétní zónu. V případě, že tomu tak není. Druhého hosta v pořadí recepční poprosí, aby si kousek odstoupil. Zeptá se, jak se host vyspal, zda bylo vše během pobytu v pořádku. Zeptá se na číslo pokoje. Host odevzdává klíč. Recepční hostovi předloží všechny účty z ostatních středisek, které byly založeny v kartotéce. Hotelové účty musí být podepsány. Pokud je nepodepsaná, host může zareagovat, že účet není jeho. Platí zásada: host má vždy pravdu. S hostem se nikdy nehádáme. Recepční přečteme hostovi všechny položky účtu a zeptá se, zda souhlasí. Zjistí, zda bude host chtít doplnit na účet společnost anebo postačí jeho jméno. Vyhledá společnost v historii firem v Savarinu. Pokud není nalezena, poprosí hosta o vizitku případně IČ. Systém Savarin umí sám doplnit zbylé informace. Zeptá se, zda může být účet souhrnný anebo jej bude chtít rozdělit (zpravidla chtějí hosté ubytování zvlášť a konzumace zvlášť). Pokud chce host účet rozdělit, pak se zeptá, zda bude vše platit na jednu a zjistíme způsob platby. Účtování hosta může probíhat hotově CZK a EUR 1€=24,50CZK, kreditní kartou anebo fakturačně – musí být nahlášeno předem. Účet se tiskne vždy až po transakci v jazykových mutacích ČJ/AJ/NJ. Může se stát, že host nemá na kartě dostatek financí/překročil denní limit, pak je možné dát rozdělenou úhradu: kreditní karta + hotovost anebo zvolit jiný druh platby – hotově. Účty se tisknou ve dvou vyhotoveních, orazí a podepíšu se. Recepční hostovi poděkuje za ubytování. Pokud byl host ubytován přes Booking.com nevtíravou formou hosta poprosí o recenzi. Popřeje mu krásný den a šťastnou cestu domů.

6.3.4 Housekeeping

Úklid je oddělení, které se zabývá hlavně čistotou a veškerým vedlejším servisem s tím spojeným. Standardy hrají důležitou roli v reputaci hotelu. Člověk se cítí komfortně jen když je prostředí čisté a uspořádané, takže čistota je důležitá jak pro zdraví, tak pro dobrý pocit. Ubytování v hotelech má sklony být nejrozsáhlejší částí hotelu, je to oddělení, které nejvíce generuje zisk, oddělení starající se o všechny pokoje je často největším oddělením hotelu.

Povinnosti vedoucí pokojských jsou:

- Odpovědný za čistotu, pořádek a vzhled celého hotelu.

- Zajistit, že pokoje jsou uklizeny podle firemního standardu.
- Připravit roční rozpočet pro hospodaření.
- Udržovat zásoby pro hosty, čisticí prostředky, ložní prádlo a uniformy.
- Organizace zásob s účetní a obchody s prádlem, uniformami a fixními položkami – aktivy.
- Při organizaci věnuje zvláštní pozornost aktivitám na eradikaci škůdců.
- Vývoj a implementace systémů a postupů hospodaření v úklidu.
- Připravuje reporty pro informaci managementu.
- Pomáhá oddělení nákupu při výběru dodavatelů pro položky související s úklidem.
- Plánuje, kontroluje a dohlíží na zahradnické činnosti.
- Vyřizuje a řeší stížnosti hostů.
- Ověření dodávky dodavatelů.
- Organizace školení na pracovišti a hodnotí jeho efektivitu.
- Schvaluje funkční manuály oddělení.
- Doporučí nábor nových pracovníků.

Povinnosti pokojských jsou:

- Vykonává úklid pokojů a společných prostor hotelu.
- Doplnuje vybavení pokojů (hygienické prostředky, propagační předměty atd.).
- Vyřizuje pokojové služby hosta – praní osobního prádla, vyžehlení atd.
- Vykonává zahradnické činnosti.

6.3.5 Wellness

Hotel Baltaci U Náhonu má v nabídce suchou saunu s odpočinkovou místností, sprchou a ochlazovacím bazénkem viz příloha č. 8. Pro ubytované hosty je sauna k dispozici ve vyhrazeném čase vždy 1,5 hodiny denně. Čas pro hosty se mění v návaznosti na rezervace zvenčí. Nejčastěji je to však od 17:30 do 19:00. Vždy při příjezdu recepční informuje hosty o čase sauny v daný den. Hosté hotelu si mohou vytvořit i privátní rezervaci se slevou 20 %,

samozřejmě s ohledem na obsazenost sauny. Sauna je v provozu denně v čase 10:00-22:00. Kapacita sauny je 5os a za úklid a dodržování hygieny zodpovídají do 10:00 pokojské a poté recepční. Hotel nabízí možnost rezervace služby Basic a Luxury. Při rezervaci Basic služby mají hosté v ceně zapůjčení ručníku i plátna. Při rezervaci Luxury mají hosté v ceně ručník, plátno, župan a papuče.

6.3.6 Salonek

Na hotelu Baltaci U Náhonu je k dispozici salonek pro max. 30 osob, vybavený konferenční audiovizuální technikou. Salonek je ideální volbou pro soukromé porady, obchodní oběd v soukromí anebo školení. Cena nájmu je 700 Kč vč. DPH/první 3 hodiny nájmu + 200 Kč/každá další započatá hodina.

6.4 Stravovací úsek

Restaurace prezentuje širokou škálu pokrmů minutkové kuchyně. Mimo klasické druhy surovin z masa hovězího, vepřového nebo krůtího lze v jídelním lístku najít také speciality z ryb a řadu druhů bezmasých jídel. Vybrané pokrmy je možno zpestřit kvalitními značkovými či archivními víny, různými alkoholickými i nealkoholickými nápoji, míchanými nápoji, nebo klasicky čepovanými pivy v druzích Pilsner Urquell, Velkopopovický Kozel a Gambrinus. Ráno na snídani mohou přijít do restaurace ubytovaní hosté, ale jsou vítáni i hosté z venku. Nejen v pracovní dny ale i o víkendu jsou zde podávána oblíbená obědová menu.

6.4.1 Povinnosti F & B manažera

- Dohlíží na restauraci, dohlíží na personál oddělení jídel a nápojů.
- Zajišťuje, že nové produkty budou po zavedení správně spuštěny.
- Zajišťuje, že poskytovaná služba je v souladu s normami.
- Zkontroluje kvalitu dodávek čerstvých potravin a pečiva.
- Nastavuje vysoké standardy pro vhodné chování týmu při směně.
- Pracuje s personálem oddělení potravin a nápojů kvůli zajištění správné prezentace a manipulace s potravinami.
- Poskytuje týmu zpětnou vazbu a pravidelné koučování o tom, jak předčít očekávání hostů.
- Plánuje pravidelné schůzky týmů oddělení jídel a nápojů, aby byla zajištěna správnost

interpretace politik a získávání zpětné vazby od kolegů.

- Vytváří pozitivní týmovou atmosféru mezi kolegy.
- Vede pravidelné záznamy o personálu a provozních nákladech.
- Se všemi kolegy zachází s úctou.
- Vyřizování stížností hostů. Hledá, naslouchá a odpovídá na zpětnou vazbu hostů.
- Setkává se s dodavateli a objednává spotřební materiál, jako je nádobí, kuchyňské náčiní a čisticí věci.
- Zajišťuje údržbu a opravy zařízení a dalších služeb.
- Připravuje a kontroluje prodejní reporty.
- Efektivně předpovídá potřeby restaurace.
- Udržuje záznamy o rozpočtu a zaměstnancích, připravuje výplatní listinu.
- Posouvá priority a cíle se změnou pracovních požadavků.
- Prioritizuje úkoly efektivně, k zajištění včasného dokončení nejdůležitějších úkolů.
- Deleguje a účinně sleduje.
- Přebírá vlastnictví otázek nebo úkolů a také poskytuje podrobné aktualizace hmotného majetku.
- Neobviňuje ostatní; bere odpovědnost za problémy.
- Účinně identifikuje problémy restaurace prostřednictvím report a vymýšlí, jak je vyřešit.
- Znalost používání počítačového softwaru ke sledování zásob, sledování harmonogramů zaměstnanců a plateb a provádí další úkoly spojené s vedením záznamů.
- Znalost softwaru v místě prodeje, inventarizačního softwaru, sleduje software na kontrolu spokojenosti zákazníků atd.
- Pomáhá při plánování pravidelných a speciálních akcí menu.

6.4.2 Povinnosti číšníka / servírky

- Zdraví hosty a představuje jim menu.
- Informuje hosty o zvláštních položkách pro daný den a změnách nabídky, pokud nějaké jsou.
- Navrhne hostům jídlo a nápoje a také se pokusí prodat více.

- V systému přijímá objednávky jídel a nápojů od hosta.
- Inkasuje, vydává účtenky, přijímá platby, vrací.
- Provádí základní úkony čištění podle potřeb nebo pokynů vedoucího.
- Zadá objednávku do počítače a nezapomene zadat zvláštní požadavky hostů při objednání jídla.
- Komunikuje s hostem a poskytne mu pomoc s jeho dotazy.
- Koordinace s kuchaři a kolegy z baru pro bezproblémový provoz ke spokojenosti hosta.
- Podává jídlo a nápoje hostovi podle průběhu objednávky.
- Pozoruje hosty a zajišťuje jejich spokojenost s jídlem a službami.
- Okamžitě odpoví hostovi na jakékoli dodatečné požadavky.
- Udržuje správný gastronomický zážitek, dodává předměty, uspokojuje potřeby zákazníků, nabízí zákusky a nápoje, odstraňuje jídla, doplňuje nádobí, dolévá sklenice.
- Připravuje míchané nápoje jako službu pro stoly s jeho zákazníky.
- Správně otevírá a nalévá víno u stolu.
- Důsledně dodržuje standardy péče a vzhledu.
- Chápe a komunikuje produkty a služby dostupné v hotelu.
- Musí znát základní dovednosti vaření.
- Pomáhá se skladem a udržováním skladové hladiny zásob a postranních stanic.
- Vytiskne závěrečnou zprávu a nechá hotovost v oddělení recepce.
- Dohodne si vypořádání kreditní karty za daný den pomocí zprávy o uzavření dne z počítačového programu.
- Uzavře směnu na POS.

6.4.3 Povinnosti šéfkuchaře

- Koordinuje činnost a řídí indoktrinaci a školení hotelu a restaurace.
- plánuje nebo se podílí na plánování menu a využití potravinových přebytků s ohledem na pravděpodobný počet hostů, marketingové podmínky, popularitu různých jídel a aktuálnost menu.
- Odhaduje spotřebu potravin a nakupuje potraviny.

- Přezkoumává nabídky, analyzuje recepty, určuje jídlo, práci a režijní náklady a přiřazuje ceny položkám menu.
- Směřuje politiku rozdělování potravin s ohledem na kontrolu nákladů.
- Dohlíží na vaření a ostatní kuchyňské pracovníky a koordinuje jejich přiřazení, aby zajistil ekonomicky včasnou výrobu jídel.
- Dodržuje metody přípravy jídla, velikosti porcí a zdobené potravin, které zajistí, že jídlo je připraveno předepsaným způsobem.
- Testuje vařená jídla tak, že ochutnává jejich vůni.
- Vymýšlí speciální jídla a připravuje recepty.
- Najímá a propouští zaměstnance.
- Dohlíží na školení kuchařských učňů.
- Udržuje časové záznamy mezd.
- Stanovuje a prosazuje nutriční hygienické standardy pro restauraci.
- Může dohlížet nebo spolupracovat s personálem hotelu v záležitostech, které náleží kuchyni, spíži nebo skladu.

6.4.4 Povinnosti kuchaře / kuchařky

- Připravuje pracoviště.
- Kontroluje osobní čistotu a hygienu.
- Kontroluje čistotu prostředí výrobního střediska.
- Zajišťuje suroviny pro výrobu jídel.
- Zabezpečuje zpracování surovina jejich přípravu pro výrobu.
- Vyrábí pokrmy a připravuje je na výdej.
- Vydává jídla podle objednávek.
- Dodržuje hygienu odpadového hospodářství.
- Podílí se na vzdělávání učňů.

Mezi pracovníky dochází k trvalé dělbě práce a specializují se na určité činnosti jako příprava hotových jídel, minutek, příloh atd. Výdej jídel je z kuchyně obsluhujícímu personálu vydáván

prostřednictvím počítačového softwaru SAVARIN. Vydávané pokrmy musí mít správnou hmotnost, teplotu a musí na talíři vypadat upraveně.

6.5 Technický úsek

Tímto úsekem rozumíme všechny aktivity související s údržbou výrobku, stroji a nábytkem, opravami a optimalizací dodávek. Odpovědnost za bezpečnost a mimořádnými okolnostmi hotelu. Toto oddělení odpovídá za optimalizaci řízení spotřeby a dodávek rozpočtových oprav se schválením směru. Je zodpovědný za bezpečnost, pohotovost, pracovní a environmentální rizika.

Denní provozní činnost může vést pracovníka k provádění jiných funkcí nikoli jen specifikovaných, ale nezbytných pro organizaci. Odpovědnosti správce jsou stanoveny cílovými výsledky. Jako vedoucí oddělení je zodpovědný za reprezentaci image hotelu.

Povinnosti vedoucího údržby:

- Údržba budovy a systémového provozu.
- Údržba pokojů, zařízení a příslušenství.
- Údržba a opravy zařízení.
- Rozpočtování a kontrola nákladů.
- Zabezpečení a údržba.
- Soupis inventáře a kontrola.
- Rekonstrukce a restaurování.
- Školení zaměstnanců.

6.6 Marketingový plán pro rok 2021

Cílem marketingového plánu je získat více nových hostů z internetového prostředí, jak tuzemských, tak i zahraničních, rozšířit klientelu a dostat se do podvědomí doposud neosloveným klientům včetně rodin s dětmi. Poté vypracovat balíčky služeb, zahrnující i málo využívané wellness služby. Rozšířit nabídku snídaní s využitím sezónních surovin. Navýšit kapacitu obsazenosti hotelu ze současných 40 % alespoň na 70 %. Zabezpečit, aby obsazenost a vytíženost hotelu nebyla závislá především na akcích pořádaných městem Zlín, a aby byla

obsazenost hotelu po celý rok. Nabídnout rodinám s dětmi nové služby. Zvýšit povědomí o hotelu a přivést tak i nové pravidelné hosty. Průměrný pobyt navýšit z 2 nocí na 4 noci.

6.6.1 Situační analýza

V současné době je hotel vázaný na akce pořádané ve Zlínském kraji, kdy nemá problém využít svou celkovou kapacitu. Jedná se například o Filmový festival, Barum Czech Rally, Masters of Rock nebo Trnkobraní. Hotel často navštěvují sportovní týmy, které mají ve Zlíně zápas nebo hudební kapely, které ve městě mají koncertní vystoupení. To se však ale jedná o jednu, popřípadě 2 noci. Obsazenost hotelu je tedy velmi nárazová. Konkurenční hotely mají výhodu především v tom, že jsou situovány přímo v centru, a tudíž mají větší poptávku. Hotel Baltaci U Náhonu poskytuje na rozdíl od konkurence prostředí v klidnější lokalitě, avšak v blízkosti centra. Nabízí i možnost Taxi služby za zvýhodněnou cenu, jelikož s touto společností má uzavřenou partnerskou smlouvu. Dále hotel disponuje novým moderním salónekem pro konání různých školení či oslav o kapacitě cca 30 lidí. Ceny za ubytování a občerstvení jsou v porovnání s konkurencí spíše nižší až průměrné. Cena za standartní dvoulůžkový pokoj vychází na 1 800 Kč.

K hlavním dodavatelům patří firma Bidfood, Wastex a Makro, které dodávají hlavně zboží pro kuchyň. Dále jde o firmy Adam, Plzeňský Prazdroj a vinařství Špalek. Stálými zaměstnanci jsou 2 kuchaři, 1 pomocná síla, 3 servírky, 3 recepční, 3 pokojské, 1 údržbář a 3 manažeři. Zbytek personálu doplňují brigádníci dle potřeby. Zaměstnanci stravovacího úseku se převážně střídají na krátký a dlouhý týden, v ubytovacím úseku se směny dělí na ranní a odpolední vyjma pokojských, které chodí pouze na ranní směny a technický úsek má pracovní dobu dle potřeby, avšak standartně v denním režimu.

6.6.2 SWOT analýza

Pro podnik byla vytvořena SWOT analýza viz tabulka 2, díky které byly zmapovány všechny faktory, na kterých v boji s konkurencí může hotel stavět. Silné stránky identifikovaly oblasti, v nichž je podnik lepší než konkurence, jako je např. poloha hotelu, stálí hosté atd. Mezi slabé stránky, které bývají často opakem silných, řadí hotel nezajímavý výhled či viditelnost na webu. Externí skutečnosti, které mohou přinést ubytovacímu zařízení úspěch (též označovány jako příležitosti) jsou např. spolupráce se slevovými portály v období malé vytíženosti hotelu. Naopak hrozby zahrnující skutečnosti, které mohou snížit poptávku, zapříčinit nespokojenost

zákazníků nebo dokonce ohrozit ekonomickou stabilitu, mohou být kvalifikovaní zaměstnanci kuchyně a recepce nebo nedostatečná kapacita hotelových pokojů v okamžiku velkých akcí.

Tab. 2: SWOT analýza hotelu Baltaci U Náhonu

Silné stránky	Slabé stránky	Příležitosti	Hrozby
Poloha – blízko centra	Poloha – sídliště, ruch	Noví hosté – rodiny s dětmi, spolupráce s ZOO Zlín	Konkurence
Stálí hosté	Nezajímavý výhled	Spolupráce se slevovými portály v obdobích malé vytíženosti hotelu	Rostoucí náklady spojené s rezervačními portály
Spokojenost hostů	Viditelnost na webu	Spolupráce s cestovními kanceláři	Rostoucí ceny vstupů a snižování marže restaurací
Možnost spolupráce s příbuzným hotelem	Motivace personálu stravovacího úseku	Diferencovat se od konkurence, nabídnout „něco“ navíc	Kvalifikovaní zaměstnanci kuchyně a recepce
Wellness centrum	Zastaralý vzhled recepce	Dohoda s pronajímatelem o možných rekonstrukcích	Omezení v souvislosti s mimořádnými omezeními vlády
Známa značka		Zvětšit objem rezervací přes vlastní prodej (mimo rezervační portály)	Nedostatečná kapacita hotelových pokojů v okamžiku velkých akcí v kraji

Zdroj: sestaveno autorem

6.7 Marketingový mix

Marketingový mix hotelu Baltaci U Náhonu se skládá z marketingových nástrojů: produkt, cena, distribuce, propagace, lidé.

6.7.1 Produkt

Hotel nabízí ubytovací služby ve 3* pokojích. Pokoje jsou prostorné, velmi pěkně zařízené s vysokým standardem služeb. Na každém pokoji nalezneme televizi se satelitním připojením, telefon, antialergické pokrývky. Součástí každého pokoje je sociální zařízení, ručníky, osušky.

Hotelová restaurace zajišťuje stravování pro hotelové hosty i veřejnost. Plnohodnotné snídaně uspokojí chuť téměř každého hosta. Jsou podávány formou nabídkových rautových stolů. Snídaně jsou pro hotelové hosty k dispozici od 7:00 –10:00. Pokud hosté opouštějí hotel v brzkých ranních hodinách, kdy ještě není restaurace k dispozici, je jim nabídnuta možnost přípravy snídaňových balíčků na cestu. Oběd si host může vybrat z nabídky poledního menu, kde je volba z 5 ti variant. Každé menu se skládá z polévky, hlavního chodu a možné nabídky i dezertu. Pokrm k večeři si host vybírá z nabídky jídelního lístku. Restaurace je pro veřejnost otevřená od 11:00 – 22:00 každý den.

Wellness je separátní prostor se saunou a relaxačním zázemím. Denně je zde vyhrazen čas pro hotelové hosty. Mimo čas vyhrazený hotelovým hostům je prostor pronajímán privátně jako celek. Odpočinkové prostory jsou tím správným místem, kde organismus srovná teploty po saunové lázni a tělo se opět v klidu vyrovná se všemi vlivy, jež na něj působily. Celý prostor finské sauny je vykládán dřevem a vybaven kamny s vyhřátými kameny, jež se polévají vodou, aby vzniklá pára udržela vlhkost vzduchu. V sauně hraje příjemná hudba. Sauna, mimořádně oblíbená ve Finsku či Rusku, je velmi prospěšná pro fyzickou a psychickou pohodu. Při teplotě vzduchu kolem 90 stupňů se zvyšuje tepová frekvence a zlepšuje se prokrvení. To posiluje krevní oběh a imunitní systém. Kromě toho se otevírají póry, tělo se pocením zbavuje jedovatých látek. Teplo také uvolňuje svalovou tenzi.

Hotelu Baltaci U Náhonu nabízí v rámci konferenčních služeb jeden salonek pro max. 30 osob, který je vybavený konferenční audiovizuální technikou.

6.7.2 Cena

Cena za hotelový pokoj obsahuje: snídaní; pokoje s TV, satelitem, telefonem, WC, sprchou/vanou; antialergické pokrývky; wellness centrum; parkovací stání pro auto a wifi připojení. Městský poplatek z ubytovací kapacity činí 19 CZK/dospělou osobu/noc a poplatek za zvíře je 70 CZK/noc.

Srovnání cen za ubytování ve 4 hotelech stejné kategorie jsou znázorněny v tabulce 3. Hotel Baltaci U Náhonu má ve všech typech pokojů nejvyšší v jednom případě, a to s hotelem Garni stejnou cenu. Nicméně služby nabízené hotelem jako např. wellness, prostorné parkoviště, vzdálenost od frekventovaných rušných ulic, odpovídají vyšší ceně ve srovnání s konkurencí, které tyto výhody chybí. Co se týká nabídky cen poledního menu v restauraci, částka odpovídá konkurenčním restauracím.

Tab. 3: Srovnání cen tříhvězdičkových hotelů ve Zlíně

Tříhvězdičkový hotel ve Zlíně	Hotel Baltaci U Náhonu	Hotel galaxie	Hotel Amenity	Hotel Garni
jednolůžkový pokoj	1 350 Kč	1 100 Kč	1 197 Kč	1 300 Kč
dvoulůžkový pokoj	1 600 Kč	1 390 Kč	1 447 Kč	1 600 Kč
třílůžkový pokoj	2 100 Kč	1 690 Kč	-----	2 100 Kč
rodinný apartmán	2 840 Kč	2 790 Kč	2 587 Kč	2 700 Kč

Údaje 1. 3. 2021 z webu www.trivago.com

6.7.3 Distribuce

Přímá distribuce v hotelu Baltaci U Náhonu je realizována prostřednictvím recepce, která je hostům k dispozici od 6:30 do 22:00, a její pracovníci podávají hostům veškeré informace o poskytovaných službách. Rezervaci pokojů mohou klienti provést buď osobně, telefonicky, zasláním emailu, nebo vyplněním rezervačního formuláře.

Za nepřímou distribuci se dá považovat distribuce prostřednictvím autorizovaných rezervačních systémů. Hotel Baltaci U Náhonu je zapojen do internetového rezervačního systému portálů Booking, Expedia, Previo a HRS. Na těchto portálech najdou klienti ubytování v celé České republice, a podle zadaných požadavků si vyberou příslušné ubytovací zařízení. Poté lze rezervaci uskutečnit vyplněním rezervačního formuláře. Hotel Baltaci U Náhonu využívá internetový portál www.menicka.cz. Zde je nabídka poledního menu k dispozici všem návštěvníkům portálu, aplikaci lze stáhnout i do mobilních zařízení. Jinak jsou jednotlivé produkty nabízeny přímo v restauraci.

6.7.4 Propagace

K propagaci svých služeb využívá hotel následující nástroje komunikačního mixu:

Reklama jako hlavní reklamní medium využívá hotel Baltaci U Náhonu především internet. Hotel má své internetové stránky, kde veřejnost najde veškeré základní informace o hotelu, restauraci a veškerých placených i neplacených službách. Dále je hotel na Facebooku a Instagramu, kde minimálně 1x za týden aktualizuje novinky. Ve vstupní hale na LED obrazovkách, popřípadě vitrínách všechny provozovny skupiny Baltaci prezentují nabízené služby včetně produktů hotelu Baltaci U Náhonu.

Osobní prodej zahrnuje přímou komunikaci pracovníků recepce s hotelovými klienty. Hotelový management dbá na to, aby recepční poskytovaly pravdivé informace o službách hotelu, vždy působili důvěryhodně, a co nejvíce usilovali o dosažení dobrého kontaktu mezi hotelem a hostem.

V rámci public relations se snaží hotel vytvářet dobré jméno a image a stejně tak vytvářet příjemné zázemí pro hosty. Hotel má vytvořenou podnikovou identitu – má své logo, které se objevuje na vizitkách, propiskách, bonbonech. K dispozici šest aut s logem firmy.

Interní reklama se nachází v místě realizace. K tomuto typu reklamy hotel využívá ceník, hotelovou brožuru, vizitky a televize.

6.7.5 Lidé

Team hotelu Baltaci U Náhonu má celkem 17 zaměstnanců. Management hotelu se snaží, aby vztah zaměstnanců k hostům, byl co nejvstřícnější a vedl tak k naprosté spokojenosti hostů.

Pracovníci výrobního a odbytového úseku se pravidelně účastní školení na hygienu a bezpečnost ochrany a zdraví při práci, je zapotřebí vlastnit zdravotní průkaz a mít znalosti požární ochrany. Pracovníci odbytového úseku mají možnost se účastnit navíc sommeliérského, baristického a koktejlového kurzu. Pracovníky výrobního úseku příležitostně školí šéfkuchař, který se účastní různých kurzů vaření a příprav pokrmů v moderní gastronomii.

Personál ubytovacího úseku se vzdělává na práci s rezervačními portály, manipulaci s čistícími prostředky a v neposlední řadě se také pravidelně účastní školení na hygienu a bezpečnost ochrany a zdraví při práci.

Zaměstnavatel se snaží vytvořit všem svým zaměstnancům příznivé pracovní prostředí, ve kterém je zaměstnanec motivován k práci. Motivuje vyjádřením uznání za vykonanou práci, rozvíjí jejich osobnost tréninky a školeními, poskytuje zaměstnanecké výhody jako např. zvýhodněné celodenní stravování, slevu pro rodinné příslušníky na ubytovací i stravovací služby nebo 5 dní dovolené navíc, vyjadřuje přesně svůj cíl a definuje jednotlivé kroky, jak se k němu dostat.

6.8 Ekonomické hodnocení efektivnosti hotelu

V hrozbách se objevuje riziko rostoucích cen vstupů u restaurace (růst cen potravin, tlak na zvyšování mzdy personálu) a také velké potíže se zajištěním kvalifikovaného personálu kuchyně. Hrozbou je i neustálé zvyšování konkurence, kdy počet restaurací a různých typů gastro provozů (bistra, polévkárny, palačinkárny...) v okolí roste a nedovolí zvyšovat prodejní ceny. Naopak hotel vykazuje více silných stránek i příležitostí. Z těchto důvodů je potřeba ekonomicky zhodnotit budoucí přínos restaurace pro společnost a navrhnout nový koncept hotelu a jeho stravovacího úseku. Hospodářský výsledek společnosti viz příloha č. 9 bylo v období 1 +432tis, v následujícím období pouze +52tis.

Pro potřeby hodnocení stravovacího úseku budeme pracovat pouze s výnosy a náklady střediska restaurace. Na první pohled viz příloha č. 10 a 11 je patrný velký propad v hospodářském výsledku restaurace ve druhém sledovaném období. Jednou z příčin je snížení tržeb restaurace. Z důvodu růstu cen vstupů (potravin o 5-7 %) vedení přistoupilo ke zvýšení cen poledního menu pro období 2. o 5 %. To však způsobilo citelný propad tržeb ztrátou hostů v době oběda. Dále je patrný růst mzdových nákladů způsobený růstem průměrné mzdy. Kuchaři jsou profese, kde je nedostatečná nabídka kvalitních zaměstnanců na trhu práce. Vývoj zaručené mzdy ve 4.skupině (kam zařadíme kvalitního šéfkuchaře) je 17.970 Kč v roce 2019, 19.600 Kč v roce 2020 a pro rok 2021 už 20.500 Kč. Průměrná mzda je vyšší, nicméně tempo růstu je srovnatelné.

Pro restauraci je důležité pracovat i se zásobami potravin na skladu. Jejich výše ve sledovaných obdobích je podle rozvahy viz příloha č. 9 průměrně 195.500 Kč. Je nutné hlídat jejich výši, kvalitu, čerstvost což přináší další náklady a rizika.

7 NÁVRHOVÁ ČÁST

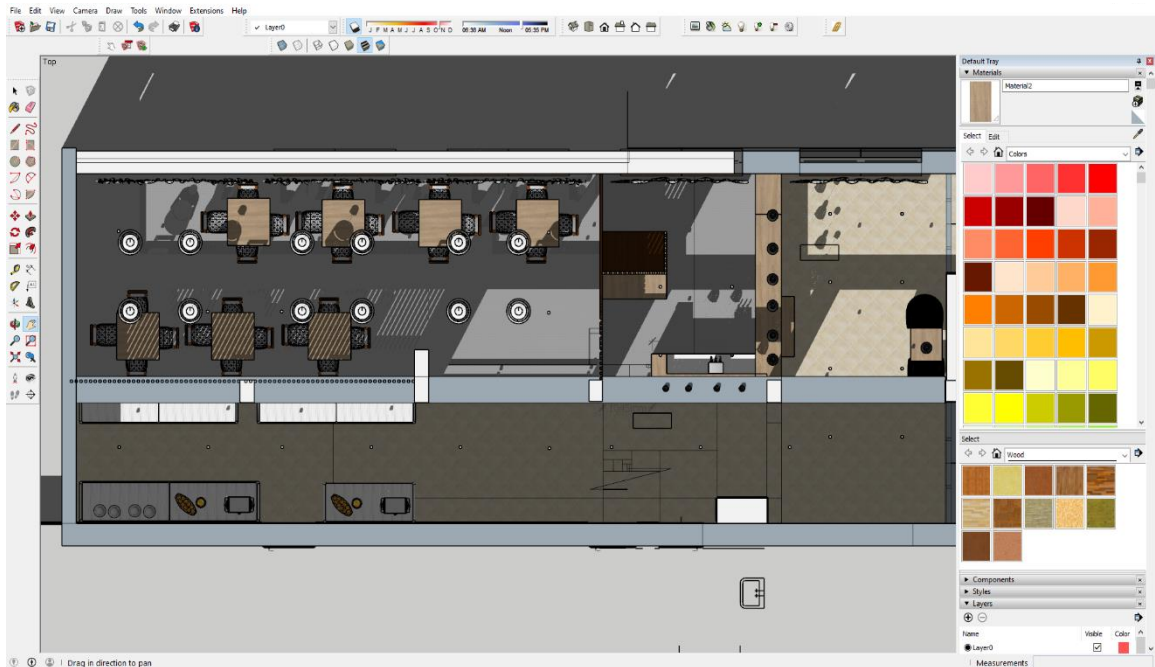
Ze SWOT analýzy je patrné, že největší hrozbou pro hotel je nedostatečná kapacita hotelových pokojů v okamžiku velkých akcí v kraji, kvalifikovaní zaměstnanci a tlak na růst jejich mezd, rostoucí ceny vstupů především u potravin a energií a snižování marže restaurací. Po zhodnocení hospodářského výsledku restaurace za 1. a 2. období viz příloha č. 10 a 11 jsme se přesvědčili, že udržení chodu restaurace v současné podobě bude pro hotel ztrátové.

V praktické části byl předložen návrh uzavření restaurace, která bude koncepčně k dispozici na sesterském hotelu Baltaci Atrium. Tato restaurace již v minulosti byla z Prime Beef přeměna na Original Baltaci restaurant z důvodu poptávky hostů po tradiční kuchyni. Poptávka v této oblasti Zlína není dostatečně vysoká, tudíž si restaurace v dosahu 800 m spíše konkurují a je ztrátové udržet kuchaře a servírky na obou provozech.

Dále byl zpracován návrh rekonstrukce, která by umožnila rozšířit ubytovací kapacitu o 6 pokojů místo původní rozsáhlé kuchyně a restaurace. Hotel změní koncept na Bed & Breakfast, aby hosté i nadále měli možnost ráno posnídat, ale nebude potřeba tak velkého prostoru. Moderním trendem ve světě je dnes možnost malého občerstvení v rámci prostoru lobby/recepce, tudíž podnik dokáže výrazně zmenšit počet potřebného personálu.

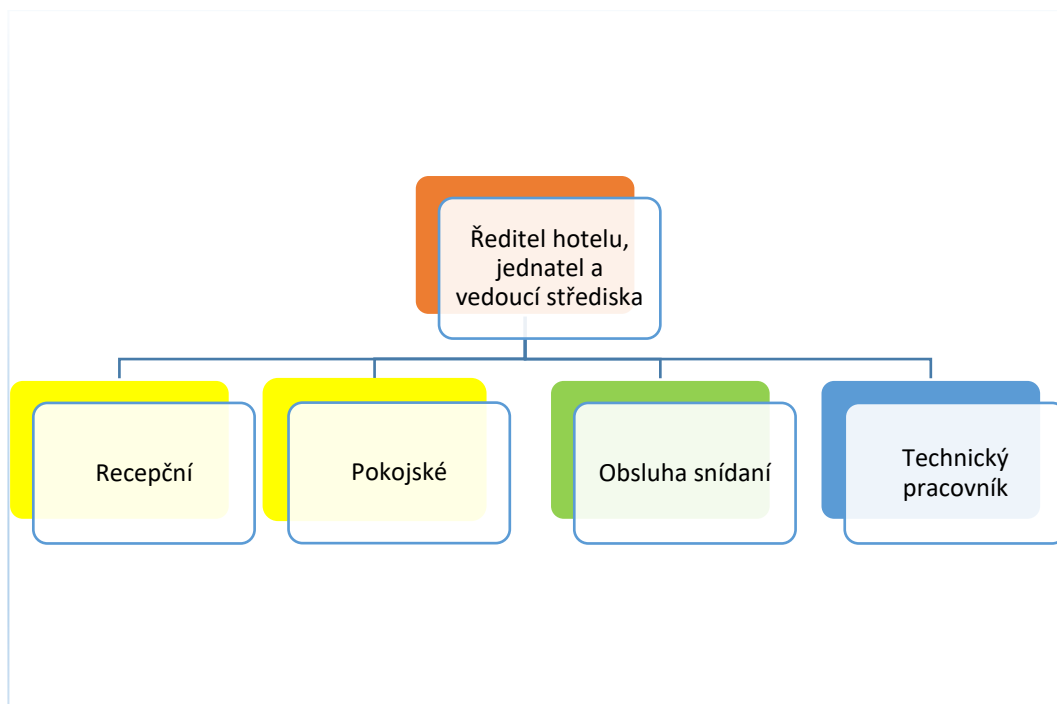
Jelikož skupina Baltaci má možnost si mezi jednotlivými středisky vypomáhat, mohl by podnik nabídnout slevu pro ubytované hosty i na hotelu Baltaci Atrium, kde by hosté mohli využít celodenního stravování v Original Baltaci restauraci, popřípadě i ubytování v případě naplnění kapacity. Co se týká zajištění občerstvení na recepci, nabízí se spolupráce s cateringovým centrem v Tečovicích při výrobě různých druhů sendvičů, obložených baget, toasty atd. Může se využít i dosavadní spolupráce s partnerskou pizzerií v případě večerního příjezdu hosta. Pro větší pestrost a atraktivitu by se v rámci recepce dalo čepovat pivo, avšak by se zakoupil menší objem sudu, aby se pivo nekazilo, protože nebude mít tak velký odbyt jako v restauraci. Nabídka nápojů by byla rozšířená i o nealkoholické a alkoholické nápoje, které budou uskladněné v lednici a různé druhy kávy připravené z kávovaru k dispozici po celý den. Menší část kuchyně se zachová z důvodu přípravy snídaně, možného dohotovení pokrmů a skladovacího prostoru surovin. Při požadavcích celodenního stravování, které jsou časté při ubytování sportovních týmů by byla možnost spolupráce s hotelem Baltaci Atrium, odkud by se připravené, popřípadě předpřipravené pokrmy dovážely.

Návrh rekonstrukce bude vytvořený tak, aby z recepce byla možnost vidět prosklenou zdi do nového snídaňového prostoru. Pozici recepční i obsluhující tak bude moci zastat jedna osoba. Návrh rekonstrukce je znázorněn v obrázku č. 4.



Obr. 4: Návrh rekonstrukce hotelu

Personál je možné snížit z původních 15 zaměstnanců na pouhých 10 viz obrázek č. 5. Stálými zaměstnanci byli 2 kuchaři, 1 pomocná síla, 3 servírky, 3 recepčních, 3 pokojské, 1 údržbář a 2 manažeri. Nová organizační struktura počítá s 1 obsluhou snídaní, 3 recepčními, 4 pokojskými, 1 údržbářem a 1 manažerem.



Obr. 5: Nová organizační struktura

Podnik výrazně sníží mzdové náklady, klesnou i náklady na nákup surovin a vzroste výnos za prodej nových pokojů. Rekonstrukci je možno zrealizovat během 6 měsíců, finančně ji zastřeší mateřská společnost Baltaci a.s., která je vlastníkem nemovitosti a s její obnovou ve svých investičních plánech počítá. Podnik tak učiní moderní krok kupředu, protože nově vzniklý koncept je světovým trendem v cestovním ruchu. Zvýší se komunikace recepční s hosty, jelikož s nimi bude v kontaktu i v rámci občerstvení.

ZÁVĚR

Spokojenost hostů a dobré reference hrají zásadní roli v řízení ubytovacích zařízení, ale i všech podniků cestovního ruchu. Vzhledem k rostoucí nabídce, a tedy i konkurenci v odvětví cestovního ruchu hledají podniky cestu, jak získat nové zákazníky a současně si udržet ty stávající.

Moderním trendem dnes není hledat ubytování v hotelu nižší kategorie a stravovat se v něm formou plné penze. Lidé, vyjma těch, kteří míří za luxusem a pohodlím, chtějí poznávat nové věci, vidět kulturu a památky celého města, sportovat a prožít nezapomenutelné zážitky, pokud potřebují přespat mimo bydliště. Druhou variantou pro vyhledávání ubytování jsou služební cesty, na kterých má pracovník nabitý program spojený i s večerí společně s obchodním partnerem, a tak tráví veškerý čas mimo hotel. V obou případech slouží ubytování pouze k přenocování a předností jsou ranní snídaně, které výrazně ovlivňují spokojenost z celkového dojmu ubytování.

Aby se koncept hotelu dokázal přizpůsobit nárokům hostů, musí se pravidelně zajímat o jejich přání a požadavky. Na základě provedené SWOT analýzy hotelu bylo zjištěno, že hotel má řadu silných stránek. Zároveň má však mnoho slabých stránek, které mohou v budoucnu snižovat návštěvnost. Z analýzy je patrné, že mezi největší hrozby hotelu patří nedostatečná kapacita hotelových pokojů, chybějící kvalifikovaní zaměstnanci, rostoucí ceny vstupů a snižování marže restauraci, která snižuje zisk celé společnosti jakožto ztrátové středisko.

Cílem práce bylo zanalyzovat stávající koncept hotelu Baltaci U Náhonu a navrhnout nový, který bude odpovídat požadavkům klientů. Na základě získaných informací lze konstatovat, že by bylo zapotřebí rozšířit ubytovací kapacitu ke zvýšení zisku. Výsledkem práce je návrh rekonstrukce, kterou lze zrealizovat během 6 měsíců a změna konceptu hotelu na Bed & Breakfast. Tento typ ubytování není zatížený velkým počtem zaměstnanců a jedná se bezesporu o celosvětový trend. Stravovací zařízení v tomto typu konceptu není v provozu po celý den, tudíž se nevytváří vysoké náklady na energie a majitel si díky tomu může dovolit nižší cenu ubytování.

POUŽITÉ ZDROJE

- [1] Zákony pro lidi [online]. [cit. 2021-03-09]. Dostupné z: [https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1991-513?text=podnik obchodní zákoník](https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1991-513?text=podnik%20obchodn%C3%AD%20z%C3%A1kon%C3%ADK)
- [2] SRPOVÁ, Jitka a Václav ŘEHORŤ. Základy podnikání: teoretické poznatky, příklady a zkušenosti českých podnikatelů. Praha: Grada, 2010. Expert (Grada). ISBN 978-80-247-3339-5.
- [3] VEBER, Jaromír a Jitka SRPOVÁ. Podnikání malé a střední firmy. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Grada, 2012. Expert (Grada). ISBN 978-80-247-4520-6.
- [4] VEBER, Jaromír. Management: základy, prosperita, globalizace. Praha: Management Press, 2000. ISBN 80-7261-029-5.
- [5] SYNEK, Miloslav. Podniková ekonomika. 4., přeprac. a dopl. vyd. V Praze: C.H. Beck, 2006. Beckovy ekonomické učebnice. ISBN 80-7179-892-4.
- [6] SWOT analysis (strengths, weaknesses, opportunities and threats analysis) [online]. [cit. 2021-03-09]. Dostupné z: <https://searchcio.techtarget.com/definition/SWOT-analysis-strengths-weaknesses-opportunities-and-threats-analysis>
- [7] Exceltown.com [online]. [cit. 2021-03-09]. Dostupné z: <https://exceltown.com/navody/byznys/swot/>
- [8] IfM/Management technology policy [online]. [cit. 2021-03-09]. Dostupné z: <https://www.ifm.eng.cam.ac.uk/research/dstools/swot/>
- [9] MSG Management study guide [online]. [cit. 2021-03-09]. Dostupné z: <https://www.managementstudyguide.com/swot-analysis.htm>
- [10] Marketingtutor.net [online]. [cit. 2021-03-09]. Dostupné z: <https://www.marketingtutor.net/swot-analysis-weaknesses/>
- [11] ŠULEŘ, Oldřich. Manažerské techniky. Olomouc: Rubico, 1995. Učebnice pro každého (Rubico). ISBN 80-85839-06-7.
- [12] SUCHÁNEK, Petr. Management hotelnictví a cestovního ruchu. Brno: Vysoká škola obchodní a hotelová, 2012. ISBN 978-80-87300-25-1.

- [13] MCDONALD, Malcolm a Hugh WILSON. Marketingový plán: příprava a úspěšná realizace. Brno: BizBooks, 2012. ISBN 978-80-265-0014-8.
- [14] Grow [online]. [cit. 2021-03-09]. Dostupné z: <https://wearegrow.com/10-steps-to-building-the-perfect-marketing-mix-for-your-business/>
- [15] Marketingtutor.net: Marketing Mix – Pricing in 4Ps of Marketing. Marketing Mix – Pricing in 4Ps of Marketing [online]. [cit. 2021-03-09]. Dostupné z: <https://www.marketingtutor.net/marketing-mix-pricing/>
- [16] GOELDNER, Charles R. a J. R. Brent RITCHIE. Cestovní ruch: principy, příklady, trendy. Brno: BizBooks, 2014. ISBN 978-80-251-2595-3.
- [17] KOZÁK, Vratislav. Marketing a mediální komunikace ve službách. Brno: Vysoká škola obchodní a hotelová, 2012. ISBN 978-80-87300-27-5.
- [18] MarketingTeacher.com. People – Marketing Mix [online]. [cit. 2021-03-09]. Dostupné z: <http://www.marketingteacher.com/people-marketing-mix/>
- [19] Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení ČR [online]. [cit. 2021-04-07]. Dostupné z: <https://www.hotelstars.cz/oficialni-klasifikace-v-cr>
- [20] KŘÍŽEK, Felix a Josef NEUFUS. Moderní hotelový management: nejnovější poznatky a trendy v řízení hotelů : komplexní informace o hotelovém provozu a jeho organizaci : optimalizace provozu s ohledem na ekologii a etiku : případové studie a příklady. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3868-0.
- [21] DEDOUCHOVÁ, Marcela. Strategie podniku. Praha: C.H. Beck, 2001. C.H. Beck pro praxi. ISBN 80-7179-603-4.
- [22] TESONE, D. V. Zásady řízení pro obor hotelnictví, gastronomie a turismu. Praha: Wolters Kluwer Česká republika, 2011. ISBN 978-80-7357-655-4.
- [23] KUBOVÁ, Olga. Hotelový provoz: distanční studijní opora. Brno: Vysoká škola obchodní a hotelová, 2010. ISBN 978-80-87300-12-1.
- [24] KOSMÁK, P. Hotelové podnikání a integrační procesy. Praha: VŠH, 2005. ISBN 978-80-86578-50-7.

- [25] ORIEŠKA, Ján. Technika služeb cestovního ruchu. Praha: Idea servis, 1999. ISBN 80-85970-27-9.
- [26] LUKÁŠKOVÁ, Eva a Zdeněk MÁLEK. Food and beverage management. Brno: Vysoká škola obchodní a hotelová, 2012. ISBN 978-80-87300-23-7.
- [27] METZ, Reinhold, Hermann GRÜNER a Thomas KESSLER. Restaurace a host: základní odborné vědomosti : restaurace, hotel, kuchyně. Praha: Europa-Sobotáles, 2008. ISBN 978-80-86706-18-4.
- [28] SALAČ, Gustav. Stolničení: [učebnice pro střední školy] : [učebnice pro střední odborná učiliště]. Praha: Fortuna, 1996. ISBN 80-7168-333-7.
- [29] Raadce gastronomického provozu. Praha: Josef Raabe, 2005. Nahlížet - nacházet. ISBN 80-86307-11-5.
- [30] BERÁNEK, Jaromír a Pavel KOTEK. Řízení hotelového provozu. 3., přeprac. vyd. Praha: MAG Consulting, 2003. ISBN 80-86724-00-x.
- [31] KŘÍŽEK, Felix a Josef NEUFUS. Moderní hotelový management: nové trendy a metody v řízení hotelů, aktualizované informace o hotelovém provozu a jeho organizaci, optimalizace provozu s ohledem na ekologii a etiku, praktické příklady a fotografická příloha. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-4835-1.

SEZNAM OBRÁZKŮ, GRAFŮ A TABULEK

Obr. 1: SWOT analýza [7].....	15
Obr. 2: Organizační struktura skupiny Baltaci	33
Obr. 3: Organizační struktura hotelu Baltaci U Náhonu	38
Obr. 4: Návrh rekonstrukce hotelu	57
Obr. 5: Nová organizační struktura.....	58
Tab. 1: Výpis z obchodního rejstříku firem	37
Tab. 2: SWOT analýza hotelu Baltaci U Náhonu.....	51
Tab. 3: Srovnání cen tříhvězdičkových hotelů ve Zlíně	53

SEZNAM ZKRATEK

SWOT	Strengths Weaknesses Opportunities Threats
PR	Public Relations
ČGF	Česká Golfová Federace
OR	Obchodní rejstřík
Wi-Fi	Wireless Fidelity
DPH	Daň z přidané hodnoty
LCD	Liquid Crystal Display
OP/ID	Občanský průkaz/ identity
SPZ	Státní poznávací značka
TV	Televize
IČ	Identifikační číslo
F & B	Food & Beverage
POS	Pokladní obchodní systém
LED	Light Emitting Diode

PŘÍLOHY

Příloha č. 1 Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení České republiky 2015-2020


HOTELSTARS.EU

OFICIÁLNÍ
JEDNOTNÁ
KLASIFIKACE
UBYTOVACÍCH
ZAŘÍZENÍ
ČESKÉ
REPUBLIKY
2015–2020



Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení České republiky

Obsah:

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

1. Úvod

Asociace hotelů a restaurací České republiky na základě Usnesení vlády ze dne 17. 7. 1999 č. 717 a za podpory Ministerstva pro místní rozvoj ČR a České centrály cestovního ruchu – CzechTourism sestavila „Oficiální jednotnou klasifikaci ubytovacích zařízení České republiky kategorie hotel, hotel garní, penzion, motel a hotel“ pro období let 2015–2020.

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

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

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

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

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

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

- Vzhledem k tomu, že Jednotná klasifikace má doporučující charakter a klade si za cíl co největší účast ubytovacích zařízení na celém projektu, zvolili zpracovatelé jednoduchý, ale efektivní systém, který vylučuje administrativně náročný postup nebo porušení objektivitu rozhodování.
- Navrhované řešení předpokládá revizi požadavků Oficiální jednotné klasifikace ubytovacích zařízení vždy 1x za 6 let a obnovy udělených Certifikátů a Klasifikačních znaků jednou za 3 roky.
- Klasifikace nenahrazuje v oblasti stavebních požadavků platná kolaudační rozhodnutí.

2. Vymezení základních pojmů

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

3. Zákonná úprava

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

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

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

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

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

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

§ 2 Základní pojmy

Pro účely této vyhlášky se rozumí:

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

Ubytovací zařízení se zařazují podle druhu do kategorií:

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

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

§ 3 Základní pojmy

Pro účely této vyhlášky se rozumí:

- a) **budovou nadzemní stavba včetně její podzemní části** prostorově soustředěná a navenek převážně uzavřená obvodovými stěnami a střešní konstrukcí,
- b) **stavbou se shromažďovacím prostorem** stavba, ve které se nachází prostor určený pro shromažďování osob, v němž počet a hustota

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

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

§ 43

- (1) Stavba ubytovacího zařízení¹ se zařazuje podle požadavků na plochy a vybavení do tříd, které se označují hvězdičkami, stanovené normovými hodnotami (ČSN 76 1110). Hotely se člení do pěti tříd; hotel garní má vybavení jen pro omezený rozsah stravování, minimálně však snídaně a člení se do čtyř tříd. Motel a penzion se člení do čtyř tříd. Turistické ubytovny se zařazují do dvou tříd a kempy, skupiny chat a bungalovy se zařazují do čtyř tříd.
- (2) Prostory vstupní části stavby ubytovacího zařízení musí umožňovat plynulý příjem a odbavení hostů.
- (3) Minimální šířka choděb pro hosty je 1500 mm, nejmenší průchozí šířka schodiště pro hosty je 1100 mm. Nejmenší šířka chodby pro zaměstnance je 1200 mm, nejmenší průchozí šířka schodiště pro zaměstnance je 1100 mm. Komunikace zaměstnanců se nesmí křížit s komunikací hostů.
- (4) Světla výška pokoje hosta musí být minimálně 2600 mm. V části pokoje se šikmým stropem se do jeho plochy započítává plocha, jejíž světla výška je nejméně 1600 mm. Plocha pokoje pod šikmým stropem může zaujímat nejvýše 30 % celkové plochy pokoje.
- (5) Předstín pokoje hosta musí mít minimální průchozí šířku 900 mm, u pokojů určených k ubytování osob s omezenou schopností pohybu a orientace musí být průchozí šířka předstíne 1500 mm a délka 2200 mm; nemusí být od pokoje hosta oddělena dveřmi. Vstup do hygienického zařízení se řeší z této předstíne.

§ 44

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

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

- (2) Hygienické zařízení ubytovací jednotky musí mít plochu nejméně 4 m².
- (3) Ubytovací jednotky v ubytovacích zařízeních zařazených do třídy tři až pět hvězdiček musí mít hygienické zařízení přístupné z předstíne. U ostatních ubytovacích zařízení musí být v pokoji alespoň umyvadlo s tekoucí vodou. V těchto případech je nutno na každém podlaží, nejméně však na každých 10 pokojů, zřídit koupelnu s vanou nebo se sprchovým koutem a umyvadlem, a dále záchod uspořádaný odděleně pro muže a pro ženy, s předstíni a umyvadlem.
- (4) Stavba ubytovacího zařízení s více než třemi nadzemními podlažími musí být vybavena výtahem.
- (5) V části ubytovacího zařízení, kde jsou poskytovány stravovací služby a kde je provozována společenská nebo kulturní činnost, musí být samostatná místnost se záchodovou mísou pro veřejnost odděleně pro muže a pro ženy obojí s předstíni a umyvadlem. Požaduje se:
 - a) pro ženy jedna záchodová mísa na 10 žen, pro každých dalších 20 žen jedna další záchodová mísa,

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

§ 45

- (1) Hygienická zařízení v částech ubytovacích zařízení uvedených v § 45 odstavci 5 a v samostatných provozovnách stravovacích služeb musí být vybavena podtlakovým větráním, které musí být v provozu po celou jejich provozní dobu, pokud není instalována časová regulace.
- (2) Každé ubytovací zařízení musí být připojeno na veřejnou telefonní síť. Ubytovací zařízení s ubytovací kapacitou vyšší než 75 osob musí být vybaveno rozhlasem umožňujícím řízení evakuace. Ubytovací zařízení s ubytovací kapacitou vyšší než 30 osob musí být vybaveno zařízením pro akustický a optický signál vyhlášení poplachu.
- (3) Všechny únikové cesty musí mít nouzové osvětlení a vyznačený směr úniku.
- (4) Rozvody vzduchotechnických zařízení musí být z nehořlavých hmot. Vzduchotechnické zařízení ubytovací části nesmí být napojeno na vzduchotechnické zařízení kuchyní.
- (5) Hygienické limity chemických, fyzikálních a biologických ukazatelů pro vnitřní prostředí pobytových místností jsou stanoveny jiným právním předpisem².

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

§ 17

Stavba ubytovacího zařízení

- (1) Při navrhování stavby ubytovacího zařízení³ se postupuje podle české technické normy uvedené v příloze č. 1 části 1 bodu 3, pokud není dále stanoveno jinak.
- (2) Úniková cesta stavby ubytovacího zařízení musí být vybavena nouzovým osvětlením. Na této cestě nesmí být umístěny takové reflexní plochy nebo zrcadla, které by mohly unikající osoby zmyšlet a zavádět je ze směru úniku.
- (3) Chráněná úniková cesta, jakož i dveře, schodiště, chodba vedoucí k nim a východy z nich musí být opatřeny bezpečnostním značením viditelným ve dne i v noci.
- (4) Schodiště ve stavbách pro ubytování s více než třemi nadzemními podlažími nebo s třemi a více podzemními podlažími musí být označeno u vstupu do každého podlaží. Označení se skládá z pořadového čísla nadzemního podlaží doplněného písmeny „NP“ nebo podzemního podlaží doplněného písmeny „PP“.
- (5) Prostor určený pro ubytování osob ve stavbách jiného než ubytovacího zařízení musí tvořit vždy samostatný požární úsek. V tomto požárním úseku může být umístěno nejvýše 20 lůžek.
- (6) Stavba ubytovacího zařízení s projektovanou kapacitou nad 75 ubytovaných osob musí být vybavena domácím rozhlasem s nuceným poslechem.
- (7) Stavba ubytovacího zařízení, u které nevzniká požadavek na vybavení elektrickou požární signalizací, musí být vybavena zařízením autonomní detekce a signalizace. Zařízení autonomní detekce a signalizace musí být umístěno v každém pokoji pro hosty, společných prostorech a v části vedoucí k východu z domu, pokud se nejedná o chráněnou únikovou cestu.
- (8) V budově ubytovacího zařízení sloužícího pro ubytování s projektovanou kapacitou 20 a více osob a s více než třemi nadzemními podlažími, musí být zřízen evakuační výtah.
- (9) Ve stavbě ubytovacího zařízení s projektovanou kapacitou nad 100 ubytovaných osob musí být v prostoru určeném pro ubytování osob prokázáno zkouškou provedenou podle české technické normy uvedené v příloze č. 1 části 10, že a) zápalnost textilní záclony a závěsu je delší než 20 sekund a b) čalounické materiály vyhovují z hlediska zápalnosti.

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

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

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

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

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

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

Požadavky na stavby občanského vybavení § 6

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

§ 8

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

4. Terminologie z ČSN EN ISO

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

Typy ubytovacích jednotek:

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

Sazba:

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

Další navazující terminologie:

Vybrané druhy postelí:

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

Pokrmý a nápoje:

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

Další služby:

- Zařízení pro tělesně postižené – zařízení pro zajištění speciálních potřeb tělesně postižených
- Místnost pro zavazadla – určená místnost, ve které jsou uložena zavazadla hostů

- Lyžárna
- Šatna
- Úschovna kol
- Parkování pro hotelové hosty – garáž, parkoviště
- Praní prádla a chemické čištění
- Valet Service – donášková služba
- Kamerové systémy
- Ostraha objektu

Zařízení pro hosty:

- **Lobby** – lobby je prostor sloužící k odpočinku hostů a místo, kde mohou hosté čekat na poskytnutí hotelových služeb, součástí lobby je recepce, prostor pro usazení hostů, případně možno st. podávat občerstvení s možností připojení k internetu a do elektrické sítě
- **Business Centre** – prostor pro zajištění sekretářských služeb hostům
- **Concierge** – informační centrum pro hosty s možností poradenské činnosti v oblasti poskytování lokálních služeb, zajišťující zprostředkování hotelových služeb stejně jako služeb, které hotel nemá ve své nabídce a zajišťují se dodavatelsky ze zdrojů mimo hotel
- **Restaurace** – prostor pro podávání jídel a nápojů hostům s možností stravování hotelových i nehotelových hostů, otevřená minimálně na obědy a večeře
- **Kavárna** – obytné společensko-zábavní středisko zaměřené na podávání teplých nápojů, alkoholických a nealkoholických nápojů a základem občerstvení hostů
- **Bar** – obytné společensko-zábavní středisko zaměřené na podávání alkoholických a nealkoholických nápojů, vybavené barovým pultem a prostorem pro usazení hostů s širokým výběrem nápojů
- **Vinárna** – společensko-zábavní středisko, jehož hlavním zaměřením je podávání vín a drobného občerstvení – může mít také charakter restaurace s rozšířenou nabídkou vín
- **Guest Relations** – hosteska – pracovník pro styk se zákazníkem – zajišťuje komunikaci s hostem jak před příjezdem, tak během jeho pobytu
- **Konferenční a kongresové prostory** – prostory technicky vybavené pro zajištění jednání, konferencí a společenských akcí
- **Recepce / recepce s barem** – prostor pro registraci hosta a vyúčtování při odjezdu, podávání informací a zajištění služeb během pobytu hosta. V některých případech může být součástí recepce Concierge, směnárna a barový prostor
- **Doplňkový prodej** – prodejna s doplňkovým prodejem předmětů denní potřeby hostů, suvenýrů a dalšího zboží. Někdy bývá tato služba zajištěna recepcí.
- **Halové služby** – zajišťují přepravu a úschovu zavazadel hostů, informační službu a případně službu dveřníka
- **Místnost pro podávání snídaní** – místnost sloužící k podávání snídaní, vybavená prostorem pro usazení hostů, konzumaci snídaní a dle charakteru podávané snídaně (à la carte nebo buffet) dále vybavená potřebným zařízením (nabídkové stoly apod.)
- **Room Service – Etážová služba** – služba donášky jídel a nápojů à la carte na pokoj
- **Televizní místnost** – společná místnost nebo prostor pro hosty určený pro sledování televizních programů nebo videa
- **Místnost na čtení (čítárna)** – oddělená společná místnost nebo prostor pro hosty výslovně určený pro čtení
- **Salonek** – společná místnost nebo prostor určený pro sezení hostů
- **Knihovna** – společná místnost nebo prostor, ve kterém jsou pro hosty k dispozici knihy anebo jiná média pro zapůjčení nebo k nahlédnutí
- **Herna** – společná místnost nebo prostor poskytující hostům výběr her
- **Denní místnost pro děti s odborným dohledem** – zvláštní místnost nebo prostor, ve kterém jsou děti pod stálým dohledem odpovědné osoby
- **Dětská herna (dětský koutek)** – společná místnost nebo prostor, jež má vybavení a materiál určený pro dětskou zábavu
- **Plavecký bazén** – vnitřní nebo venkovní bazén určený pro plavání, jež nemusí být vyhříván
- **Společensko-zábavní středisko** – vinárna, bar, kavárna, herna, wellness, sportovní centrum a další služby pro odpočinek hostů
- **Wellness** – prostor pro relaxaci hostů
- **Bazén** – vnitřní a venkovní slouží k sportovnímu vyžití a relaxaci
- **Fitness** – slouží k sportovnímu vyžití hostů

5. Definice kategorií ubytovacích zařízení

1. **Hotel** je ubytovací zařízení s nejméně 10 pokoji pro hosty vybavené pro poskytování přechodného ubytování a služeb s tím spojených (zejména stravovací). Člení se do pěti tříd. Hotel garni má vybavení jen pro omezený rozsah stravování (nejméně snídaně) a člení se do čtyř tříd.
2. **Motel** je ubytovací zařízení s nejméně 10 pokoji pro hosty poskytující přechodné ubytování a služby s tím spojené zejména pro motoristy a člení se do čtyř tříd. Zařízení se nachází v blízkosti pozemních komunikací s možností parkování. Recepce a restaurace může být mimo ubytovací část. Ubytovací zařízení jinak splňuje veškeré požadavky pro kategorii Hotel 1*–4*.
3. **Penzion** je ubytovací zařízení s nejméně 5 a maximálně 20 pokoji pro hosty, s omezeným rozsahem společenských a doplňkových služeb a člení se do čtyř tříd. Omezené služby stravování spočívají v absenci restaurace. Penzion však musí disponovat minimálně místností pro stravování, která zároveň může sloužit k dennímu odpočinku hostů.
4. **Botel** je ubytovací zařízení umístěné v trvale zakotvené osobní lodi. Botel se zařazuje nejvýše do čtyř hvězdiček. Na botel se vztahují všechny požadavky a kritéria jako na hotely příslušné třídy * až **** kromě:
 - a) u botelu není možné do obytné části kajuty (pokoje) umístit ještě příležitostné lůžko;
 - b) minimální rozměry lůžka včetně matrace v botelu činí 85×195 cm;
 - c) minimální obytné plochy podle tříd

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

5. Specifická hotelová zařízení:

- Lázeňský / Spa hotel
- Resort / Golf resort hotel

Lázeňský / Spa Hotel

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

Lázeňský hotel garni

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

Resort / Golf Resort

Ubytovací zařízení, které splňuje požadavky pro kategorii Hotel 3*–5*, jedná se o uzavřený soubor objektů, kde může být restaurace a recepce mimo ubytovací část. Zařízení poskytuje společensko-kulturní a sportovní vyžití. Do třídy 4* může mít recepce omezený provoz na minimálně 16 hodin.

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

6. **Depandance** je vedlejší budova ubytovacího zařízení bez vlastní recepce, organizačně související s hlavním ubytovacím zařízením, které pro depandance zajišťuje plný rozsah služeb odpovídající příslušné kategorii a třídě a není vzdáleno více než 500 m. Depandance nemůže mít vyšší kategorii než příslušná hlavní budova.
7. **Ostatní ubytovací zařízení**
 - kemp (tábořiště)
 - chatová osada
 - turistická ubytovna

6. Klasifikace ubytovacích zařízení – rozdělení do tříd

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

Ubytovacím zařízením kategorie typu hotel garni, penzion, motel, hotel a depandance mohou být přiděleny maximálně čtyři hvězdičky. Ta ubytovací zařízení, která splňují v rámci jednotlivých tříd klasifikace více než jen povinná kritéria a minimální počet nepovinných kritérií, mohou získat kromě označení „hvězdičkami“ navíc ještě označení „Superior“.

7. Klasifikace ostatních kategorií ubytovacích zařízení

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

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

8. Metodika udělování Certifikátů a Klasifikačních znaků

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

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

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

9. Postup získání Certifikátu a Klasifikačního znaku

V rámci Oficiální jednotné klasifikace ubytovacích zařízení České republiky na roky 2015–2020 (dále jen Klasifikace) mohou Certifikát a Klasifikační znak získat jen provozovatelé ubytovacích zařízení. Přitom mohou být i nemusí členem Asociace hotelů a restaurací České republiky. V případě zájmu o Certifikát a Klasifikační znak provedou kroky dle tohoto postupu:

- 1) opatřit si platnou verzi Oficiální jednotné klasifikace ubytovacích zařízení v ČR pro období 2015–2020 (ke stažení na webu www.hotelstars.cz);
- 2) vyhodnotit si stávající úroveň vybavení ubytovacího zařízení dle podmínek uvedených v Klasifikaci, vybrat si odpovídající kategorii a třídu a případně odstranit zjištěné nedostatky či rozdíly; v případě potřeby dalších informací se obrátit na sekretariát AHR ČR;

3) dle Metodiky vyplní on-line žádost na www.hotelstars.cz;

4) po odeslání žádosti o certifikát je žadateli automaticky vygenerována faktura za certifikaci, jež žadatel uhradí na účet AHR ČR v uvedené výši:

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

5) po úhradě faktury bude žádost postoupena ke kontrole;

6) po splnění všech podmínek vztahujících se k certifikaci bude žadateli zaslán Klasifikační znak a Certifikát.

10. Organizační zabezpečení udělení Certifikátu a Klasifikačního znaku

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

Vyřízení žádosti o vydání Certifikátu a Klasifikačního znaku musí proběhnout ve lhůtě do 60 dnů po obdržení žádosti a zaplacení faktury. Každé ubytovací zařízení, žádající o certifikaci, musí před udělením certifikace projít nezávislou kontrolou. Kontrola ubytovacího zařízení probíhá za přítomnosti žadatele, je předem ohlášená a provedená výhradně dvěma proškolenými kontrolory, kteří se prokážou platným průkazem – Pověření ke kontrole. Na základě zjištěných skutečností a posouzení vybavenosti ubytovacího zařízení a služeb, včetně posouzení čistoty, technického stavu a kvality v porovnání s vyplněným kontrolním listem je kontrolorem vypracován protokol o kontrole ve dvou vyhotoveních, který musí být podepsán zástupcem žádajícího ubytovacího zařízení. Součástí protokolu o kontrole je celkové zhodnocení ve škále (odpovídá, neodpovídá), kde bude vždy připojen komentář kontrolorů. Originál protokolu je předán sekretariátu, problémové žádosti a žádosti v třídě 4* Superior a výše klasifikační komisi, která projedná žádost.

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

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

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

V případě obdržené stížnosti hosta či zprostředkovatele týkající se rozporu mezi skutečností a požadavky certifikované třídy dojde k mimořádné kontrole. Náklady spojené s návštěvou ponese sdružení v případě, že se nepotvrdí rozpor. V případě, že se rozpor potvrdí, hradí náklady dané ubytovací zařízení ve výši 50 % z původní plně ceny certifikace. Podáním žádosti o přidělení Certifikátu a Klasifikačního znaku se provozovatel ubytovacího zařízení zavazuje k úhradě těchto nákladů.

Shledá-li řádná či mimořádná či namátková kontrola rozpor mezi prohlášením provozovatele nebo žádostí o udělení příslušného Certifikátu a mezi skutečností, informuje o zjištěném stavu klasifikační komisi. Klasifikační komise stanoví termín k nápravě nedostatků, v závažněj-

ších případech může Klasifikační znak neudělit nebo odebrat. Distribuci Certifikátu a Klasifikačního znaku realizuje sekretariát AHR ČR na základě rozhodnutí klasifikační komise.

Klasifikační komise jako výkonný orgán

Členové Klasifikační komise jsou voleni a odvoláváni Radou AHR ČR v počtu jedenácti členů. Kandidáta na funkci člena Klasifikační komise může navrhnout každý člen Rady AHR ČR, či klasifikační komise. Funkční období členů Klasifikační komise je tříleté. Počet funkčních období konkrétního člena Klasifikační komise není omezen.

Členem Klasifikační komise může být zvolena pouze fyzická osoba.

Klasifikační komise se schází zpravidla jednou za dva měsíce.

Složení Klasifikační komise:

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

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

Klasifikační komise odpovídá za svou činnost Radě AHR ČR. Rada AHR ČR může kdykoli člena Klasifikační komise odvolat.

Klasifikační komise zajišťuje certifikaci klasifikace a kategorizaci ubytovacích zařízení v souladu s touto metodikou.

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

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

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

11. Etický kodex AHR ČR

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

1. Globální etický kodex cestovního ruchu

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

2. Kroky pro nápravu a uchování dobrého renomé oboru

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

3. Dodržování právních předpisů a nařízení

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

4. Ochrana práv zákazníků

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

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

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

6. Ochrana zdraví zákazníků a zaměstnanců

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

7. Pozornost pracovnímu prostředí a pracovním právním vztahům

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

8. Péče o mladou generaci, odborná příprava

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

9. Podpora místní kultury a společenských tradic

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

10. Ekologie a udržitelný rozvoj

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

11. Marketing a konkurenční prostředí

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

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

Použité zdroje:

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

12. Požadavky tříd klasifikace

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

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

¹ Zařízení a vybavení jsou odpovídající a udržovaná.

² Zařízení a vybavení jsou udržovaná a vzájemně sladěná.

³ Zařízení a vybavení jsou sladěna co do tvarů i barvy. Celkově vytvářejí dojem vyššího komfortu.

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

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

⁶ Pro hotely s více než třemi podlažními (včetně přízemí) – (Dle vyhlášky platí i pro 1–3^o).

⁷ 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).

⁸ Osoby s postižením pohybového aparátu a osoby trvale odkázané na invalidní vozík. Toto kritérium bude splněno pokud bude zajištěn bezbariérový přístup z parkoviště, přístup do veřejných prostor hotelu a existence bezbariérových toalet ve veřejných prostorách hotelu.

⁹ Nevidomé osoby nebo osoby s postižením zraku. Toto kritérium bude splněno pokud bude zajištěno označením tlačítek ve výtahu v Braillovou písmu a označení velkých prosklených ploch (např. automatické dveře) upozorňujícími znaky ve výšce očí.

¹⁰ Osoby trpící sníženou citlivostí, nedostřehavostí nebo sluchovým postižením. Toto kritérium bude splněno pokud bude na pokojích zajištěna optická signalizace zvonku a optická signalizace k případnému bláženému požáru. Požadavek musí být splněn minimálně v pokojích pro postižené občany.

¹¹ Toto kritérium odpovídá splnění bodu 12 + 13 + 14 současně. Předpisy se odvíjejí od dohod s národními asociacemi v zájmu osob s postižením.

¹² „Obsazená personálem 24 hodin denně“ znamená, že je k dispozici 24 hodin denně.

Oblast	č.	Kritérium	Body	*	**	***	****	*****
Služby praní a žehlení	40	Každodenní výměna ložního prádla na vyžádání	4				M	M
	41	Chemické čištění/čištění za sucha (doručení před 9.00 hod., navrácení během 24 hodin)	1					
	42	Chemické čištění/čištění za sucha (doručení před 9.00 hod., navrácení během 9 hodin)	3					
	43	Služba žehlení (navrácení během 1 hodiny)	2					M
	44	Služby prádelny a žehlení (navrácení dle dohody)	1			M		
	45	Služby prádelny a žehlení (doručení před 9.00 hod., navrácení v tentýž den – s výjimkou víkendů)	3				M	
	46	Služby prádelny a žehlení (doručení před 9.00 hod., navrácení během 9 hodin)	4					M
	47	Platba platební kartou	2		M	M	M	M
Platby Různé	48	IT podpora pro hotelové hosty	2					M
	49	Deštník v recepci/v pokoji	1					
	50	Aktuální časopisy	1					M
	51	Denní tisk k dispozici každý den (v tištěné či digitální podobě)	2				M	M
	52	Krejčovská služba	2				M	M
	53	Služba čištění obuvi	2			M ²³	M ²⁴	M
	54	Kyvadlová doprava nebo hotelová limuzína	2					M
	55	Nabídka hygienických předmětů (např. zubní kartáček, zubní pasta, holení)	2		M	M	M	M
	56	Osobní přivítání každého hosta květinami či dárkem na pokoji (personifikovaná pozornost/dárek pro hosta)	6					M
	57	Doprovod hosta na pokoj při příjezdu	2					
	58	Služba odestýlání (Turndown service) během večera sloužící jako další kontrola pokoje ²⁵	10					M
III. Pokoje								
Všeobecné informace o pokoji	59	Velikost pokojů $\geq 14 \text{ m}^2$ ¹⁶ (neplatí pro 5*, dle vyhlášky musí být min. 16 m ²)	10					
	60	Velikost pokojů $\geq 18 \text{ m}^2$ ¹⁶	15					
	61	Velikost pokojů $\geq 22 \text{ m}^2$ ¹⁶	20					
	62	Velikost pokojů $\geq 30 \text{ m}^2$ ¹⁶	25					
	63	Počet apartmánů ¹⁷	2 za každý apartmán, max. 6					M (min. 2)
Kvalita spánku	64	Min. 50 % pokojů je nekuřáckých	3					
	65	Lůžko s moderní a dobře udržovanou matrací o tloušťce nejméně 13 cm	1	M	M			
	66	Kvalitní hotelové lůžko s moderní dobře udržovanou matrací o celkové výšce nejméně 18 cm ¹⁸	5			M	M	M
	67	Kvalitní hotelové lůžko s moderní dobře udržovanou matrací o celkové výšce nejméně 22 cm ¹⁸	10					
	68	Polohovatelný lůžkový systém	5					
	69	Jednolůžka s minimálním rozměrem 0,80 m x 1,90 m a dvojlůžka s minimálním rozměrem 1,60 m x 1,90 m ¹⁹	1	M	M			
	70	Jednolůžka s minimálním rozměrem 0,90 m x 1,90 m a dvojlůžka s minimálním rozměrem 1,80 m x 1,90 m ¹⁹	5			M		
	71	Jednolůžka s minimálním rozměrem 0,90 m x 2,00 m a dvojlůžka s minimálním rozměrem 1,80 m x 2,00 m ¹⁹	15				M	M
	72	Jednolůžka s minimálním rozměrem 1,00 m x 2,00 m a dvojlůžka s minimálním rozměrem 2,00 m x 2,00 m ¹⁹	25					
	73	10 % lůžek o minimální délce 2,10 m	5					
	74	Dětská postýlka na vyžádání	3					
	75	Hygienické chrániče matrací ²⁰ ("povlaky")	10					
	76	Nové matrace se naposledy pořizovaly pro celé zařízení max. před 3 roky (Je nutné doložit.)	10					
77	Každoroční praní nebo důkladné čištění matrací ²¹ (Je nutné doložit.)	10						
78	Antialergické příkrývky a polštáře jsou založeny na pokojích či k dispozici na vyžádání (Je nutné doložit, či fyzicky ukázat náplň.)	2						

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

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

¹⁵ Také nazývaná „Druhý servis“. Výměna ručníků, odestýlání příkrývky, vynesení koše na odpadky apod.

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

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

¹⁸ Základem může být systém pružinových čalouněných boxů „box spring“, systém pružiných lamel „sprung slatted“ nebo jakýkoliv jiný ekvivalentní systém.

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

²⁰ Jednoduchý povlak matrace typu Molleton nestačí. Toto kritérium však splňuje (chemicko-tepelně) prátelný, prodyšný, roztočů a jejich exkrementů prostý ložní chránič vyrobený z bavlněných nebo syntetických materiálů (uchycený gumou za spodní rohy matrace).

²¹ Toto kritérium je splněné, pokud v matraci nezástává žádná zbytková vlhkost a pokud je províděno hubení roztočů a dochází k zamezení jejich šíření.

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

²² Host si může vybrat mezi různými druhy polštářů (tvrdí, měkkí, menší, péřový atd.)

²³ Jednoduchá drátěná ramínka toto kritérium nesplňují.

²⁴ Nebo trezor v pokoji (viz č. 119).

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

Oblast	č.	Kritérium	Body	4	44	444	4444	44444
	134	K dispozici jsou národní a mezinárodní kanály	2					
	135	Placené TV kanály, filmové kanály nebo videohry s možností „rodičovského zámku“	5					
	136	Mezinárodní síťové redukce na vyžádání (adaptéry)	2					
	137	Napájecí stanice (pro více elektronických zařízení) a/nebo různé redukce na vyžádání	2					
Telekomunikace	138	Veřejně přístupný telefon pro hosty	1	M	M	M	M	M
	139	(Mobilní) telefon na vyžádání společně s dvojjazyčným návodem k použití v pokoji ²⁶	3			M		
	140	Telefon v pokoji společně s vícejazyčným návodem k použití	8				M	M
	141	Přístup na internet ve veřejných prostorách (např. širokopásmové připojení, WIFI)	2		M ²⁷	M	M	M
	142	Přístup na internet v pokoji (např. širokopásmové připojení, WIFI)	8			M	M	M
	143	Zařízení s přístupem na internet s možností tisku ve veřejných prostorách	5				M	M
	144	Zařízení s přístupem na internet v pokoji na vyžádání	1					M
	145	Zařízení s přístupem na internet v pokoji	3					
Různé	146	Informace o hotelu ²⁸ (Informace o hotelu musí být doloženy k žádosti.)	1	M	M			
	147	Dvojjazyčný manuál služeb A–Z (Manuál služeb A–Z musí být doložen k žádosti.)	2			M		
	148	Vícejazyčný manuál služeb A–Z (Manuál služeb A–Z musí být doložen k žádosti.)	3				M	M
	149	Regionální informační materiály k dispozici ve veřejných prostorách	1	M	M	M	M	M
	150	Denní tisk v pokoji (v tištěné nebo digitální podobě)	2					
	151	Časopis pro hosty v pokoji	1					M
	152	Psací potřeby a poznámkový blok	1			M	M	M
	153	Korespondenční složka	3					M
	154	Žehlička lis na kalhoty	3					
	155	Taška na prádlo	1			M	M	M
	156	Žehlička a žehlicí prkno na vyžádání nebo žehlárna	2					
	157	Žehlička a žehlicí prkno v pokoji	4					
	158	Šitíčko na vyžádání	1		M ²⁹	M ²⁹	M	
	159	Šitíčko v pokoji	2					M
	160	Lžice na boty v pokoji	1					M
	161	Pomůcky na čištění obuvi na vyžádání	1		M ³⁰	M ³⁰		
	162	Pomůcky na čištění obuvi v pokoji	2				M ³¹	M
	163	Stroj na čištění obuvi v hotelu	3			M ³¹	M ³¹	M
	164	Dveřní kukátko	2					
	165	Další zabezpečovací zařízení na dveřích pokoje	3					
Všeobecné informace o koupelně	166	Koupelna/Sanitární zařízení $\geq 5 \text{ m}^2$ ³⁴	5					
	167	Koupelna/Sanitární zařízení $\geq 7,5 \text{ m}^2$ ³⁴	10					
	168	100 % pokojů se sprchou/WC nebo vanou/WC	1	M ³⁵	M ³⁵	M	M	M
	169	100 % pokojů se sprchou/WC nebo vanou/WC a z toho 50 % pokojů s vanou a samostatným sprchovým koutem	10					
	170	30 % pokojů se samostatnou toaletou	5					
	171	Sprcha se sprchovým závěsem ³⁶	1	M	M	M	M	M
	172	Sprcha se sprchovou zástěnou ³⁶	5					
	173	Umyvadlo	1	M	M	M	M	M
	174	Dvojité umyvadlo v dvojlůžkových pokojích a spartmánech	5					
	175	Pratelná koupelnová předložka	1		M	M	M	M
	176	Odpovídající osvětlení u umyvadla	1	M	M	M	M	M
	177	Protisklizová úprava povrchu sprchy či vany; případně dodatečná trvalá nebo přenosná protisklizová podložka ve sprše/vaně	3					
	178	Bezpečnostní madla	1					
	179	Zrcadlo	1	M	M	M	M	M
	180	Přístupná elektrická zásuvka poblíž zrcadla	1	M	M	M	M	M
	181	Kosmetické zrcadlo	1					
	182	Nastavitelné kosmetické zrcátko	2				M	M
	183	Osvětlené kosmetické zrcátko	1					
	184	Háčky nebo žebříčky na sušení ručníků	1	M	M	M	M	M
	185	Topení v koupelně ³⁷	5				M	M

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

²⁷ Nebo přístup na internet v pokoji (viz č. 142).

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

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

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

³¹ Služba čištění obuvi (viz č. 53) může být nabízena namísto pomůček na čištění obuvi v pokoji.

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

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

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

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

³⁶ Pokud jsou sanitární zařízení a toaleta v koupelně oddělené pak není přítomnost sprchového závěsu či zástěny nutná.

³⁷ Minimální kritérium je považováno za splněné, pokud je splněno kritérium "Vyřezávaný žebřík na ručníky" (viz č. 186).

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

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

³⁹ Nebo mínibar (viz č. 214) či maxibar (viz č. 212).

⁴⁰ Produkty mohou být účtovány na pokoj.

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

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

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

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

⁴⁵ Každá z nich jako samostatné střešisko.

⁴⁶ Tíchlodové menu nebo „à la carte“ nebo bufet.

⁴⁷ Tíchlodové menu s možností výběru nebo „à la carte“ nebo bufet.

⁴⁸ Tíchlodové menu s možností výběru nebo „à la carte“ nebo bufet při večeři.

⁴⁹ Tíchlodové menu s možností výběru nebo „à la carte“ nebo bufet při obědě a večeři.

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

Oblast	č.	Kritérium	Body	*	**	***	****	*****
V. Konferenční zařízení (MICE)								
Banketová zařízení	231	Banketová zařízení pro nejméně 50 osob ²¹	2					
	232	Banketová zařízení pro nejméně 100 osob ²¹	4					
	233	Banketová zařízení pro nejméně 250 osob ²¹	8					
Konferenční prostory	234	Konferenční místnost(1) o výměře nejméně 36 m ² až 100 m ² , výška stropu nejméně 2,50 m ²²	10					
	235	Konferenční místnost(1) o výměře nejméně 100 m ² , výška stropu nejméně 2,75 m ²²	15					
	236	Konferenční místnost(1) o výměře nejméně 250 m ² , výška stropu nejméně 3,50 m ²²	20					
	237	Místnosti pro pracovní skupiny/break-out místnosti ²³	2 za každou místnost, max. 4					
	238	Business centrum (samostatná kancelář a personál k dispozici)	3					
	239	Konferenční služby ²³ (samostatný úsek, samostatný personál)	5					
	240	Konferenční kancelář/písárna ²³	1					
Vybavení/technologie konferenčních místností	241	Dostatečný počet elektrických zásuvek s ohledem na počet míst k sezení ^{23, 24}	2					
	242	Denní světo v konferenční místnosti a možnost místnost zatemnit ^{23, 24}	3					
	243	Individuálně nastavitelná klimatizace v konferenčních místnostech ²⁵	3					
VI. Voločasové aktivity								
Sport	244	Odpovídající vlastní rekreační zařízení v objektu či vlastním areálu (vnitřní nebo venkovní) ²⁶ (např. tenisový kurt, pláž, golfové hřiště)	3 za každé zařízení, max. 9					
	245	Pronájem sportovního vybavení (např. lyže, lodě, kola)	2					
	246	Tělocvična ²⁶ s nejméně 4 různými cvičebními stroji (např. ergometr, činka, stroj k posilování, běžecký pás, veslovací stroj, šlapací stroj)	4					
Spa/Wellness ²⁷	247	Masáže ²⁸ (např. masáž celého těla, lymfodrenáž, Shiatsu, reflexologie nohou)	2 za každou kabinu, max. 6					
	248	Samostatná odpočinková místnost ²⁹	3					
	249	Vířivka či ekvivalent	3					
	250	Sauna (s minimálně 6 místy k sezení)	5 per sauna type ³⁰ , max. 10					
	251	Kosmetický salón ³¹ s alespoň 4mi různými druhy péče (v nabídce je např. kosmetika obličeje, manikúra, pedikúra, peeling a masáž na uvolnění stresu)	5					
	252	Spa centrum ³² s nejméně 4 různými druhy procedur (v nabídce jsou např. koupele, Kneipp, hydroterapie, bahenní lázně, turecké lázně Hammam a parní lázně)	5					
	253	Samostatná privátní Wellness zóna	2					
	254	Plavecký bazén (venkovní) ³³ nebo plavecká přírodní nádrž ³³	10					
	255	Plavecký bazén (vnitřní) ³³	15					
	Děti	256	Hotelová péče o děti (pro děti mladší 3 let) zajišťovaná kvalifikovaným personálem v pracovní dny po dobu nejméně 3 hodin	10				
257		Hotelová péče o děti (pro děti starší 3 let) zajišťovaná kvalifikovaným personálem v pracovní dny po dobu nejméně 3 hodin	10					
258		Dětská zóna (berna/hřiště)	4					
Různé	259	Společenská místnost pro hotelové hosty (navíc ke snídaňové restauraci nebo restauraci)	2					
	260	Čítárna a písárna (samostatná lokalita)	1					
	261	Knihovna (samostatná lokalita)	2					
	262	Hostitelský/animační program	3					

²¹ Prostor restaurace se nepočítá.

²² Konferenční místnost musí mít odpovídající osvětlení (s umělým světlem o intenzitě 200 lux), WIFI s odpovídající kapacitou, projektor, projekční plátno (odpovídající výška stropu a velikost místnosti), flipchart, materiál pro workshopy, věšák na kabáty nebo skříň, alespoň osm elektrických zásuvek, prodlužovací kabel a rozvod elektřiny.

²³ Akceptuje se pouze tehdy, když je splněno alespoň jedno z kritérií č. 234–236.

²⁴ Minimální kritérium pro každou z konferenčních místností.

²⁵ Zařízení jsou součástí hotelových prostor a případné náklady spojené s užíváním mohou být načítovány na pokoj.

²⁶ Minimální velikost tělocvičny je 20 m².

²⁷ Prostory Spa centra musí být přístupné bez nutnosti procházet konferenčními nebo restauračními prostorami.

²⁸ Kabinovýje musí mít minimální velikost 10 m².

²⁹ Odpočinková místnost musí mít velikost minimálně 20 m².

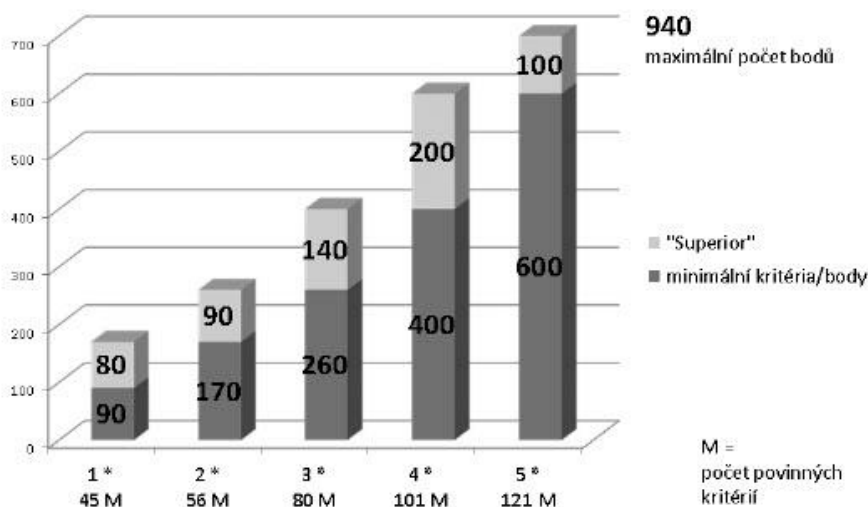
³⁰ Typy saun: „horká/suchá“ (např. finská sauna), „teplá/mírně vlhká“ (např. tepidarium), nebo „teplá/silně vlhká“ (např. parní lázně).

³¹ Venkovní plavecký bazén je vyhříván a má rozlohu minimálně 60 m².

³² Přírodní plavecká nádrž je uměle vytvořená stojatá vodní nádrž určená k plavání či koupání, u které nedochází k chemické úpravě vody.

³³ Vnitřní plavecký bazén je vyhříván a má minimální velikost 40 m².

Oblast	č.	Kritérium	Body	*	**	***	****	*****
VII. Kvalita a Online aktivity								
Systémy řízení kvality	263	Systém pro řešení stížností ⁴⁴	3			M	M	M
	264	Systematické analyzování připomínek hostů ⁴⁵	5				M	M
	265	Kontroly Mystery guest ⁴⁶ (Doklad o provedení musí být doložen k žádosti.)	10				(M) ⁴⁷	M
	266	Systém řízení kvality dle EHQ ⁴⁸ nebo ekvivalent	10					
Online aktivity	267	Vlastní webové stránky ⁴⁹ s aktuálními informacemi, realistickými fotografiemi a uvedením polohy hotelu.	5	M	M	M ⁵⁰	M ⁵⁰	M ⁵⁰
	268	Aktivní vybízení odjíždějících/odhlášených hostů k psaní recenzí na portálech či webových stránkách	5				M	M
	269	Vlastní webové stránky s možností provedení přímé rezervace a psaní hostovských recenzí ⁵¹	10					
Jiné	270	Ekó-značka ⁵²	10					
VIII. Minimální body⁵³								
Hotely				90	170	260	400	600
Přívlastek „Superior“ ⁵⁴				170	260	400	600	700



Systém:

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

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

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

Kategorie Superior:

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

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

⁴⁴ Do systému řešení stížností patří strukturované přijetí stížnosti, vyhodnocení stížnosti a reakce na ni.

⁴⁵ Aktivní a systematické shromažďování a vyhodnocování názorů hostů na kvalitu hotelových služeb, analyzování slabých stránek a realizace zlepšení.

⁴⁶ Aby kontroly „mystery guesting“ byly uznány, je nutné, aby alespoň jednou během klasifikačního období byly splněny následující aspekty: kontroly jsou prováděny externími profesionály na základě iniciativy hotelu a na účet hotelu, kontroly jsou analyzovány a zdokumentovány. Skryté (vnitřní) kontroly např. u hotelových řetězců, nebo různé spolupráce jsou akceptovány jako ekvivalentní alternativa.

⁴⁷ Kontroly „mystery guesting“ jsou považovány za minimální kritérium v sektoru čtyřhvězdičkových Superior hotelů.

⁴⁸ European Hospitality Quality (EHQ) je evropský systém řízení kvality v hotelovém odvětví zavedený konfederací HOTREC, organizací zastávající národní profesní asociace zastupující hotely, restaurace, kavárny a podobná zařízení v Evropě (cf. www.hotrec.eu). V ČR uznáno jako ekvivalent ČSKS certifikát (www.csks.cz).

⁴⁹ Fotografie musí ukazovat alespoň jeden pohled na exteriér, na veřejné prostory a na jeden pokoj.

⁵⁰ Webové stránky musí být alespoň dvojjazyčné.

⁵¹ Pouhý e-mail není akceptovatelný.

⁵² Například: ISO 14001, EU Ecolabel, Ekoznačka ČR (ekologicky šetrná služba, ...), ...

⁵³ U „hotelů garní“ – tj. u hotelů, které podávají pouze snídaně – je příslušný počet bodů dosažený v každé kategorii snižován o 20 bodů. „Hotel garní“ nemůže dosáhnout úrovně 5 hvězd.

⁵⁴ Akreditace „Superior“ představuje vynikající hotely, které dosáhly vysokého počtu bodů nad prahovými limity svých příslušných kategorií, avšak zároveň nesplňují minimální kritéria nejbližší vyšší kategorie. Takové hotely obvykle nabízejí vysokou úroveň služeb. Přívlastku „Superior“ mohou dosáhnout všechny hotely i „hotely garní“.

Kategorie penzion 2015–2020

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

¹ Zvláště nábytek a vybavení je účelné a udržované.

² Zvláště nábytek a vybavení je účelné a sladěné.

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

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

⁵ Minimálně 85 % pokojů.

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

Usek	č.	Kritérium	Body	*	**	***	****
	57	Výběr společenských her	1				
	58	Hrací zařízení (kulečnice, stolní fotbal, ...)	2				
	59	Dětská herna (místnost s hračkami)	3				
	60	Místnost / úschova kol, lyží, kočárků ⁷	2				
	61	Uzamykatelné místo pro kola, lyže, kočárky	3				
	62	Převaha osob vlastním dopravním prostředkem	2				
III. POKOJE							
Pokoj	63	Velikost pokojů ≥ 15 m ² ⁸	10				
	64	Velikost pokojů ≥ 20 m ² ⁸	15				
	65	Velikost pokojů ≥ 30 m ² ⁸	20				
	66	Rodinné pokoje s odděleným dětským pokojem	2 za každý pokoj, max. 6				
	67	Kuchyňská linka na pokoji	2 za každý pokoj, max. 6				
	68	Apartment nebo studio	2 za každý apartmán, max. 6				
	69	Nekuřácké pokoje	3				
Kvalita spánku	70	Dveře opatřeny bezpečnostním zámkem ⁹	1	M	M	M	M
	71	Unikový plán s označením výchozího místa ve vstupním prostoru	1	M	M	M	M
	72	Lůžko min. 80x190 cm, dvoulůžko 160x190 cm	1	M	M		
	73	Lůžko min. 90x200 cm, dvoulůžko 180x200 cm	2			M	M
	74	Dětská postýlka na požádání	2			M	M
	75	Kvalitní a udržované matrace	3	M	M	M	M
	76	Hygienické chrániče matrací	3				
	77	Kvalitní a udržovaný polštář a přikrývka	1	M	M	M	M
	78	Kvalitní a udržované povlečení	1	M	M	M	M
	79	Antialergické přikrývky a polštáře jsou založeny na pokojích či k dispozici na vyžádání (Je nutné doložit, či fyzicky ukázat náplň.)	2				
	80	Dva použitelné, nikoliv pouze dekorativní polštáře na osobu	1				
	81	Přikrývka a polštář navíc na požádání	1			M	M
	82	Denní přehoz	1				M
	83	Možnost zatemnění oken (rolety, závěsy)	1	M	M	M	M
	84	Možnost úplného zatemnění místnosti (např. okenice nebo závěs - „blackout“)	5				
	Vybavení pokoje	85	Odpovídající šatní skříň nebo „výklenek“ na šaty	1	M	M	M
86		Odpovídající počet ramínek (nikoli drátěná)	1	M	M	M	M
87		Háčky na šaty mimo šatní skříň	1	M	M	M	M
88		Police či zásuvky na prádlo	1	M	M	M	M
89		Zrcadlo na výšku postavy	1			M	M
90		Místo pro odložení zavazadla / kufřík	1			M	M
91		1 židle	1	M			
92		1 možnost k sezení na každé lůžko	1		M	M	M
93		Pohovka nebo pohodlné čalouněné sezení	2				M
94		Stůl (psací stůl či deska)	1		M	M	M
95		Vhodné osvětlení u stolu (vč. večera a noci)	1			M	M
96		Noční stolek u každého lůžka	1		M	M	M
97		Vhodná lampička ke čtení u každého lůžka	1		M	M	M
98		Osvětlení pokoje	1	M	M	M	M
99		Centrální ovládání osvětlení u dveří nebo u lůžka	2				
100		Volné el. zásuvky	1		M	M	M
101		Trezor s návodem k použití	8				M
102		Koš na odpadky	1	M	M	M	M
103	Minibar s ceníkem nápojů	5					
104	Kávovar nebo varná konvice	2					
105	Sklenka (na lůžko)	1	M	M	M	M	
106	Otvírák lahví	1		M	M	M	
Telekomunikace	107	Telefon s provolbou ven	3				
	108	Internetové připojení, WiFi, bezdrátové	5			M	M
Elektronika	109	TV s dálkovým ovládním (tř. 2*, 3* k zaplácení)	3		M	M	M
	110	Satelit, digitální TV s širokou nabídkou programů	2				
	111	Audio či multimediální přehraň	2				
Zvuková izolace / klimatizace	112	Klimatizace s individuálním nastavením teploty	7				
	113	Individuální regulace teploty	1				M
	114	Zvukově izolační dveře nebo dvojité dveře	8				
	115	Odpovídající zvuková izolace oken	8				
Pokoj – různé	116	Informace o penzionu	1	M	M	M	M
	117	Nápoje na pokoji k dispozici ¹⁰	2				M
	118	Nabídkový lístek jídel a nápojů s donáškou (room-service)	3				

⁷ Započítává se jen jedna místnost, body se nesčítají.

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

⁹ Ne dozický.

¹⁰ Jakákoli nabídka nápojů na pokoji ať zdarma či za poplatek.

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

¹¹ Namísto čistících potřeb na boty může být k dispozici také stroj na čištění obuvi.

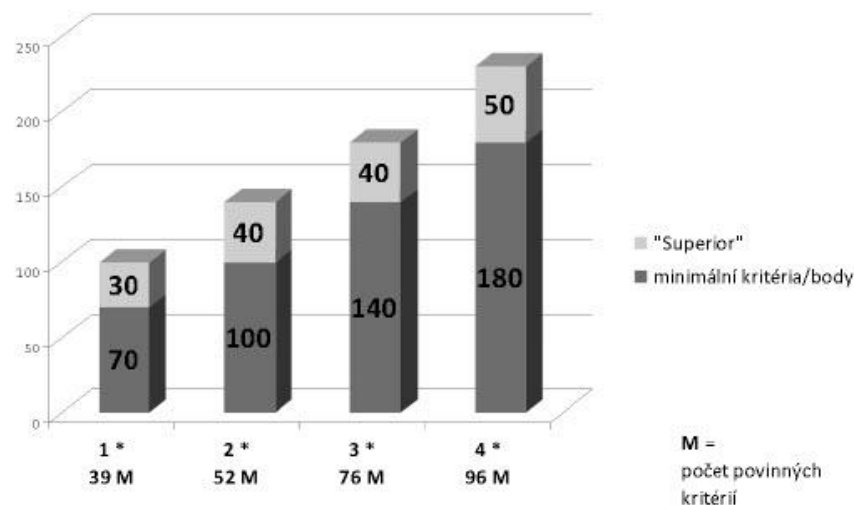
¹² 100 % pokojů.

¹³ K systematické práci se stížnostmi hostů patří jejich členěný příjem, vyhodnocení a přiměřená reakce na stížnost s písemnou dokumentací.

¹⁴ Aktivní a systematické získávání a vyhodnocování názorů hostů na kvalitu poskytnutých služeb (např. prostřednictvím dotazníků) a následné odstranění jakýchkoliv provozních nedostatků a realizace návrhů na zlepšení.

¹⁵ Obvyčejná poplávka e-mailem nestačí, postačuje však rezervační formulář s odpovědí do 24 hod.

¹⁶ Zařízení doloží splnění některých ekologických aspektů provozu: omezení spotřeby energie, omezení spotřeby vody, omezení spotřeby materiálu, omezení produkce odpadu a správné nakládání s ním, vzdělávání ochrany životního prostředí, nebo obdržení některých z ekologických certifikátů – detailně zpracováno na konci materiálu.



Systém:

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

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

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

Kategorie Superior:

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

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

Ekologické aspekty

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

Omezování spotřeby energie

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

Omezování spotřeby vody

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

Omezování produkce odpadů a správné nakládání s nimi

- třídění odpadů dle místních možností svozu (rozdělení dle kontejnerů)
- důsledné třídění nebezpečného odpadu (např. zářivky, tonery, baterie, léky, elektroodpad)

- používání vratných obalů na nápoje (nealko nápoje, voda, pivo) v maximální možné míře
- omezit výrobky na jedno použití (šampony, mýdla, sprchové gely, sprchovací čepice)
- informace pro hosty o možnostech a způsobech třídění odpadu
- používání nádob na použité tuky s následným svozem a ekologickým zpracováním

Trénink zaměstnanců v oblasti životního prostředí a forma působení na hosta

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

Doložení některého z EKO-certifikátů



HOTELSTARS.EU

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



Tento materiál vznikl za finanční podpory Ministerstva pro místní rozvoj



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

ASOCIACE HOTELŮ
A RESTAURACÍ
ČESKÉ REPUBLIKY



THE CZECH ASSOCIATION®
OF HOTELS
AND RESTAURANTS

Asociace hotelů a restaurací České republiky o.s.

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

Příloha č. 2 Hotelový pokoj Standard class



Příloha č. 3 Hotelový pokoj Rodinné apartmá



Příloha č. 4 Hotelový pokoj Business suite



Příloha č. 5 Hotelový pokoj Deluxe Class



Příloha č. 6 Ceny za ubytování hotelu Baltaci U Náhonu

HOTEL BALTACI U NÁHONU KATEGORIE POKOJŮ	CENY UBYTOVÁNÍ			
	PULTOVÁ CENA (PUL)	STÁLÝ HOST (STH)	MEDIUM (MED)	TOPCORPORA TE (TOP/CORP)
Standardní jednolůžkový pokoj				
Se snídaní	1 450 Kč	1 400 Kč	1 300 Kč	1 250 Kč
Bez snídaně	1 350 Kč	1 300 Kč	1 200 Kč	1 150 Kč
Standardní dvoulůžkový pokoj				
Se snídaní	1 800 Kč	1 700 Kč	1 600 Kč	1 500 Kč
Bez snídaně	1 600 Kč	1 500 Kč	1 400 Kč	1 300 Kč
Standardní třílůžkový pokoj				
Se snídaní	2 400 Kč	2 200 Kč	2 100 Kč	2 000 Kč
Bez snídaně	2 100 Kč	1 900 Kč	1 800 Kč	1 700 Kč
De Luxe				
Se snídaní	2 200 Kč	1 900 Kč	1 700 Kč	1 700 Kč
Bez snídaně	2 000 Kč	1 700 Kč	1 500 Kč	1 500 Kč
Apartmán jednolůžkový				
Se snídaní	1 600 Kč	1 500 Kč	1 400 Kč	1 400 Kč
Bez snídaně	1 500 Kč	1 350 Kč	1 300 Kč	1 300 Kč
Apartmán dvoulůžkový				
Se snídaní	2 000 Kč	1 800 Kč	1 600 Kč	1 600 Kč
Bez snídaně	1 800 Kč	1 600 Kč	1 400 Kč	1 400 Kč

Rodinný apartmán 4os.				
Se snídaní	3 240 Kč	3 000 Kč	2 800 Kč	2 800 Kč
Bez snídaně	2 840 Kč	2 600 Kč	2 400 Kč	2 300 Kč
Rodinný apartmán 6os.				
Se snídaní	4 320 Kč	4 000 Kč	3 800 Kč	3 800 Kč
Bez snídaně	3 720 Kč	3 400 Kč	3 200 Kč	3 200 Kč

Zdroj: Hotel Baltaci u Náhonu

Příloha č. 7 Vzor e-mailu pro rezervaci

Vážený pane/vážená paní, _____,

děkujeme Vám za Váš zájem o ubytování v našem hotelu Baltaci Vaší přízně si velmi vážíme.

V požadovaném termínu máme stále pokoje k dispozici. Ráda Vám pokoj zarezervuji.

Potvrzují Vám rezervaci v termínu a v příloze Vám zasílám potvrzovací formulář viz. kapitola předešlá).

Pokoj kategorie pro Vás stojí Kč/noc a v příloze Vám zasílám potvrzovací e-mail.

V ceně ubytování jsou dále zahrnuty:

- snídaně, v čase od 7:00 do 10:00
- internetové připojení (WIFI popř. pevné připojení)
- parkování na hotelovém parkovišti, strážené kamerovým systémem
- DPH a ubytovací poplatky
- využití hotelového Světu saun v čase pro hotelové hosty (ve večerních hodinách), jehož součástí je suchá / Finská sauna a aromatizovaná parní lázeň se soldosem..

Rádi pro Vás zarezervujeme stůl na večeři v naší hotelové restauraci.

Otevírací doba restaurace: Provozní doba kuchyně:

Po – Čt: 11:00 – 23:00 11:00 – 22:00

Pá – So: 11:00 – 24:00 11:00 – 23:00

Ne: 11:00 – 22:00 11:00 – 21:00

Stručné informace o hotelu:

- všechny pokoje nekuřácké,
- pokoje s manželskou postelí či oddělenými postelemi,
- specifické apartmány
- gurmánský zážitek v naší hotelové restauraci
- recepci otevřenou do 24:00 denně,
- možnost roomservisu,
- možnost přistýlky,
- využití služeb hotelové prádelny, kopírování, tisků dokumentů aj.
- domácí mazlíčci vítáni – informace a ceny na vyžádání,
- konferenční prostor (na vyžádání, nabídneme salonek s kapacitou až pro 30 osob),
- možnost zajištění transferu-městského i letištního,
- možnost pronajmutí auta,
- příprava kompletní individuální nabídky na catering v našem hotelu i mimo něj,
- drobný prodej kosmetiky a suvenýrů

Vybavení hotelových pokojů: vana/sprcha, WC, kabelová TV, telefon, vysoušeč vlasů, ručníky, kosmetické přípravky (mýdlo, šampon, tělové mléko).

Vzdálenosti: 15 minut chůze do centra města, 10 minut chůze k nejbližšímu obchodnímu centru, 20 minut chůze na autobusové/vlakové nádraží (5 minut jízdy taxíkem), 15 minut chůze k informačnímu centru.

Více informací o naší společnosti naleznete na našich internetových stránkách www.baltaci.cz.

V případě dalších dotazů nás, prosím, neváhejte kdykoliv kontaktovat.

S pozdravem a přáním hezkého dne

-automaticky vložen elektronický podpis –

Zdroj: Hotel Baltaci u Náhonu

Příloha č. 8 Hotelové wellness



Příloha č. 9 Rozvaha Baltaci U Náhonu

Upozornění: Opis pouze pro potřebu poplatníka ke kontrole elektronicky odeslaných údajů, nelze jej použít jako součást účetní závěrky, bude-li přiznání podáváno v listinné podobě.

Daňový subjekt:	Baltaci U Náhonu s.r.o.
IČ / DIČ:	06360785 / CZ06360785
Sídlo účetní jednotky:	Podvesná IV 3946, 76001 ZLÍN

Vybrané údaje z Rozvahy pro podnikatele, v plném rozsahu
ke dni 31.12.2019
(v celých tisících Kč)

	AKTIVA	brutto	korekce	netto	minulé období netto
		1	2	3	4
	AKTIVA CELKEM	1934	14	1920	3037
A.	Pohledávky za upsaný základní kapitál	0	0	0	0
B.	Stálá aktiva	41	14	27	36
B.I.	Dlouhodobý nehmotný majetek	0	0	0	0
B.I.1.	Nehmotné výsledky vývoje	0	0	0	0
B.I.2.	Ocenitelná práva	0	0	0	0
B.I.2.1.	Software	0	0	0	0
B.I.2.2.	Ostatní ocenitelná práva	0	0	0	0
B.I.3.	Goodwill	0	0	0	0
B.I.4.	Ostatní dlouhodobý nehmotný majetek	0	0	0	0
B.I.5.	Poskytnuté zálohy na dlouhodobý nehmotný majetek a nedokončený dlouhodobý nehmotný majetek	0	0	0	0
B.I.5.1.	Poskytnuté zálohy na dlouhodobý nehmotný majetek	0	0	0	0
B.I.5.2.	Nedokončený dlouhodobý nehmotný majetek	0	0	0	0
B.II.	Dlouhodobý hmotný majetek	41	14	27	36
B.II.1.	Pozemky a stavby	0	0	0	0
B.II.1.1.	Pozemky	0	0	0	0
B.II.1.2.	Stavby	0	0	0	0
B.II.2.	Hmotné movité věci a jejich soubory	41	14	27	36
B.II.3.	Oceňovací rozdíl k nabytému majetku	0	0	0	0
B.II.4.	Ostatní dlouhodobý hmotný majetek	0	0	0	0
B.II.4.1.	Pěstitelské celky trvalých porostů	0	0	0	0
B.II.4.2.	Dospělá zvířata a jejich skupiny	0	0	0	0
B.II.4.3.	Jiný dlouhodobý hmotný majetek	0	0	0	0
B.II.5.	Poskytnuté zálohy na dlouhodobý hmotný majetek a nedokončený dlouhodobý hmotný majetek	0	0	0	0
B.II.5.1.	Poskytnuté zálohy na dlouhodobý hmotný majetek	0	0	0	0
B.II.5.2.	Nedokončený dlouhodobý hmotný majetek	0	0	0	0
B.III.	Dlouhodobý finanční majetek	0	0	0	0
B.III.1.	Podíly - ovládaná nebo ovládající osoba	0	0	0	0
B.III.2.	Zápůjčky a úvěry - ovládaná nebo ovládající osoba	0	0	0	0
B.III.3.	Podíly - podstatný vliv	0	0	0	0
B.III.4.	Zápůjčky a úvěry - podstatný vliv	0	0	0	0
B.III.5.	Ostatní dlouhodobé cenné papíry a podíly	0	0	0	0
B.III.6.	Zápůjčky a úvěry - ostatní	0	0	0	0
B.III.7.	Ostatní dlouhodobý finanční majetek	0	0	0	0
B.III.7.1.	Jiný dlouhodobý finanční majetek	0	0	0	0
B.III.7.2.	Poskytnuté zálohy na dlouhodobý finanční majetek	0	0	0	0
C.	Oběžná aktiva	1893	0	1893	3001
C.1.	Zásoby	84	0	84	307
C.1.1.	Materiál	84	0	84	307
C.1.2.	Nedokončená výroba a polotovary	0	0	0	0

	AKTIVA	brutto	korekce	netto	minulé období netto
		1	2	3	4
C.I.3	Výrobky a zboží	0	0	0	0
C.I.3.1.	Výrobky	0	0	0	0
C.I.3.2.	Zboží	0	0	0	0
C.I.4.	Mladá a ostatní zvířata a jejich skupiny	0	0	0	0
C.I.5.	Poskytnuté zálohy na zásoby	0	0	0	0
C.II.	Pohledávky	1550	0	1550	1947
C.II.1.	Dlouhodobé pohledávky	0	0	0	0
C.II.1.1.	Pohledávky z obchodních vztahů	0	0	0	0
C.II.1.2.	Pohledávky - ovládaná nebo ovládající osoba	0	0	0	0
C.II.1.3.	Pohledávky - podstatný vliv	0	0	0	0
C.II.1.4.	Odložená daňová pohledávka	0	0	0	0
C.II.1.5.	Pohledávky - ostatní	0	0	0	0
C.II.1.5.1.	Pohledávky za společníky	0	0	0	0
C.II.1.5.2.	Dlouhodobé poskytnuté zálohy	0	0	0	0
C.II.1.5.3.	Dohadné účty aktivní	0	0	0	0
C.II.1.5.4.	Jiné pohledávky	0	0	0	0
C.II.2.	Krátkodobé pohledávky	1541	0	1541	1943
C.II.2.1.	Pohledávky z obchodních vztahů	1014	0	1014	1421
C.II.2.2.	Pohledávky - ovládaná nebo ovládající osoba	0	0	0	0
C.II.2.3.	Pohledávky - podstatný vliv	0	0	0	0
C.II.2.4.	Pohledávky - ostatní	527	0	527	522
C.II.2.4.1.	Pohledávky za společníky	527	0	527	507
C.II.2.4.2.	Sociální zabezpečení a zdravotní pojištění	0	0	0	0
C.II.2.4.3.	Stát - daňové pohledávky	0	0	0	0
C.II.2.4.4.	Krátkodobé poskytnuté zálohy	0	0	0	15
C.II.2.4.5.	Dohadné účty aktivní	0	0	0	0
C.II.2.4.6.	Jiné pohledávky	0	0	0	0
C.II.3.	Časové rozlišení aktiv	9	0	9	4
C.II.3.1.	Náklady příštích období	9	0	9	4
C.II.3.2.	Komplexní náklady příštích období	0	0	0	0
C.II.3.3.	Příjmy příštích období	0	0	0	0
C.III.	Krátkodobý finanční majetek	0	0	0	0
C.III.1.	Podíly - ovládaná nebo ovládající osoba	0	0	0	0
C.III.2.	Ostatní krátkodobý finanční majetek	0	0	0	0
C.IV.	Peněžní prostředky	259	0	259	747
C.IV.1.	Peněžní prostředky v pokladně	32	0	32	289
C.IV.2.	Peněžní prostředky na účtech	227	0	227	458
D.	Časové rozlišení aktiv	0	0	0	0
D.1.	Náklady příštích období	0	0	0	0
D.2.	Komplexní náklady příštích období	0	0	0	0
D.3.	Příjmy příštích období	0	0	0	0

PASIVA		běžné účetní období	minulé účetní období
		1	2
	PASIVA CELKEM	1920	3037
A.	Vlastní kapitál	496	445
A.I.	Základní kapitál	10	10
A.I.1.	Základní kapitál	10	10
A.I.2.	Vlastní podíly (-)	0	0
A.I.3.	Změny základního kapitálu	0	0
A.II.	Ážio a kapitálové fondy	0	0
A.II.1.	Ážio	0	0
A.II.2.	Kapitálové fondy	0	0
A.II.2.1.	Ostatní kapitálové fondy	0	0
A.II.2.2.	Oceňovací rozdíly z přecenění majetku a závazků (+/-)	0	0
A.II.2.3.	Oceňovací rozdíly z přecenění při přeměnách obchodních korporací (+/-)	0	0
A.II.2.4.	Rozdíly z přeměn obchodních korporací (+/-)	0	0
A.II.2.5.	Rozdíly z ocenění při přeměnách obchodních korporací (+/-)	0	0
A.III.	Fondy ze zisku	0	0
A.III.1.	Ostatní rezervní fond	0	0
A.III.2.	Statutární a ostatní fondy	0	0
A.IV.	Výsledek hospodaření minulých let (+/-)	434	3
A.IV.1.	Nerozdělený zisk nebo neuhrazená ztráta minulých let (+/-)	434	3
A.IV.2.	Jiný výsledek hospodaření minulých let (+/-)	0	0
A.V.	Výsledek hospodaření běžného účetního období (+/-)	52	432
A.VI.	Rozhodnuto o zálohové výplatě podílu na zisku (-)	0	0
B.+C.	Cizí zdroje	1424	2592
B.	Rezervy	0	0
B.1.	Rezerva na důchody a podobné závazky	0	0
B.2.	Rezerva na daň z příjmů	0	0
B.3.	Rezervy podle zvláštních právních předpisů	0	0
B.4.	Ostatní rezervy	0	0
C.	Závazky	1424	2592
C.I.	Dlouhodobé závazky	0	0
C.I.1.	Vydané dluhopisy	0	0
C.I.1.1.	Vyměnitelné dluhopisy	0	0
C.I.1.2.	Ostatní dluhopisy	0	0
C.I.2.	Závazky k úvěrovým institucím	0	0
C.I.3.	Dlouhodobé přijaté zálohy	0	0
C.I.4.	Závazky z obchodních vztahů	0	0
C.I.5.	Dlouhodobé směnky k úhradě	0	0
C.I.6.	Závazky - ovládaná nebo ovládající osoba	0	0
C.I.7.	Závazky - podstatný vliv	0	0
C.I.8.	Odložený daňový závazek	0	0
C.I.9.	Závazky - ostatní	0	0
C.I.9.1.	Závazky ke společníkům	0	0
C.I.9.2.	Dohadné účty pasivní	0	0
C.I.9.3.	Jiné závazky	0	0
C.II.	Krátkodobé závazky	1318	2391
C.II.1.	Vydané dluhopisy	0	0
C.II.1.1.	Vyměnitelné dluhopisy	0	0
C.II.1.2.	Ostatní dluhopisy	0	0
C.II.2.	Závazky k úvěrovým institucím	0	0
C.II.3.	Krátkodobé přijaté zálohy	7	0
C.II.4.	Závazky z obchodních vztahů	189	928
C.II.5.	Krátkodobé směnky k úhradě	0	0

P A S I V A		běžné účetní období	minulé účetní období
		1	2
C.II.6.	Závazky - ovládaná nebo ovládající osoba	0	0
C.II.7.	Závazky - podstatný vliv	0	0
C.II.8.	Závazky ostatní	1122	1463
C.II.8.1.	Závazky ke společníkům	0	0
C.II.8.2.	Krátkodobé finanční výpomoci	500	500
C.II.8.3.	Závazky k zaměstnancům	274	466
C.II.8.4.	Závazky ze sociálního zabezpečení a zdravotního pojištění	88	156
C.II.8.5.	Stát - daňové závazky a dotace	259	338
C.II.8.6.	Dobadné účty pasivní	1	1
C.II.8.7.	Jiné závazky	0	2
C.III.	Časové rozlišení pasiv	106	201
C.III.1.	Výdaje příštích období	106	201
C.III.2.	Výnosy příštích období	0	0
D.	Časové rozlišení pasiv	0	0
D.1.	Výdaje příštích období	0	0
D.2.	Výnosy příštích období	0	0

Člen statutárního orgánu, jehož podpisový záznam byl připojen k účetní závěrce:	Přemysl Bílek, Jednatel
---	-------------------------

Upozornění: Opis pouze pro potřebu poplatníka ke kontrole elektronicky odeslaných údajů, nelze jej použít jako součást účetní závěrky, bude-li přiznán podáváno v listinné podobě.

Daňový subjekt:	Baltáci U Náhonu s.r.o.
IČ / DIČ:	06360785 / CZ06360785
Sídlo účetní jednotky:	Podvesná IV 3946, 76001 ZLÍN

Vybrané údaje z Výkazu zisku a ztráty pro podnikatele - druhové členění, v plném rozsahu
ke dni 31.12.2019
(v celých tisících Kč)

	Název položky	běžné účetní období	minulé účetní období
		1	2
I.	Tržby z prodeje výrobků a služeb	19223	22631
II.	Tržby za prodej zboží	0	0
A.	Výkonová spotřeba	12108	14594
A.1	Náklady vynaložené na prodané zboží	0	0
A.2	Spotřeba materiálu a energie	7151	9143
A.3	Služby	4957	5451
B.	Změna stavu zásob vlastní činnosti (+/-)	0	0
C.	Aktivace (-)	0	0
D.	Osobní náklady	6786	7369
D.1.	Mzdové náklady	5291	5758
D.2	Náklady na sociální zabezpečení, zdravotní pojištění a ostatní náklady	1495	1611
D.2.1.	Náklady na sociální zabezpečení a zdravotní pojištění	1130	1242
D.2.2.	Ostatní náklady	365	369
E.	Úprava hodnot v provozní oblasti	8	5
E.1.	Úpravy hodnot dlouhodobého nehmotného a hmotného majetku	9	4
E.1.1.	Úpravy hodnot dlouhodobého nehmotného a hmotného majetku - trvalé	9	4
E.1.2.	Úpravy hodnot dlouhodobého nehmotného a hmotného majetku - dočasné	0	0
E.2.	Úpravy hodnot zásob	0	0
E.3.	Úpravy hodnot pohledávek	-1	1
III.	Ostatní provozní výnosy	10	4
III.1.	Tržby z prodaného dlouhodobého majetku	0	0
III.2.	Tržby z prodaného materiálu	0	0
III.3.	Jiné provozní výnosy	10	4
F.	Ostatní provozní náklady	130	82
F.1.	Zůstatková cena prodaného dlouhodobého majetku	0	0
F.2.	Prodaný materiál	0	0
F.3.	Daně a poplatky v provozní oblasti	75	52
F.4.	Rezervy v provozní oblasti a komplexní náklady příštích období	0	0
F.5.	Jiné provozní náklady	55	30
*	Provozní výsledek hospodaření (+/-)	201	585
IV.	Výnosy z dlouhodobého finančního majetku - podíly	0	0
IV.1.	Výnosy z podílů - ovládaná nebo ovládající osoba	0	0
IV.2.	Ostatní výnosy z podílů	0	0
G.	Náklady vynaložené na prodané podíly	0	0
V.	Výnosy z ostatního dlouhodobého finančního majetku	0	0
V.1.	Výnosy z ostatního dlouhodobého finančního majetku - ovládaná nebo ovládající osoba	0	0
V.2.	Ostatní výnosy z ostatního dlouhodobého finančního majetku	0	0
H.	Náklady související s ostatním dlouhodobým finančním majetkem	0	0
VI.	Výnosové úroky a podobné výnosy	27	1
VI.1.	Výnosové úroky a podobné výnosy - ovládaná nebo ovládající osoba	27	1
VI.2.	Ostatní výnosové úroky a podobné výnosy	0	0
I.	Úpravy hodnot a rezervy ve finanční oblasti	0	0

	Název položky	běžné účetní období	minulé účetní období
		1	2
J.	Nákladové úroky a podobné náklady	27	1
J.1.	Nákladové úroky a podobné náklady - ovládaná nebo ovládající osoba	0	0
J.2.	Ostatní nákladové úroky a podobné náklady	27	1
VII.	Ostatní finanční výnosy	0	0
K.	Ostatní finanční náklady	149	137
*	Finanční výsledek hospodaření (+/-)	-149	-137
**	Výsledek hospodaření před zdaněním (+/-)	52	448
L.	Daň z příjmů	0	16
L.1.	Daň z příjmů splatná	0	16
L.2.	Daň z příjmů odložená (+/-)	0	0
**	Výsledek hospodaření po zdanění (+/-)	52	432
M.	Převod podílu na výsledku hospodaření společníkům (+/-)	0	0
***	Výsledek hospodaření za účetní období (+/-)	52	432
*	Čistý obrát za účetní období = I. + II. + III. + IV. + V. + VI. + VII.	19260	22636

Člen statutárního orgánu, jehož podpisový záznam byl připojen k účetní závěrce:	Přemysl Břílek, Jednatel
---	--------------------------

Příloha č. 10 Hospodářský výsledek za 1. období

Období 1	Restaurace Baltaci U Náhonu
pokrmý a nápoje	7 489 Kč
ubytování	
ostatní tržby ubytovací úsek	
ostatní tržby restaurace	87
Snídaně	1 000
Výnosy celkem	8 576
Nákup potravin a nápojů	4 976
Mzdy	3 251
Energie	409
Nájemné	748
Ostatní náklady ubytovací úsek	
Služby restaurační úsek	381
Vnitropodnikové snídaně	
Náklady celkem	9 764
Hospodářský výsledek	-1 188

Zdroj: Hotel Baltaci u Náhonu

Příloha č. 11 Hospodářský výsledek za 2. období

Období 2	Restaurace Baltaci U Náhonu
pokrmý a nápoje	6 820
ubytování	
ostatní tržby ubytovací úsek	
ostatní tržby restaurace	49
Snídaně	1 000
Výnosy celkem	7 869
Nákup potravin a nápojů	4 633
Mzdy	3 861
Energie	332
Nájemné	748
Ostatní náklady ubytovací úsek	
Služby restaurační úsek	401
Vnitropodnikové snídaně	
Náklady celkem	9 974
Hospodářský výsledek	-2 105

Zdroj: Hotel Baltaci u Náhonu