

esf



evropský sociální fond v ČR

Klasifikace ubytovacích zařízení



Klasifikace ubytovacích zařízení jako způsob podpory kvality služeb v cestovním ruchu

Ing. Petr Houška a kolektiv

Tato publikace byla vytvořena pro projekt „Školení a vzdělávání pracovníků v cestovním ruchu“ CZ04.1.03/4.2.00.1/0001

Operační program Rozvoj lidských zdrojů (OP RLZ), Opatření 4.2., Specifické vzdělávání.

Tento projekt je spolufinancován Evropským sociálním fondem (ESF) a státním rozpočtem ČR.

Vydalo: Ministerstvo pro místní rozvoj ČR
Staroměstské náměstí 6
110 15 Praha 1
www.mmr.cz

Autor: Ing. Petr Houška a kolektiv
Předmluva: Ing. Pavel Hlinka
Odborná korektura: Anne Hlinková, Bc. Václav Stárek
Katalog hotelů: Bc. Vít Pechanec
Vnitřní úprava: Marcela Dworoková, Martin Šimáně
Obálka a gr. úprava: Martin Šimáně
Kordinátor projektu: Česká centrála cestovního ruchu – CzechTourism

ISBN: 978-80-87147-00-9

© MMR ČR, Praha 2007

Tato publikace je neprodejná.

Obsah

Úvodní slovo prezidenta AHR ČR	1
Úvodem	3
Analýza problematiky cestovního ruchu	3
Postavení cestovního ruchu v ekonomice ČR	5
Postavení a výkonové ukazatele HORECA sektoru v odvětví cestovního ruchu ČR	7
Stanovení vize a cílů navrhované Koncepce státní politiky cestovního ruchu ČR na období 2007-2013	11
Základní priority Koncepce	11
Rozšiřování a zkvalitňování služeb cestovního ruchu	12
Úroveň služeb v cestovním ruchu	13
Vytváření vysoce kvalitních a bezpečných produktů cestovního ruchu a služeb	13
Transparentnější nabídka na trhu	13
Zlepšení přijatelnosti produktu	13
Zlepšení komunikace mezi spotřebitelem a dodavatelem produktů a služeb	13
Význam kvality poskytovaných služeb pro rozvoj cestovního ruchu	15
Význam kvality	15
Co je kvalita v cestovním ruchu	15
Základní faktory ovlivňující úroveň poskytovaných služeb v cestovním ruchu	17
Demografické a sociální vlivy	17
Ekonomické vlivy	17
Politické a legislativní vlivy	17
Technické vlivy	18
Normalizace služeb cestovního ruchu	19
Normalizace a systém řízení služeb v cestovním ruchu	19
Kategorizace norem užívaných v rámci cestovního ruchu	22
Normy pro jednotlivé služby	22
Normy systémů řízení	22
Normy pro výkon zaměstnání	22
Specifika podnikání v ubytovacích službách	22
Vznik mezinárodních hotelů - hotelových řetězců	23
Klasifikace ubytovacích zařízení	24
Celosvětový pohled	24
Vývoj normalizace služeb cestovního ruchu na úrovni Evropské Unie s přihlédnutím k ubytovacím službám	24
Klasifikace ubytovacích zařízení v České, resp. Československé republice	27
Historie klasifikace	27
Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení ČR	34
Spolupráce AHR ČR s agenturou CzechTourism při realizaci kampaně na podporu Oficiální jednotné klasifikace ubytovacích zařízení České republiky	36
Propagace klasifikace vůči odborné veřejnosti	36
Prezentace odborníkům – provozovatelům HUZ (hromadných ubytovacích zařízení)	36
Propagační materiály pro podnikatele	36
Vzdělávací materiál pro podnikatele a školy	37
Publikace a spolupráce s mediálními partnery	37
Webová podpora	37
Propagace klasifikovaných zařízení vůči turistům	37
Úloha profesních sdružení při vytváření kvalitativních standardů pro ubytovací zařízení	39
HOTREC a jeho postoj k otázce Evropské a mezinárodní klasifikace	39
Reprezentace AHR ČR na národní úrovni	41
Reprezentace AHR ČR na mezinárodní úrovni	42
AHR ČR sdružuje	42
Struktura členů AHR ČR	42
AHR ČR - výroční ceny	42
AHR ČR v procesu vzdělávání	42
Hlavní cíle AHR ČR	43

Klasifikace ubytovacích zařízení z hlediska mezinárodní statistiky	45
Hotely a obdobná zařízení	45
Specializovaná zařízení	45
Jiná veřejná ubytovací zařízení	46
Ubytování v soukromí	46
Srovnání klasifikace hotelů ve vybraných státech EU	47
Organizace a řízení hotelů	47
Definice hotelů	47
Stanovení cen	47
Stavebně technické požadavky na požární bezpečnost hotelů	48
Klasifikace hotelů - příklady	49
Popis ubytovacího zařízení	49
Analogie a rozdíly	52
Společné vybavení	52
Vybavení pokojů	54
Restaurace	57
Metoda pro získání Oficiální jednotné klasifikace ubytovacích zařízení v ČR	65
Závěrem	67
Terminologie	69
Terminologie z ČSN EN ISO	69
Příloha č. 1 - ROZHODNUTÍ KOMISE	I-1
Příloha č. 2 - „What do hotel stars mean in your country?“- odkazy na klasifikační systémy EU	II-1
Příloha č. 3 - Užitečné odkazy na Internetu	III-1
Rejstřík	
Seznam použitých zkratk	

Úvodní slovo prezidenta AHR ČR

Řemeslo hoteliéra je každodenně plně výzev, nepředpokládaných událostí, že není možné jej vykonávat pouze za peníze. Je to řehole, která nezna pracovní dobu, která se málo kdy potká s vděkem u svých hostů i zaměstnanců, je to práce, jež se musí dělat s plným nasazením.

Jsem si plně vědom, že z velké části si každý musí rozhodnout sám, jak získat hosta a hlavně jak dokázat, aby přijel příště opět k nám, ale jsou i záležitosti, kde může Asociace hotelů a restaurací pomoci, ukázat cestu, která je osvědčená, a jež je většinou také úspěšná. A jednou z nich je klasifikace hotelových zařízení.

Ujišťuji vás, že se nejedná o svazující normu, že nejde o to, abychom si vybudovali pevné místo na piedestalu dějin hotelových služeb, jako cíl vidíme spokojeného hosta a tedy i podnikatele v našem oboru, protože spokojenost prvního podmiňuje spokojenost toho druhého. Jsme čím dál více ve vleku peněz. Finance rozhodují o tom, jak naše hotelové zařízení bude vypadat, jak bude vybavené, jakou bude docilovat produktivitu práce a jaký bude mít zisk. Měli bychom si my i majitelé uvědomit, že mezi investicemi do úrovně hotelu a ziskem existuje přímá úměra. Možná se neprojeví ihned, ale na její slova dojde. Host sám totiž rozhodne o naší úspěšnosti, o naší průměrné obsazenosti, průměrné ceně, REVPARu a celé další škále sledovaných ukazatelů, jež hodnotí naši práci.

To, co vám v této publikaci nabízíme, je totiž návodem k tomu, jak šetřit, protože se velmi často setkávám při návštěvách našich hotelových zařízení s tím, že jsou vyházovány oknem miliony korun za vybavení a věci, které hotel pro svou práci vůbec nepotřebuje a na straně druhé v něm chybí celá řada předmětů i služeb, jež by mít měl. Práce architektů je v tomto případě pro nás velmi drahá, protože ve většině mají zkušenosti s hotelovým pokojem pouze takové, že v něm několikrát na několika místech spali a hotel hodnotí podle vlastních individuálních potřeb a podle „krásna“, jež nám v hotelu chtějí za naše peníze vytvořit.

Jsem přesvědčen, že náš návod obsahuje ve všech klasifikačních třídách to nutné minimum vybavení a služeb, které host má právo od nás vyžadovat. Zároveň se ale snažíme vytvářet podmínky pro to, aby se naše klasifikace stala dobrým marketingovým produktem, jež vám pomůže vaše ubytovací zařízení úspěšně prodávat.

Ano, je možné chytračit, je možné využívat všech děr v naší současné legislativě a přibíjet si na fasádu hvězdiček pomalu tolik, co jich má vlajka Evropské unie. Na to, že je to nekorektní někteří neuslyší, ti chtějí vydělat teď hned, a co nejvíce, a co bude za dva, tři roky, je vůbec nezajímá. Mezi ně patří ti, kteří již svá ubytovací zařízení prodali, protože zbankrotovali. Ti další nepoctiví doufají, že nepříjde žádná kontrola z živnostenského úřadu či finanční správy. Těch se můžeme jen zeptat, „jak jim to ještě dlouho vydrží“? Této sortě našich rádoby podnikatelů my pomáhat nechceme, naopak budeme se snažit vytvářet podmínky pro to, aby se jejich pole působnosti stále zmenšovalo, protože našemu oboru škodí. Chceme pomáhat těm, kteří to myslí s hotelovými službami upřímně a jsou si vědomi, že naše práce je službou hostu a naším cílem je, aby host byl spokojený.

Uvidíte, že celý materiál je zpracován komplexně, že čerpal ze zkušeností celé Evropy, ale i Kanady a USA. Zmiňuje se i o mezinárodních hotelových řetězcích a jejich mezinárodní úspěšnosti. Víte z čeho vyplývá? Z perfektně zpracované, natrénované a důsledně realizované aplikace standardů hotelových služeb. A co je to za standardy? Vlastně do detailu zpracovaná klasifikace služeb. Jaké lepší doporučení a příklad vám ještě mohu dát. Za své působení v oboru jsme se vždy já i můj kolektiv snažili vypustit z našeho slovníku slovo nejde. Zkuste to udělat i vy. Někdy zabere méně času, když přemýšlíme nad tím jak to udělat, než když vymýšlíme argumenty, proč to nejde. Proto vám radím: Šetřete peníze i časem!

Ing. Pavel Hlinka
 President Asociace hotelů a restaurací České republiky

Úvodem

Tato publikace se zabývá problematikou zkvalitnění poskytovaných služeb v cestovním ruchu, a to zejména z pohledu standardů upravujících poskytování služeb v oblasti turistického ubytování, jako nedílné součásti průmyslu cestovního ruchu v návaznosti na nutnost jeho konkurenceschopnosti v rámci mezinárodního cestovního ruchu.

Cílem této brožury je zejména:

- odůvodnit nutnost zvyšování kvality poskytovaných služeb jako jednu ze základních priorit navrhované „Koncepce státní politiky cestovního ruchu v ČR na období 2007 - 2013“,
- vymezit kvalitu poskytovaných služeb v cestovním ruchu,
- definovat faktory ovlivňující kvalitu služeb,
- charakterizovat vývoj standardů v oblasti ubytovacích služeb ve světě a v ČR,
- popsat stávající členění ubytovacích zařízení v ČR a jeho předpokládaný vývoj,
- upozornit na úlohu profesních sdružení v oblasti vytváření kvalitativních standardů, jejich aplikaci a kontrolu na národní a mezinárodní úrovni (HOTREC, IH&RA),
- upozornit na specifika standardizací ubytovacích zařízení ve vybraných státech a na mezinárodní úrovni,
- napomoci většímu pochopení systému klasifikace z pohledu podnikatelů v sektoru cestovního ruchu a jeho významu pro získání a trvalé udržení zákazníků

Analýza problematiky cestovního ruchu

Ve světě je považován cestovní ruch za odvětví budoucnosti s ohledem na multiplikační efekt doprovázející jeho rozvoj. Často bývá označován za nejvýznamnější odvětví, ve kterém vzniká nejvíce pracovních příležitostí. Mimo zaměstnanosti ovlivňuje podstatným způsobem dalších zhruba pět oblastí: podílí se na tvorbě hrubého domácího produktu, pozitivně ovlivňuje platební bilanci státu, tvoří příjmy státního rozpočtu, má vliv na příjmy místních rozpočtů a jeho rozvoj podporuje investiční aktivity.

Cestovní ruch je průřezovým odvětvím, které zahrnuje nejrůznější služby a je napojeno na mnoho dalších hospodářských činností. Má dopad na taková odvětví jako je doprava, stavebnictví, kultura, obchod, zdravotnictví a lázeňství a na mnohá další odvětví, která vytváří produkty související s poskytováním služeb týkajících se volného času. Přestože v tomto odvětví působí i několik velkých podniků, převládají v něm především malé a střední podniky. Jedná se o odvětví sektoru služeb, které v ekonomikách některých států představuje až dvoutřetinový podíl na tvorbě HDP. I v rámci služeb, které jako celek vykazují vysokou dynamiku, patří cestovní ruch k rychle rostoucím.

Podle odhadů Světové organizace cestovního ruchu (World Tourism Organisation, UNWTO) počet mezinárodních příjezdů dosáhne v roce 2020 téměř 1,6 mld.¹⁾ Z toho se předpokládá 1,2 mld. uskutečněných příjezdů v rámci jednoho kontinentu a 378 mil. dálkových mezikontinentálních příjezdů, přičemž tyto cesty budou do roku 2020 růst rychlejším tempem. Nejvíce mezinárodních příjezdů bude i v roce 2020 v Evropě, a to 717 mil. turistů, dále ve východní Asii a Pacifiku 397 mil., v Americe 282 mil. a nejméně v Africe, na Středním Východě a v jižní Asii.

Jižní Asie a Pacifik, Asie, Střední Východ a Afrika podle předpokladu zaznamenají rekordní růst přes 5% ročně, a to ve srovnání s predikcí světového průměru 4,1%. Pro Evropu a Ameriku je předpokládáno nižší než průměrné celosvětové tempo růstu. Evropa si však i přesto zachová nejvyšší podíl světových příjezdů, i když bude tento podíl postupně klesat z 60% podílu světových příjezdů v roce 1995 na 46% podílu v roce 2020.

1) Vize cestovního ruchu 2020, UNWTO, 1995

Tabulka 1: Vize vývoje příjezdů mezinárodního cestovního ruchu do roku 2020

	Rok		Předpoklad		Podíl (%)		Průměrné roční tempo růstů (%)
	1995	2010	2020	1995	2020	1995-2020	
	V milionech						
Svět	565	1 006	1 561	100	100	4,1	
Afrika	20	47	77	3,6	5,0	5,5	
Amerika	110	190	282	19,3	18,1	3,8	
Východní Asie a Pacifik	81	195	397	14,4	25,4	6,5	
Evropa	336	527	717	59,8	45,9	3,1	
Střední Východ	14	36	69	2,2	4,4	6,7	
Jižní Asie	4	11	19	0,7	1,2	6,2	

Pramen: UNWTO

Objemem tržeb v mezinárodním obchodě se cestovní ruch řadí na třetí místo mezi hospodářskými odvětvími za obchod s ropou a obchod s automobily (UNWTO). V 83% zemí světa se odvětví cestovního ruchu řadí mezi pět odvětví s největším podílem na vývozu zboží a pro 38% zemí světa pak představuje odvětví cestovního ruchu největší zdroj devizových příjmů.

Cestovní ruch je rovněž odvětvím efektivního zapojení do mezinárodní směny bez potřeby úvěrování a krytí pojistných rizik. Do roku 2020 předpokládá Světová organizace cestovního ruchu roční tempo růstu počtu cest do zahraničí 4,1%, což je více jak předpokládaný 3% maximální růst světového hospodářství²⁾.

Podle výzkumů World Travel & Tourism Council (WTTC), jejichž výstupem jsou tzv. fiktivní satelitní účty cestovního ruchu³⁾, vytvářel sektor cestovního ruchu v roce 2006 v České republice hodnoty v objemu 68,5 mld. Kč (2,14% HDP) a zaměstnával 109,3 tis. osob (2,3% celkové zaměstnanosti).⁴⁾ Bereme-li v úvahu i nepřímé efekty cestovního ruchu, pak objem produktu cestovního ruchu činil 419,8 mld. Kč (13,1%) a na zaměstnanosti se podílel 12,2% (586,6 tis. zaměstnaných osob). Oproti roku 1993 se hodnota produktu cestovního ruchu v ČR zvýšila 2,5 násobně (2,9 násobně při započtení i externích efektů). Tempo růstu produktu cestovního ruchu v ČR bylo ve sledovaném období vyšší než tempo růstu zemí EU.⁵⁾

Měřeno výše uvedenými charakteristikami je význam cestovního ruchu v České republice nad celosvětovým i nad průměrem EU. Mezi evropské státy s vyšším podílem cestovního ruchu na HDP patří tradiční turisticky atraktivní země jako Rakousko, Švýcarsko, dále pak státy při Středomořím moři, zejména Španělsko, Chorvatsko, Itálie a Řecko. Nejvyšší závislost národních ekonomik na cestovním ruchu vykazují malé ostrovní státy Malta a Kypr.

Cestovní ruch hraje důležitou roli v rozvoji většiny evropských regionů i krajů ČR. Infrastruktura vybudovaná pro účely cestovního ruchu přispívá k místnímu rozvoji a městské obnově, jsou vytvářeny či udržovány pracovní příležitosti dokonce i v oblastech, kde dochází k úpadku v odvětví průmyslu či venkova. Potřeba zvýšit přitažlivost regionů je pro stále více destinací a zúčastněných stran podnětem k zaměření se na udržitelnější a ekologičtější postupy a politiku. Udržitelný cestovní ruch hraje důležitou roli při zachování a posílení kulturního a přírodního dědictví ve stále větším počtu oblastí, od umění k místní gastronomii, řemeslům či ochraně biologické rozmanitosti. To vše má kladný dopad na vytváření pracovních příležitostí a přispívá k ekonomickému růstu.⁶⁾ Tento celoevropský trend potvrzují také rámcové environmentální požadavky na politiku udržitelného rozvoje cestovního ruchu, obsažené v aktualizované Státní politice životního prostředí z roku 2004 a předložená Koncepce je v plné míře respektuje, i když pochopitelně v obecnější rovině. Konkrétnější požadavky na udržitelnější a ekologičtější projekty cestovního ruchu budou specifikovány v jednotlivých opatřeních a aktivitách návrhové části Koncepce.⁷⁾

2) Tourism Highlights: Edition 2005, UNWTO 2005

3) Data nejsou považována mnohými zahraničními státy i mezinárodními organizacemi za oficiální a založená na dostatečně spolehlivých informacích. Jedná se o velice hrubé odhady, které nepřecupují s detailními informacemi nutnými pro sestavení TSA. Tato data jsou využívána z důvodu dostupnosti pouze prozatímních dat z TSA za ČR ze zdrojů ČSÚ. ČSÚ na zavedení TSA intenzivně pracuje.

4) Podle OKEČ ve statistickém zjišťování jsou zde zahrnuty jen odvětví ubytování a stravování.

5) The 2007 Travel & Tourism Navigating the Path Ahead, WTTC, 2007

6) Tyto rámcové cíle je nutno dále upřesňovat ve smyslu rozhodnutí ze 7. zasedání Valného shromáždění OSN a Komise OSN pro udržitelný rozvoj (New York, 19.-30. dubna 1999), které doporučuje vládám členských zemí OSN, aby zpracovaly koncepce, strategie a plány pro udržitelný rozvoj cestovního ruchu.

7) V tomto kontextu je široce uznávanou skutečností, že cestovní ruch se může stát obětí svého vlastního úspěchu, pokud se nerozvíjí udržitelným způsobem. Biologická rozmanitost, funkce ekosystémů, přírodní zdroje a neobnovitelné kulturní dědictví či dokonce fungování městských oblastí může být ohroženo nekontrolovaným rozvojem cestovního ruchu. Hospodářská, sociální a ekologická udržitelnost jsou klíčovými faktory pro konkurenceschopnost destinací a dobré životní podmínky jejich obyvatel, jakož i pro vytváření pracovních příležitostí a ochranu a rozvoj přírodních a kulturních atrakcí.

Pro plánování udržitelného rozvoje cestovního ruchu v ČR lze dále použít doporučení UNWTO a WTTC „Agenda 21 pro cestovní ruch a průmysl cestovního ruchu“⁸⁾, která popisuje dílčí úkoly a postupy pro aplikaci Agendy 21 v sektoru cestovního ruchu a navazující materiály UNWTO, které se touto problematikou zabývají.⁹⁾

Tabulka 2: Mezinárodní příjezdy CR a mezinárodní příjmy z CR v Evropě

Stát		Mezinárodní příjezdy CR			Mezinárodní příjmy z CR		
		(1000)		Podíl (%)	USD milion		Podíl (%)
		2004	2005	2005	2004	2005	2005
Evropa		424 448	441 528	100	28 499	348 234	100
Rakousko	TCE	19 373	19 952	4,5	15 334	15 467	4,4
Belgie	TCE	6 710	6 747	1,5	9 233	9 863	2,8
Bulharsko	TF	4 630	4 837	1,1	2 221	2 401	0,7
Chorvatsko	TCE	7 912	8 467	1,9	6 848	7 463	2,1
Česká republika	TCE	6 061	6 336	1,4	4 172	4 631	1,3
Francie	TF	75 121	76 001	17,2	40 841	42 276	12,1
Německo	TCE	20 137	21 500	4,9	27 668	29 204	8,4
Řecko	TF	13 313	14 276	3,2	12 872	13 731	3,9
Maďarsko	TF	12 212	10 048	2,3	4 061	4 271	1,2
Irsko	TF	6 953	7 333	1,7	4 398	4 744	1,4
Itálie	TF	37 071	36 513	8,3	35 656	35 398	10,2
Holandsko	TCE	9 646	10 012	2,3	10 333	10 475	3,0
Norsko	TF	3 628	3 859	0,9	3 087	3 441	1,0
Polsko	TF	14 290	15 200	3,4	5 833	6 284	1,8
Portugalsko	TF	11 617	-	-	7 846	7 931	2,3
Rusko	TF	19 892	19 940	4,5	5 225	5 466	1,6
Španělsko	TF	52 430	55 577	12,6	45 248	47 891	13,8
Švýcarsko	TH	-	7 229	1,6	10 556	11 040	3,2
Turecko	TF	16 826	20 273	4,6	15 888	18 152	5,2
Ukrajina	TF	15 629	-	-	2 560	3 125	0,9
Spojené Království	VF	27 754	29 970	6,8	28 221	30 669	8,8

Pramen: UNWTO

- TF: Mezinárodní příjezdy turistů (mimo jednodenních návštěvníků)
 TH: Mezinárodní příjezdy turistů v hotelech
 TCE: Mezinárodní příjezdy turistů do hromadných ubytovacích zařízení
 VF: Mezinárodní příjezdy turistů (včetně jednodenních návštěvníků)

Postavení cestovního ruchu v ekonomice ČR

Význam cestovního ruchu můžeme také deklarovat na výši devizových příjmů ČR z aktivního zahraničního (příjezdového) cestovního ruchu. V roce 2006 již počtvrté tyto příjmy překročily hranici 100 mld. Kč, nicméně se stále nedostaly na úroveň roku 2000, resp. 2001. Devizové příjmy z cestovního ruchu pozitivně ovlivňují platební bilanci ČR, zejména bilanci služeb. Pozitivní saldo devizových příjmů z cestovního ruchu (53 mld. Kč v roce 2006) zajišťuje kladnou bilanci služeb (podíl devizových příjmů z cestovního ruchu ve stejném roce činil 38% všech devizových příjmů ze služeb) a přispívá tak k nižšímu deficitu platební bilance (na exportu se devizové příjmy z cestovního ruchu podílejí 5,3%). Rychlejší vývoj devizových tržeb realizovaných v cestovním ruchu je limitován zpevňujícím se kurzem koruny, kdy zejména turisté z dolarové oblasti přestávají našu republiku jako zajímavou turistickou destinaci, protože jak služby hotelů a restaurací, tak i zboží, které u nás nakupovali, se pro ně stává dražším.

8) UNWTO, WTTC and Earth Council: „Agenda 21 for the Travel and Tourism Industry“ (1996)

9) Např. následující publikace UNWTO „Sustainable Development of Tourism: A Compilation of Good Practices“ (2000), „Sustainable Development of Tourism: An Annotated Bibliography“ (2000), „Guide for Local Authorities on Developing Sustainable Tourism“ (1999), „Global Code of Ethics for Tourism“ (1999) aj.

Z hlediska vývoje lze pozorovat klesající význam devizových příjmů z cestovního ruchu na základních makroekonomických veličinách. Jde především o podíl na HDP, který od roku 1996 kontinuálně klesá. V roce 2006 představoval podíl devizových příjmů z cestovního ruchu na tvorbě HDP cca 3,5% (v roce 1996 to bylo 6,6%). Obdobný vývoj můžeme sledovat i u podílu devizových příjmů z cestovního ruchu na exportu. Tento vývoj je zapříčiněn zlepšujícím se stavem národního hospodářství (růst HDP, zlepšující se exportní schopnost ekonomiky) a stagnací sektoru cestovního ruchu.

Na základě předběžných výsledků ze Satelitního účtu cestovního ruchu ČR za období 2003 – 2005 dosáhl v roce 2005 podíl cestovního ruchu na HDP 3,1% (na HPH 2,8%)¹⁰⁾. V roce 2005 si ČR jako cíl své cesty zvolilo 23,4 mil. návštěvníků. Turisté z toho představují zhruba 39% všech návštěvníků a v roce 2005 jich do ČR přijelo 9,0 mil. Spotřeba příjezdového cestovního ruchu v tomto roce dosáhla 121,8 mld. Kč.

Podle výsledků ČSÚ tvořil sektor Ubytování a stravování, který nejvíce charakterizuje odvětví cestovního ruchu, v roce 2006 podíl 1,9% na HDP ČR (2,1% v roce 2005) a pracovalo v něm 175,5 tis. osob, což představovalo podíl 3,6% na celkové zaměstnanosti (v roce 2005 rovněž 3,6%).¹¹⁾ Úroveň nominálních mezd v tomto sektoru je hluboko pod průměrem ČR, tempo jejich růstu v sektoru dokonce zaostává za tempem růstu mezd v ČR. V roce 2006 průměrná měsíční mzda na jednu fyzickou osobu v rámci sektoru Ubytování a stravování byla 14 103 Kč, zatímco průměrná mzda v ČR dosahovala hodnoty 20 211 Kč.

Pro národní ekonomiku je rovněž významný domácí cestovní ruch. Dle údajů ČSÚ byly dlouhodobě výdaje českých turistů cestujících do zahraničí na vyšší úrovni než jejich výdaje při cestování v ČR. V roce 2005 došlo ke zlomu - útraty v ČR představovaly hodnotu 8,69 mld. Kč a v zahraničí 7,79 mld. Kč. Další zvýšení výdajů českých turistů na domácí cestovní ruch zvyšuje příjmy podnikatelského sektoru na úkor pasivního cestovního ruchu a pozitivně tak ovlivňuje platební bilanci ČR.

Tabulka 3: Vývoj devizových příjmů z mezinárodního cestovního ruchu v ČR v letech 1993 - 2006

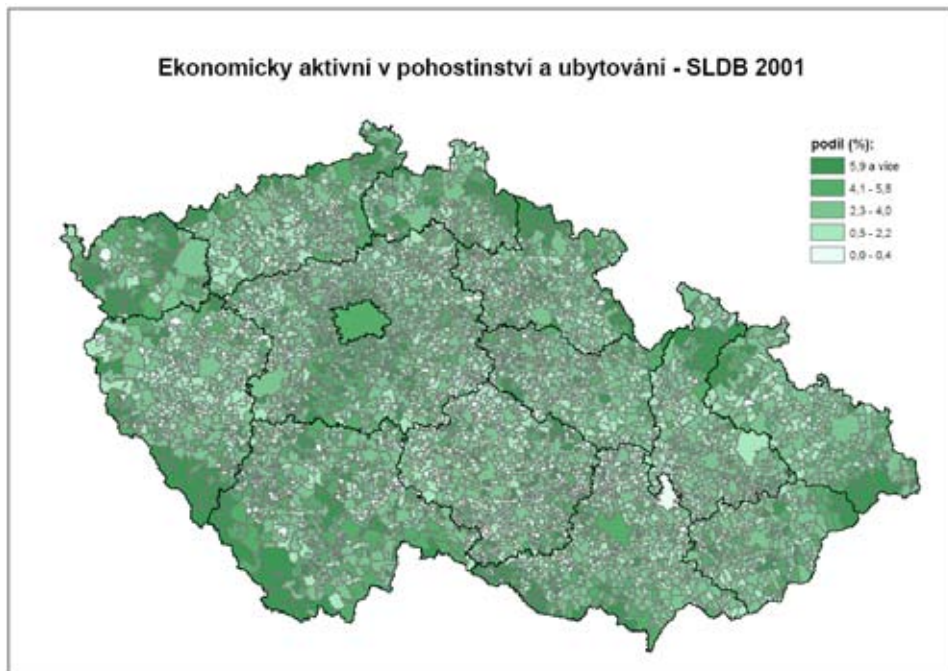
Rok	Devizové příjmy z CR v mld. Kč	HDP v mld. Kč	Podíl devizových příjmů z CR na HDP v %	Podíl devizových příjmů z CR na devizových příjmech ze služeb celkem v %	Podíl devizových příjmů z CR na exportu v %
1993	45,4	1020,3	4,4	33,0	11,0
1994	64,2	1182,8	5,4	43,2	14,0
1995	76,3	1466,5	5,2	42,8	13,4
1996	110,6	1683,3	6,6	49,8	18,6
1997	115,7	1811,1	6,4	50,9	16,3
1998	124,9	1996,5	6,3	50,6	15,0
1999	109,1	2080,8	5,2	44,8	12,0
2000	115,1	2189,2	5,3	43,5	10,3
2001	118,1	2352,2	5,0	43,8	9,3
2002	96,3	2464,4	3,9	41,7	7,7
2003	100,3	2577,1	3,9	45,8	7,3
2004	107,2	2781,1	3,8	43,4	6,2
2005	111,8	2970,3	3,7	39,7	6,0
2006	113,1	3204,1	3,5	37,7	5,3

Pramen: ČSÚ a ČNB, CzechTourism

10) Uvedené podíly CR na hlavních makroekonomických ukazatelích České republiky v souladu s mezinárodně platnými manuály vyjadřují tzv. přímý vliv cestovního ruchu.

11) Zdrojem údajů jsou čtvrtletní výsledky podnikové statistiky pro rok 2006.

Obr. 1: Zaměstnanost v pohostinství a ubytování – 2001



Pramen: Atlas cestovního ruchu ČR; MMR ČR, 2006

Postavení a výkonové ukazatele HORECA sektoru v odvětví cestovního ruchu ČR

Tak jako ve většině evropských zemí je i v ČR podnikání v pohostinství a ubytování převážně záležitostí malých a středních firem (z počtu přibližně 42 tis. stravovacích zařízení a 8 tis. ubytovacích zařízení v ČR v roce 2004 bylo jen 79 podniků s více než 100 zaměstnanci a pracovalo v nich 12,8% všech pracovníků)¹²⁾.

Počet hromadných ubytovacích zařízení v roce 2001 dosáhl počtu 7 703, v roce 2006 činil 7 616 zařízení s celkovou kapacitou 441 968 stálých lůžek. Druhovú skladbu uvedených hromadných ubytovacích zařízení v roce 2006 byla následující: na hotely a jim podobná zařízení připadalo 57% (z toho na hotely***** a **** jen 7%), na ostatní hromadná ubytovací zařízení 43% (v tom 16% na kempy, 29% na chatové osady a turistické ubytovny, 56% na ostatní nespecifikovaná hromadná zařízení). Podíl lůžkových kapacit v uvedených druzích hromadných ubytovacích zařízení byl následující: 53% v hotelech a jim podobných zařízeních (z toho na hotely***** a **** připadalo 21%), v ostatních hromadných ubytovacích zařízeních 47% (z toho v chatových osadách a turistických ubytovnách 28%). Absolutně nejvyšší podíl i nadále zůstává u *** hotelů a jim obdobných zařízení.

Z hlediska struktury nabídky cestovního ruchu připadá cca 45% lůžkové kapacity na ubytovací zařízení ve střediscích městského a kulturně – poznávacího cestovního ruchu, kolem 15% na ubytovací zařízení ve střediscích letní rekreace u vody, 19 - 20 % v horských střediscích, na lázeňská střediska cca 8 - 9% lůžkových kapacit a na ostatní střediska cestovního ruchu, většinou ve venkovském prostředí cca 10% kapacit ubytovacích zařízení v ČR.¹³⁾

12) Pramen: ČSÚ

13) Pramen: Návrh nové rajonizace cestovního ruchu ČR. Grantový projekt MMR, ESF MU 2005.

Významné postavení v cestovním ruchu ČR zaujímá tradiční lázeňství. Efektivnost vložených prostředků je společně s kongresovým cestovním ruchem nejvyšší ze všech odvětví cestovního ruchu, a to jak v evropském tak národním srovnání. Lůžková kapacita lázeňských ubytovacích zařízení v 36 lázeňských místech disponovala na konci roku 2006 asi 30 tisíci lůžky. Lázně představují významný ekonomický přínos nejen pro veřejné rozpočty obcí, ale i pro dlouhodobou zaměstnanost v často problémových regionech, kde jsou lázně lokalizovány. V návštěvnosti lázní jsou důležitým prvkem zahraniční hosté s celkově mírným růstem jejich počtu (např. v roce 1997 - 98 tis. zahraničních hostů, v roce 2000 - 127 tis., v roce 2001 - 123 tis., v roce 2002 - 134 tis., v roce 2003 - 115 tis., 2004 - 131 tis., 2005 - 228 tis., 2006 - 306 tis.). Domácí i zahraniční lázeňští hosté mají jednoznačně nejdelší dobu pobytu ze všech druhů cestovního ruchu. Délka pobytu zahraničních hostů dlouhodobě překračuje 10 dnů (v roce 2000 - 10,8 dne, v roce 2003 - 13,8 dne, v roce 2004 - 12,2 dne, 2005 - 10,9 dne, 2006 - 10,3 dne).

Tabulka 4: Kapacita hromadných ubytovacích zařízení podle krajů ČR (k 31.12.2006)

	Počet zařízení	Počet pokojů	Počet lůžek
ČR celkem	7 616	167 582	441 968
<i>v tom:</i>			
Hlavní město Praha	619	32 122	69 650
Středočeský kraj	548	10 779	29 179
Jihočeský kraj	1 011	17 846	53 504
Plzeňský kraj	417	7 566	21 313
Karlovarský kraj	429	14 034	28 874
Ústecký kraj	384	7 067	18 652
Liberecký kraj	917	13 483	40 668
Královéhradecký kraj	985	16 259	47 919
Pardubický kraj	277	5 513	15 970
Vysočina	364	6 624	19 636
Jihomoravský kraj	489	11 863	30 319
Olomoucký kraj	343	7 005	19 122
Zlínský kraj	368	8 015	21 758
Moravskoslezský kraj	465	9 406	25 404

Pramen: ČSU

Tabulka 5: Druhá skladba hromadných ubytovacích zařízení v roce 2006

	Počet zařízení	Počet pokojů	Počet lůžek
Hromadná ubytovací zařízení celkem	7 616	167 582	441 968
<i>v tom:</i>			
Hotely a podobná ubytovací zařízení celkem	4 314	101 563	236 104
<i>v tom</i>			
Hotely *****	35	5 169	10 247
Hotely ****	274	19 680	38 816
Ostatní hotely a pensiony	4 005	76 714	187 041
Ostatní hromadná ubytovací zařízení celkem	3 302	66 019	205 864
<i>v tom:</i>			
Kempy	512	8 331	31 095
Chatové osady a turistické ubytovny	946	15 122	57 067
Ostatní hromad. ubyt. zařízení	1 844	42 566	117 702

Pramen: ČSU

Roční čisté využití lůžkové kapacity v hotelech a penzionech (statisticky sledovaných) v roce 2006 dosáhlo v průměru 35,8%. Nadprůměrné bylo zejména v Praze (51,8%), v Karlovarském (45,3%) a Zlínském kraji (32,9%); nejméně využita byla lůžková kapacita v kraji Jihočeském (25,4%), Vysočina (24,9%) a Ústeckém kraji (21,8%). Toto nízké využití lůžkových kapacit je jednou ze slabých rozvojových stránek a svědčí také o malé nabídce atraktivních produktů a programů cestovního ruchu. Lze se rovněž domnívat, že je zapříčiněno nedostatečnou kontrolní činností státu, protože je v zásadě nemožné s tak nízkou obsazeností zabezpečit jakoukoli rentabilitu hotelových provozů. Objektivně je však třeba rovněž připustit, že svou roli sehrávají také důsledky krátké sezóny pro mnohá zařízení (zejména v oblastech bez zimního cestovního ruchu a rekreace).

Celkový počet hostů (turistů) v hromadných ubytovacích zařízeních (HUZ) se v posledních 5 letech mírně zvyšuje, v roce 2006 dosáhl 12,72 mil. (11,28 mil. v roce 2001, 10,41 mil. v roce 2002, 12,43 mil. v roce 2003, 12,22 mil. v roce 2004, 12,36 mil. v roce 2005). Podle posledních statistik také v první polovině roku 2007 přetrvává tento trend meziročního navýšování počtu turistů v ČR (dle údajů ČSÚ k 1. pol. roku 2007 nárůst o 10%). Podíl domácích hostů se v HUZ dlouhodobě pohybuje kolem 50% (v roce 2001 52,1%, v roce 2002 54,5%, v roce 2004 50,4 %, v roce 2005 48,7%, v roce 2006 49,4%).

Počet zahraničních turistů v České republice až do roku 1999, kdy se v ČR ubytovalo 5,6 mil. zahraničních turistů v ubytovacích zařízeních, rostl. Poté následovalo období poklesu a stagnace způsobené negativními geopolitickými událostmi a přírodními katastrofami, jakými byly teroristické útoky v New Yorku (2001), povodeň v ČR (2002), epidemie nemoci SARS a válečný konflikt v Iráku (2003)¹⁴). Rok 2004 znamenal pozitivní obrát pro mezinárodní cestovní ruch, který se také projevil v příjezdovém cestovním ruchu, kdy se dle šetření návštěvnosti v HUZ v ČR ubytovalo 6,1 mil. turistů. V letech 2005 a 2006 se v HUZ ubytovalo doposud nejvíce zahraničních turistů v historii, a to 6,3 mil. respektive 6,4 mil. osob.

V roce 2006 byl v ČR poprvé sestaven Satelitní účet cestovního ruchu (TSA), a to za období 2003 – 2005.¹⁵) Dle údajů zjištěných prostřednictvím TSA si v roce 2005 zvolilo ČR jako cíl své cesty 23,4 mil. zahraničních návštěvníků, z čehož na jednodenní návštěvníky připadlo 9,3 mil. (40%) a na tranzitující 5,0 mil. (21%). Zahraničních turistů včetně ubytovaných v soukromí přijelo dohromady přes 9,0 mil (39%). Toto číslo získané prostřednictvím TSA potvrdilo předešlé výzkumy České centrály cestovního ruchu - CzechTourism (dále jen CzechTourism), na základě kterých se předpokládalo, že v soukromí se ubytuje až 30% zahraničních turistů. I tato anomálie způsobuje zkreslování statistických čísel výkonnosti cestovního ruchu v naší republice.

Průměrné výdaje zahraničních turistů v ČR v roce 2006 činily 1 896 Kč na osobu a den. Vývoj počtu přenocování je podobný jako vývoj počtu příjezdů. Důsledkem toho se příliš nemění ani průměrný počet přenocování. Ten v posledních letech osciluje mezi 3,0 – 3,2 přenocováními. Ve vyjádření pomocí průměrné délky pobytu to pak znamená, že zahraniční turista v ČR tráví 4,1 dne (2006). Nejdelší návštěvy u nás realizují tradičně hosté z Ruska (6,7 dne), Izraele (4,8 dne), Německa (4,7 dne), naopak nejkratší naši sousedé z Polska (3,2 dne) a Rakouska (3,1 dne)¹⁶). Tato situace převážně krátkodobých návštěv je dlouhodobě nepříznivá, změnit ji může především kvalitnější nabídka atraktivních turistických produktů z turistických regionů mimo Prahu.

V mezinárodním srovnání patří ČR do první třetiny nejvíce navštěvovaných zemí světa. V roce 2005 se podle údajů UNWTO nacházela na 30. místě. Toto srovnání je však ovlivněno rozdílnými metodikami měření návštěvnosti jednotlivých zemí. Z tohoto pohledu můžeme usuzovat, že výsledky některých zemí jsou nadhodnoceny a postavení ČR je tak lepší, než umístění publikované UNWTO. Ve prospěch našich výsledků by hovořila i povinnost zasílat statistická hlášení, protože až doposud musí ČSÚ své výsledky vzhledem k absenci číselných údajů tyto kvalifikovaně doložovat. Důvodem je nevyamahatelnost statistických hlášení a nemožnost sankcionovat porušování zákona.

Nejčastějšími důvody návštěvy ČR zahraničními turisty¹⁷) je rekreace a zábava (46 - 54%), služební cesta (14 - 19%), návštěva příbuzných a známých (16 - 21%) a účast na kongresu (4%).

Největší podíl zahraničních turistů ubytovaných v hromadných ubytovacích zařízeních mají u nás tradičně Němci, i když jejich podíl každým rokem klesá (v r. 2006 již jen 25,1%), v posledních dvou letech jsou svými víkendovými hosty na druhém místě Britové (8,8%), následují Italové (6,2%), Američané (5,0%), Nizozemci i Slováci (4,4%), Poláci (4,3%), Francouzi (3,7%). Hosté z Ruska s nejdelší průměrnou dobou pobytu a nadprůměrnými výdaji představují dlouhodobě významný ekonomický přínos, v letošním roce obsadí co do počtu návštěvníků druhou příčku. Vývoj struktury zahraniční návštěvnosti pro rok 2006 je charakteristický poklesem podílu turistů z Velké Británie a stagnací podílu turistů z Itálie. Naopak dynamicky se vyvíjí podíl amerických turistů. U polských, ale také u slovenských turistů můžeme sledovat zastavení snižování jejich podílu na celkové návštěvnosti ČR.

Struktura zahraniční návštěvnosti z hlediska sezónnosti vykazuje výraznou koncentraci na letní sezónu. Mezi měsíce s nejvyšší návštěvností patří červen, červenec, srpen a září. Naopak leden, únor, listopad a také prosinec patří k měsícům s nejmenším počtem příjezdů.

14) Výsledky roku 2000 – 2001 však mohly být ovlivněny i následujícími skutečnostmi. V roce 2000 a 2001 provedl ČSÚ některé metodické změny v šetření „Návštěvnosti v ubytovacích zařízeních cestovního ruchu“ a výsledná data mohla být ovlivněna mimo jiné i změnou dotazovaných ubytovacích zařízení. Dosavadní výsledky šetření byly též ovlivněny stavem Registru ubytovacích zařízení, jež nebyl napojen na žádný administrativní zdroj informací, který by zajišťoval automatickou aktualizaci (uváděné údaje o počtech turistů v ubytovacích zařízeních byly souhrnem zpracovaných dat za předložené dotazníky a doložená data za ta ubytovací zařízení, od kterých nebyl vyplněný dotazník získán, či která nebyla zahrnuta do výběru).

15) Více k satelitnímu účtu na www.czechtourism.cz.

16) Příjezdový cestovní ruch ČR – Počet a struktura zahraničních návštěvníků a jejich výdaje v ČR; agentura STEM/MARK; 2006

17) Příjezdový cestovní ruch ČR – Počet a struktura zahraničních návštěvníků a jejich výdaje v ČR; agentura STEM/MARK; 2006

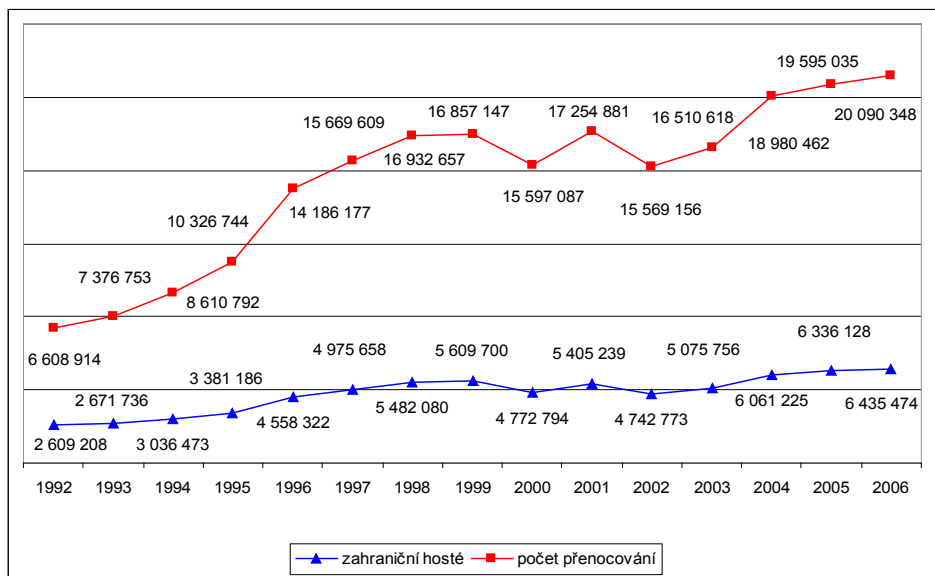
Devizové příjmy z cestovního ruchu v období 2000 - 2005 v podstatě stagnovaly řádově kolem 100 mld. Kč, resp. měly mírně klesající tendenci; v roce 2006 však již činily 113 mld. Kč.

Ekvivalent devizových příjmů z cestovního ruchu na tvorbě HDP představoval v roce 2006 3,5%, což je obdobný výsledek jako u srovnatelných destinací cestovního ruchu. Podíl devizových příjmů z mezinárodního cestovního ruchu – ekvivalent tržeb za export zboží a služeb dosáhl v roce 2006 úrovně 5,3%. Devizové saldo z cestovního ruchu má trvale kladnou hodnotu.

Důležitým ekonomickým ukazatelem významu, resp. atraktivity cestovního ruchu dané země jsou také výdaje zahraničních turistů. Z dostupných analýz¹⁸⁾ vyplývá, že ekonomicky nejzajímavější turisté jsou z Irska, Norska, Austrálie, resp. USA a Velké Británie, naopak nejmenší výdaje realizují turisté z Polska a Slovenska.

Významný subjekt podporující rozvoj cestovního ruchu představují také cestovní kanceláře, a to především ty, které organizují příjezdy zahraničních hostů k nám (incomingové CK). Analýza jejich přínosu není vzhledem k nedostupnosti statistických informací možná, nicméně je potřebné konstatovat, že jejich potenciál není zdaleka využíván a je jedním z úkolů této Koncepce formulovat i možnosti jejich podpory např. v rámci marketingových aktivit CzechTourism, resp. v rámci budování národního informačního a rezervačního systému ČR.

Graf 1: Vývoj počtu ubytovaných zahraničních turistů v HUZ a počtu jejich přenocování



Pramen: ČSÚ

18) Příjezdový cestovní ruch ČR – Počet a struktura zahraničních návštěvníků a jejich výdaje v ČR; agentura STEM/MARK; 2006

Stanovení vize a cílů navrhované Koncepce státní politiky cestovního ruchu ČR na období 2007-2013

Základní priority Koncepce

Systém priorit vychází ze strategické vize a cílů Koncepce, které spočívají v podpoře čtyř základních oblastí¹⁹⁾.

Realizace **vlastních konkurenceschopných produktů cestovního ruchu (rozvojová priorita 1)**, založených především na jejich atraktivitě, jedinečnosti a neopakovatelnosti. Programy a produkty cestovního ruchu by měly šetrným způsobem využívat přírodní atraktivitu, kulturní, historické a další objekty (tak, aby jejich hodnota byla zachována i pro budoucí generace), a to v návaznosti na společenské aktivity, které by měly být provázány ve smyslu atraktivita – služba, příroda – společnost, měly by být zacíleny na určitý konkrétní typ návštěvníků a neměly by nijak výrazně zatěžovat životní prostředí.

Nezbytným předpokladem pro tvorbu a realizaci těchto produktů je existence kvalitní **základní a doprovodné infrastruktury a služeb cestovního ruchu (rozvojová priorita 2)**, na jejichž výstavbě a zejména modernizaci či rekonstrukci a provozu se budou největší měrou podílet malí a střední podnikatelé znalí konkrétního prostředí, kteří budou ke své činnosti potřebovat cílenou podporu.

Aby bylo možné produkty cestovního ruchu vytvořit a úspěšně je nabízet (prodávat), je nutné pro ně připravit odpovídající **marketing (rozvojová priorita 3)**, tedy zejména reklamu, propagaci, distribuci a prodej, za kterou stojí aktivní činnost lidského potenciálu (subjektů cestovního ruchu), a to na národní a regionální úrovni.

Přípravu a tvorbu produktů cestovního ruchu je důležité založit na pružné a fungující **organizační struktuře cestovního ruchu (rozvojová priorita 4)** s jasně vymezenými kompetencemi a rozdělením činností, a to na regionální i nadregionální úrovni. Počítá se přitom zejména s odbornou veřejností - odbornými sdruženími profesionálů, asociacemi a svazy. V rámci této priority je nezbytná i finanční participace na některých činnostech v zájmu vytvoření optimálních podmínek pro jejich realizaci. S tímto posláním úzce souvisí zkvalitnění fungování správních orgánů a krizového managementu v oblasti cestovního ruchu v ČR. Specifickou oblastí zájmu bude podpora klastrů cestovního ruchu.

Z uvedených oblastí vyplývají následující priority a opatření pro podporu cestovního ruchu, které by měly být podpořeny prostředky EU prostřednictvím IOP (Integrovaný operační program) a ROP (regionální operační programy):

Priorita 1: Konkurenceschopnost národních a regionálních produktů cestovního ruchu

- Opatření 1: Tvorba nosných národních a nadnárodních produktů cestovního ruchu
- Opatření 2: Tvorba specifických regionálních produktů cestovního ruchu

Priorita 2: Rozšiřování a zkvalitňování infrastruktury a služeb cestovního ruchu

- Opatření 1: Rekonstrukce a výstavba kvalitní základní a doprovodné infrastruktury cestovního ruchu
- Opatření 2: Rekonstrukce kulturně-historických památek a zachování přírodních lokalit využívaných pro cestovní ruch s důrazem na jejich sekundární využití
- Opatření 3: Zkvalitňování služeb cestovního ruchu
- Opatření 4: Vytváření podmínek pro realizaci šetrných forem cestovního ruchu

Priorita 3: Marketing cestovního ruchu a rozvoj lidských zdrojů

- Opatření 1: Marketing a propagace cestovního ruchu na mezinárodní, národní a regionální úrovni
- Opatření 2: Zkvalitnění statistik a informací o cestovním ruchu
- Opatření 3: Zkvalitňování vzdělávání a přípravy lidských zdrojů v cestovním ruchu, podpora výzkumu, vývoje a inovací v cestovním ruchu

19) Při zachování 3 základních principů udržitelnosti – princip ekonomické prosperity, princip kulturně – sociální identity a princip ekologický – šetrné formy cestovního ruchu

Priorita 4: Vytváření organizační struktury cestovního ruchu

- Opatření 1: Zakládání a činnost organizací cestovního ruchu na regionální a oblastní úrovni
- Opatření 2: Činnost turistických informačních center
- Opatření 3: Spolupráce mezi veřejným a podnikatelským sektorem, neziskovými organizacemi, profesními a zájmovými sdruženími v cestovním ruchu
- Opatření 4: Krizový management a zkvalitnění fungování správních orgánů v oblasti cestovního ruchu v ČR

Rozšiřování a zkvalitňování služeb cestovního ruchu

Problematika zkvalitňování služeb cestovního ruchu je v rámci priority č. 2 obsažena v opatření 2.3 „Zkvalitňování služeb cestovního ruchu“. Je to proto, že stále ještě existuje rozdílnost v kvalitě nabízených služeb cestovního ruchu, včetně služeb ubytovacích a stravovacích, mezi jednotlivými regiony. Proto je důležitou podmínkou konkurenceschopnosti nabídky českého cestovního ruchu problematika zkvalitňování služeb cestovního ruchu.

Jedná se nejen o zavádění systémů řízení jakosti podle norem ISO 9000 (management jakosti), ISO 14 000 (environmentální management), ISO 22 000 (management bezpečnosti potravin), ale i zavádění jednotné národní kategorizace a certifikace v oblasti kvality poskytovaných služeb v zařízeních cestovního ruchu, včetně ubytovacích zařízení v souladu s aktivitami naplňujícími opatření 2.3.

Aktivity naplňující opatření 2.3

- Zavádění jednotné národní klasifikace a certifikace v oblasti kvality služeb v zařízeních cestovního ruchu
- Příprava a postupná realizace „Národního programu kvality cestovního ruchu ČR“
- Realizace a koordinace aktivit v cestovním ruchu souvisejících s ochranou návštěvníka (klienta) jako spotřebitele služby

Z uvedených skutečností vyplývá, že aktivity spojené se zaváděním Jednotné klasifikace ubytovacích zařízení jsou v souladu s principy tohoto základního dokumentu pro český cestovních ruch na léta 2007 – 2013.

Úroveň služeb v cestovním ruchu

Vytváření vysoce kvalitních a bezpečných produktů cestovního ruchu a služeb

Kvalita a bezpečnost produktů cestovního ruchu a služeb je v jednotlivých zemích různá, v důsledku různých norem používaných v těchto zemích. Protože spotřebitelé jsou stále mobilnější a jako turisté nebo cestovatelé cestují z jednoho konce zeměkoule na druhý, tyto rozdíly začaly působit četné problémy. Zvláště spotřebitelé, kteří pocházejí ze zemí, kde platí přísnější kvalitativní a bezpečnostní normy, často nejsou spokojeni s produkty cestovního ruchu a službami, kterých se jim dostává v zahraničí při jejich cestách do zahraničí. Jestliže nabízené produkty a služby nesplňují jejich požadavky, spotřebitelé se často rozhodují pro jinou turistickou destinaci. Takový vývoj je pro celou oblast cestovního ruchu nežádoucí. Dobří dodavatelé produktů cestovního ruchu a služeb jsou nepříznivě ovlivňováni nízkou kvalitou produktů nabízených jejich kolegy. Pokud existují minimální normy produktů cestovního ruchu a služeb, je spotřebiteli jasné, co může očekávat. Dodavatel těchto produktů a služeb potom ví, jaké kvalitativní a bezpečnostní požadavky musí splňovat.

Standardizace přináší všeobecné zlepšení produktů cestovního ruchu a služeb. Obava, že standardizace povede k uniformitě v oblasti cestovního ruchu, je neopodstatněná, protože tento typ norem neovlivňuje charakter produktu cestovního ruchu nebo jej ovlivňuje jen velmi okrajově.

Transparentnější nabídka na trhu

Standardizace činí nabídku na trhu transparentnější. To je důležité pro spotřebitele, neboť je mu dána příležitost srovnávat kvalitu různých produktů. Teprve potom bude schopen provést odůvodněnou volbu. Avšak pro spotřebitele je důležitým jiný aspekt. Větší transparentnost vede k větší konkurenci mezi dodavateli produktů a služeb, což dále ovlivní poměr mezi cenou a kvalitou, který bude pro spotřebitele příznivější.

Zlepšení přijatelnosti produktu

Cestovní ruch v zásadě obsahuje tři hlavní oblasti, tj. dopravu, ubytování a turistická zařízení či atraktivitu. Spotřebitelé si kupují podstatnou část produktů cestovního ruchu, aniž by měli možnost si je nejprve prověřit. Kromě toho kupní cena je placena před dodáním produktu. Tato situace je zvláště obvyklá v oblasti dopravy a ubytování.

Kdykoli si zákazník kupuje produkt nebo službu, téměř vždy musí vycházet z toho, co mu nabízí dodavatel produktů a služeb ve své brožurě nebo prospektu či prostřednictvím elektronických médií. Čím jasnější je popis výrobku, tím je pro spotřebitele jednodušší, aby si vybral co nejhodnější produkt. To znamená, že obě strany standardizací produktů a služeb získají.

Zlepšení komunikace mezi spotřebitelem a dodavatelem produktů a služeb

Podstatným problémem je, že v oblasti cestovního ruchu často existuje značná vzdálenost mezi zákazníkem a dodavatelem produktu, o který má zákazník zájem, a to doslova i v přeneseném slova smyslu. V praxi se ukazuje, že tato vzdálenost často způsobuje nedorozumění a v důsledku toho rozdílné názory mezi dodavatelem produktů a služeb a spotřebitelem. Tyto rozdílné názory téměř vždy vyplývají z pocitu zklamání na straně zákazníka, který se domnívá, že nedostává to, co si objednal. Dodavatel produktů a služeb je na druhé straně přesvědčen, že žádaný produkt skutečně dodává. Tomuto rozdílnému pojetí lze předejít, pokud informace o produktech nedovolují jejich nesprávnou interpretaci. Toho lze dosáhnout použitím kvalitativních norem.

Z uvedených důvodů je třeba znovu zdůraznit, že standardizace může být jak pro spotřebitele, tak i pro dodavatele produktů a služeb prospěšná. Oba budou vycházet ze stejných norem a definic, čímž se vyhnou rozdílným v názorech.

Význam kvality poskytovaných služeb pro rozvoj cestovního ruchu

Význam kvality

Kvalita poskytovaných služeb v cestovním ruchu vytváří vhodné prostředí pro jeho další rozvoj. Investování do kvality je důležité a záslužné, i když tato snaha není automaticky odměněna růstem v počtech návštěvníků. Ale logicky ty oblasti a společnosti, které investují do zlepšování kvality, jsou též zainteresovány na přínosech z této činnosti. Naplnění tohoto cíle však vyžaduje komunikaci s potenciaálními návštěvníky.

Řada tržních trendů vyvolává nutnost tvorby kvalitativních faktorů, které jsou stále důležitějšími při ovlivňování volby turistů. Tyto trendy zahrnují:

- růst spojený s "kvalitativními hodnotami" života. Dnešní turisté vyhledávají a chrání kvalitativní hodnoty života (otázky péče o životní prostředí, o kulturní památky a historické dědictví apod.). Tento pohled ovlivňuje jejich výběr prázdninových destinací, pomáhá konsolidovat a prověřovat tyto hodnoty.
- požadavky turistů zrají. Zkušenosti turistů mohou porovnat destinace a rozlišit jejich kvalitu.
- boom trhu seniorů, kteří mají vysoký sklon opakovat své cesty spojené s určitým zájmem a jsou zvláště citliví na kvalitu
- nové turistické požadavky přicházejí z Asie, kde jsou rezidenti zvyklí využívat doma vysokou úroveň kvality a při svých cestách očekávají stejnou úroveň kvality
- rostoucí počet nových destinací cestovního ruchu klade důraz na kvalitu jako cestu soutěže s již zavedenými destinacemi

V mnoha případech prodej produktů cestovního ruchu předchází dodávce a spotřebě, např. při prodeji cest, nájmu aut nebo rezervaci hotelového pokoje. To je důvod proč kvalita komunikace je tak důležitá pro úspěšnost destinace a pro všechny jednotlivé obchodníky (poskytovatele služeb), kteří společně zajišťují komplexní nabídku služeb.

Co je kvalita v cestovním ruchu

Pojem kvalita je snad tak starý jako lidské filosofické poznání. Prvním kdo hovořil o "qualitas" byl Cicero v rámci svých disputací v římské Akademii. World Tourism Organization (UNWTO), jako zastřešující mezinárodní organizace cestovního ruchu uvedla, že kvalita v cestovním ruchu představuje "uspokojení všech legitimních požadavků a očekávání klienta v rámci akceptované ceny, zahrnujících určující kvalitativní faktory jako je bezpečnost, hygiena, dosažitelnost služeb cestovního ruchu, harmonie s lidským a přírodním prostředím".

Z uvedené definice kvality v cestovního ruchu vyplývá následující:

- nesmí obsahovat žádná negativa pro klienta. Jinými slovy - co bylo slíbeno musí být splněno;
- dosažení určité kvality není spojeno s dalšími výlohami. Dobře stanovená úroveň ceny nemůže kalkulovat s jejím dalším neopodstatněným růstem;
- ačkoliv vysoká úroveň služeb je vítána, služby nebo produkt, jež je nabízen v určité dané ceně, nemůže značně převyšovat klientovo očekávání;
- kvality může být dosaženo u každého podnikatelského subjektu zabývajícího se cestovním ruchem bez zřetele na jeho postavení nebo kategorii, exklusivnost, úroveň luxusu atd.;
- kvality v cestovním ruchu nemůže být dosaženo izolovaně od lidského a přírodního prostředí;
- kvalita v cestovním ruchu podněcuje opakovaně návštěvníky a turisty zabezpečovat udržitelnost produktů cestovního ruchu.

Uvedené atributy kvality v cestovním ruchu jednoznačně prokazují, že kvalita v cestovním ruchu představuje "kvalitu života" během přechodného pobytu turistů mimo jejich trvalého místa bydliště.

Základní faktory ovlivňující úroveň poskytovaných služeb v cestovním ruchu

Na rozvoj cestovního ruchu působí především vnější vlivy, tj. faktory, které nesouvisí přímo s cestovním ruchem, ale do značné míry ovlivňují poptávku po cestovním ruchu. Tyto vnější vlivy se mohou rozdělit do několika základních oblastí.

Demografické a sociální vlivy

- stárnutí obyvatelstva
- zvyšování počtu pracujících žen a tím i zvyšování rodinných příjmů
- růst podílu jednočlenných domácností
- růst vzdělanosti populace
- trend pozdějšího zakládání rodiny
- zvyšování počtu bezdětných manželství
- možnost větší migrace obyvatel
- zvýšení objemu volného času, placené dovolené
- změny v životním stylu s inklinací ke zdravému způsobu života
- růst životní úrovně obyvatelstva
- dřívější odchod do důchodu

Celkový počet obyvatelstva sice roste pomaleji, zvyšuje se však podíl starších obyvatel s největšími sklony k cestování a také s finančními předpoklady umožňujícími účast na cestovním ruchu realizovat. V rozvinutých zemích bude i nadále klesat počet obyvatel v rozmezí 15 - 24 let, naopak poroste počet obyvatel starších 65 let. Také část populace mezi 35 - 54 lety bude na cestovní ruch vynakládat stále větší část svých příjmů.

Očekává se také větší migrace pracovní síly, zvláště příliv do rozvinutých zemí Evropy a Ameriky. V méně rozvinutých zemích se bude ve vyšší míře rozvíjet domácí cestovní ruch, pro lépe situované rodiny a jednotlivce i zahraniční cestovní ruch, což bude vyvolávat potřeby produktů a služeb i pro specifické etnické skupiny obyvatel.

Vyšší úroveň vzdělání bude zvyšovat touhu poznávat jiné lidi a kultury a získávat nové zkušenosti. Moderní komunikační technologie umožňují stále větší globalizaci, což se projeví i v životním stylu.

Ekonomické vlivy

Cestovní ruch je velmi citlivý na změny v hospodářské a ekonomické oblasti. Je to hlavně způsobeno tím, že produkt cestovního ruchu je označován jako zbytečný, což znamená, že v případě ekonomické recese lidé omezují spotřebu tohoto produktu a vynakládají na něj proto méně prostředků. Pokud ukazatele, které hrají svoji roli ve spojení s cenou, zůstanou nezměněny, potom se odhaduje, že nárůst osobní spotřeby o 1 % vyvolá nárůst spotřeby produktů cestovního ruchu taktéž o 1 %, ovšem nárůst osobní spotřeby o 5 % vyvolá již nárůst spotřeby v cestovním ruchu o 10 %.

Politické a legislativní vlivy

Politické změny ve střední a východní Evropě usnadnily cestování a růst přepravy mezi západní a východní Evropou. V souvislosti s uskutečňováním programu jednotného trhu Evropské unie, který předpokládá volný pohyb osob, zboží, služeb a kapitálu dochází ke sjednocování předpisů a uvolnění vzájemného obchodu, což se příznivě odráží i v podnikatelských aktivitách.

Odstraňují se vnitřní hranice uvnitř Unie, usnadňuje se možnost vycestování zavedením bezvízového styku, který se rozšiřuje na stále větší počet zemí.

Od poloviny 80. let také narůstá potřeba péče o životní prostředí, které bude i do budoucna věnována stále větší pozornost, a to i v podobě legislativních úprav a nařízení.

Technické vlivy

Technický rozvoj projevující se zejména v letecké dopravě, v nových komunikačních technologiích a výpočetních systémech bude činit cestování stále rychlejším a levnějším, se snadným přístupem k informacím, rezervacím a platbám. Velký důraz bude kladen také na bezpečnost cestování.

Normalizace služeb cestovního ruchu

Normalizace a systém řízení služeb v cestovním ruchu

Problematika vytváření mezinárodně srovnatelných norem v cestovním ruchu je neustálým dlouhodobým střetem zájmů podnikatelů poskytujících služby se subjekty, které jejich služby využívají. Obě strany jsou v tomto boji zastupovány svými zájmovými sdruženími, a to jak na úrovni jednotlivých států, tak i na úrovni mezinárodní.

Dalším znakem pro tuto oblast služeb je stále se zrychlující globalizace nabídky služeb cestovního ruchu v kontrastu s roztržitostí a nejednotností úpravy této problematiky v jednotlivých zemích Evropy a světa, kde se tyto úpravy odvíjejí od tradice, převahy té, či oné zájmové skupiny podnikatelů, váhy spotřebitelské veřejnosti a v neposlední řadě angažovanosti státu v této oblasti.

Proto v poslední době stále více nabývá na intenzitě volání po sjednocení znaků (standardů) týkajících se mj. i ubytovacích zařízení. Tento problém je však z hlediska cílů shora zmiňovaných zájmových skupin přirozeně chápán různě.

Usnadnění výměny zboží a služeb formou odstraňování technických bariér obchodu je prvořadým cílem Evropské normalizace. Užívání norem průmyslem, sociálními a hospodářskými partnery je vždy dobrovolné. Nicméně Evropské normy (EN) mají často vztah k evropské legislativě (směrnicím, nařízením Evropské unie).

Úloha normalizace pro odstraňování bariér volného pohybu služeb je zejména podtržena v přijaté směrnici o službách na vnitřním trhu, kde je v rámci navržených opatření požadováno „zajistit, že informace o hodnocení a kritériích pro hodnocení a dalších značek pro označení kvality budou lehčeji přístupné pro poskytovatele a příjemce služeb a dále zajistit rozvoj dobrovolných evropských standardů“. Důvodová zpráva k této směrnici uvádí, že požadavek transparentnosti je zejména důležitý v takových oblastech, jako je cestovní ruch, zejména pak v oblasti hotelů, ve kterých je užíván značně různorodý systém klasifikací. Právě to je případ, kdy klasifikace může sehrát úlohu k usnadnění kompatibility a kvality služeb posouzením rozsahu těchto systémů. Na základě mandátu Komise ES zpracoval Evropský výbor pro normalizaci (CEN) materiál „identifikace oblastí priorit pro možnou normalizaci ve službách“. Přizpůsobení se těmto normám vytváří v řadě případů předpoklad naplnění požadavků těchto předpisů. Např. výrobce určitého druhu zboží musí být seznámen a akceptovat příslušné normy tak, aby mohl oprávněně distribuovat svůj výrobek v rámci jednotného trhu Evropské unie.

V rámci Evropské unie jsou oprávněny k plánování, tvorbě a přijímání Evropských norem tři instituce:

Evropský výbor pro normalizaci (CEN) je příslušným pro všechny sektory mimo elektrotechniku, kde je příslušným Evropský výbor pro elektrotechnickou normalizaci (CENELEC). Pro většinu informačních a komunikačních technologií je pak z velké části příslušný Evropský normalizační institut pro telekomunikace (ETSI).

Evropský výbor pro normalizaci (CEN) je právním sdružením se sídlem v Bruselu, jehož členy jsou národní normalizační instituce devatenácti evropských zemí. Dále zahrnuje rovněž šest přidružených členů, jimiž jsou organizace reprezentující sociální a hospodářské zájmy na evropské úrovni.

Evropský výbor pro normalizaci (CEN) je evropským protějškem Mezinárodní organizace pro normalizaci (ISO), se kterou uzavřel protokol (Vídeňská dohoda) k usnadnění technické spolupráce. Základním výstupem CEN je Evropská norma (EN), která musí být publikována každou z národních normalizačních institucí členských států jako identická národní norma, která není v rozporu s dosud platnou národní normou.

Evropské normy vyjadřují základní principy, jež jsou vyjádřeny jejich celkovou otevřeností a transparentností, konsensem, technickou provázaností a závazkem je aplikovat. Tyto principy zaručují jejich tvorbu a rozvoj v rámci tzv. technického výboru CEN, jenž je reprezentantem všech zájmových skupin a který je navíc podpořen fází veřejného projednávání (poptávka CEN).

Politické, hospodářské, sociální, technické, právní a mezinárodní faktory ovlivňují významnou měrou tyto normalizační aktivity nebo cestu těchto aktivit. Například pro oblast cestovního ruchu je to vývoj tohoto odvětví v Evropě, který lze stručně charakterizovat tak, že cestovní ruch v Evropě stále roste. V některých zemích se stal dokonce rozhodujícím průmyslovým odvětvím. Ve většině zemí je buď dobrovolný nebo státem více či méně regulovaný systém popisující zařízení cestovního ruchu. Každý z těchto systémů pokrývá různý rozsah a charakteristiku požadavků (např. vybavení pokoje pro hosty). Tato nejednotnost, a tím i nesrovnatelnost mate spotřebitele, kteří se například snaží v rámci svého rozhodování porovnat jednotlivé kategorie ubytovacích zařízení. To vytváří překážky konkurenceschopnosti a vyvolává problémy v mezinárodní srovnatelnosti nejen v oblasti ubytovacích zařízení.

Proto standardizované informace o službách cestovního ruchu zdokonalí transparentnost trhu pro spotřebitele. Evropské normy, které budou poskytovat jednotné modely pro popis zařízení cestovního ruchu, elektronické ukládání a zpracování dat, budou napomáhat cestovnímu ruchu nejenom v rámci Evropy, ale také v celosvětovém měřítku. Podobně dovolí jasněji a spolehlivěji prezentovat služby lépe než tomu bylo dříve, a to jak v hotelových příručkách, tak i v informačních brožurách a rezervacích systémech. Z uvedených důvodů bude proto normalizace stimulovat konkurenci v rámci průmyslu cestovního ruchu. Normy rovněž napomohou ke sjednocení často rozdílné interpretace pojmů užívaných v rámci průmyslu cestovního ruchu. Na základě významu cestovního ruchu pro mezinárodní obchod službami byl proto v rámci CEN zřízen technický výbor (TC) pro oblast "služeb cestovního ruchu", který řídí a určuje normalizaci služeb cestovního ruchu v Evropě. Činnost tohoto technického výboru (CEN TC 329/) "služby cestovního ruchu" je zastrešována německým DIN (Německý normalizační institut), kde je rovněž sekretariát výboru.

Výsledkem práce technického výboru jsou dvě základní evropské normy (EN) EN/ISO 18513:2003 „Služby cestovního ruchu – Hotely a ostatní kategorie turistického ubytování – terminologie“ a EN 13809:2003 „Služby cestovního ruchu – cestovní kanceláře a tour operátoři – terminologie“. Obě normy souvisejí a přímo navazují na zásadní právní akt pro ochranu spotřebitele na úseku cestovního ruchu – směrnici Rady ES 90/314/EEC o společných programech na cesty, prázdniny a zájezdy, zejména z pohledu jasného vymezení terminologie používané v textu cestovních smluv. Uvedená směrnice byla implementována zák. č. 159/1999 Sb. ze dne 30. 6. 1999, o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu a o změně zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání (živnostenský zákon), ve znění pozdějších předpisů.

Dokončením prací na těchto normách dochází k historickému přelomu, kdy bylo jasně prokázáno, že i pro oblast služeb cestovního ruchu lze vytvořit obecně akceptovatelné technické normy na mezinárodní úrovni. Tento úspěch je zřetelný zejména v oblasti hotelů a ostatních kategoriích turistického ubytování, kde diskuse o možném vzniku mezinárodně srovnatelné normy pro tento obor podnikání byla zvláště bouřlivá.

Snahou HOTREC při realizaci tohoto úkolu je, aby došlo k dohodě mezi jednotlivými sdruženími, reprezentujícími ubytovací zařízení v jednotlivých státech Evropské unie, ve které by bylo dosaženo maximálního sblížení jednotlivých systémů klasifikace a tím se předešlo tomu, že evropská administrativa nebo normalizační instituty budou centrálně rozhodovat o tom, jakým směrem by se standardy služeb v cestovním ruchu měly ubírat. Stejnou cestu volí HOTREC i ve vztahu ke zbytku světa.

Dne 22. února 2005 HOTREC vydává zprávu se svým stanoviskem ke stavu evropské a mezinárodní hotelové klasifikace, vycházející ze závěrů semináře HOTREC na téma „Revize klasifikace hotelů“ pořádaného v Bergenu v říjnu 2004.

Zpráva HOTREC zdůrazňuje, že:

- Klasifikační systémy již existují na národní a regionální úrovni u všech členských států EU. Tyto systémy se hojně využívají a jsou v širokém povědomí.
- Členské asociace HOTREC plně souhlasí s voláním po větší průhlednosti ve vztahu ke klasifikaci, vyjádřeném v návrhu Direktivy o službách a v závěrech pracovního setkání věnovaného službám, nazvaného Budapešť Tourism Forum. Členské asociace HOTREC se tedy budou, ze své vlastní iniciativy, snažit zlepšit přístupnost informací týkajících se jejich rozličných klasifikačních systémů.
- Pokud se týká sblížení či harmonizace stávajících systémů, členské asociace HOTREC budou nadále opouštět jakýmkoliv pokusům veřejných institucí či standardizačních orgánů na evropské i mezinárodní úrovni inicializovat práce na celoevropských či celosvětových klasifikačních systémech.
- Odlišnosti v kulturních a geografických situacích vysvětlují skutečnost, že kritéria a metodika klasifikačních systémů v současnosti účinných se v evropských zemích liší.
- Členské asociace HOTREC se budou snažit klasifikační systémy dále sblížovat za použití přístupu zdola-nahoru, plně respektujíc princip podřízenosti. Hlavním cílem bude dosažení podobných výsledků a nikoliv stanovení identických kritérií.

Je třeba ocenit schopnost zainteresovaných stran uzavřít kompromis mezi požadavkem nevytvářet žádné normy v oblasti hotelů a ostatních kategorií turistického ubytování a požadavkem jejich tvorby se stanovením kvalitativních kritérií pro poskytování služeb těmito zařízeními. Význam tohoto kompromisu je ještě potvrzen tím, že v souladu s již v textu zmiňovanou "Videňskou dohodou" mezi Evropským výborem pro normalizaci (CEN) a Mezinárodní organizací pro normalizaci (ISO) bude uvedena norma zároveň ISO normou s celosvětovou působností.

Další mezinárodní organizací, která má snahu vytvářet normy v oblasti cestovního ruchu, včetně ubytovacích služeb je již zmiňovaná Mezinárodní organizace pro normalizaci ISO.

V rámci této organizace byl zřízen technický výbor ISO/TC 228/ „Tourism and Related Services“. Pro nedohodu řádných členů ISO o zaměření a rozsahu normalizace služeb cestovního ruchu v gesci tohoto technického výboru, zejména pro nedohodu o vyloučení stravovacích a ubytovacích služeb, která je požadována HOTREC a IH&RA byla ze strany řídicího ISO/TMB (Technical management board) přijata rezoluce č. 14/2007, která reagovala na patovou situaci v rámci ISO/TC 228, co se týká rozsahu a zaměření normalizace služeb cestovního ruchu v rámci tohoto technického výboru. Zejména pak na požadavek profesních společenství HOTREC, IH&RA, ECTAA o vyloučení ubytovacích a stravovacích služeb, služeb cestovních kancelářů a agentur z rozsahu normalizace. Na základě vnitřních procesních pravidel Mezinárodní organizace pro normalizaci rozhodla shora uvedená Technická řídicí komise ISO sama o rozsahu normalizace v rámci tohoto technického výboru. Pro svoje rozhodnutí použila původní návrh rozsahu normalizace, který zní:

„Normalizace terminologie a specifikace služeb nabízených poskytovateli služeb cestovního ruchu, včetně souvisejících činností, turistických destinací a požadavků na jimi užívané zařízení a vybavení tak, aby tyto informace poskytovaly nákupčím, poskytovatelům služeb a spotřebitelům kritéria pro kvalifikovanou rozhodnutí“.

Zároveň však stanovil, že v rámci pracovního plánu do roku 2010 by se normalizace měla zaměřit na ty oblasti, kde je možné najít konsensus mezi členy ISO/TC 228. To znamená, že tam, kde není předpoklad podpory napříč zájmovými skupinami, včetně představitelů podnikatelské sféry, nebude normalizace probíhat. Uvedené stanovisko lze hodnotit jako částečný kompromis ve vztahu k požadavku vyloučení stravování, ubytování a služeb cestovních kancelářů a agentur.

Z uvedených skutečností tedy vyplývá, že pro nejbližší období nelze předpokládat vytvoření mezinárodních kvalitativních norem v rámci Mezinárodní organizace pro normalizaci ISO a Evropského výboru pro normalizaci CEN. V úvahu připadají pouze národní standardy ubytovacích zařízení, které lépe zohledňují specifika jednotlivých zemí, oblastí. Jejich vytváření podporují i mezinárodní profesní organizace hoteliérů a restaurátérů HOTREC a IH&RA.

Kategorizace norem užívaných v rámci cestovního ruchu

Normy mohou být aplikovány v průmyslu cestovního ruchu řadou cest. V úvahu však přicházejí tři kategorie norem:

- normy pro jednotlivé služby
- normy pro systémy řízení, jako např. ISO 9000
- normy (kvalifikační) pro výkon zaměstnání a certifikační systém pro poskytovatele služeb

Normy pro jednotlivé služby

První kategorie norem je obdobou běžných technických norem, jež vyžadují určitou formu usměrnění. Jedná se např. o klasifikace ubytovacích zařízení, které jsou realizovány závaznou nebo doporučenou formou.

Normy systémů řízení

Druhou kategorií norem aplikovaných v rámci služeb cestovního ruchu jsou normy systémů řízení, resp. systémy managementu řízení, jako např. ISO 9000.

Normy pro výkon zaměstnání

Normy pro výkon zaměstnání a certifikační systém pro poskytovatele služeb jsou poslední uvažovanou kategorií. Příkladem pro tento typ norem jsou certifikační programy pro kanadský průmysl cestovního ruchu vytvořené Kanadskou radou pro lidské zdroje v cestovním ruchu. Od roku 1993 rada vytváří standardy pro výkon zaměstnání a uděluje kvalifikační certifikáty pro odvětví cestovního ruchu od provozního v restauraci až po řidiče taxi.

Specifika podnikání v ubytovacích službách

Ubytovací služby jsou z pohledu normalizace nejvíce diskutovanou problematikou ze všech ostatních služeb cestovního ruchu. A to zejména proto, že zájmy spotřebitelů a provozovatelů jsou zde nejvíce v rozporu.

Nejdůležitějším specifikem v oblasti ubytovacích služeb je sama podstata služeb, které jsou vázány na:

- místo, kde se vyskytují atraktivity pro realizaci cestovního ruchu, za kterými jde spotřebitel
- časovost, neboť jejich tvorba, realizace i spotřeba je místně a časově propojena
- pomíjivost, která souvisí s tím, že produkty cestovního ruchu nelze „vyrábět na sklad“, pokud nejsou spotřebovány v době, kdy jsou k dispozici, je jejich přínos pro podnikatele i zákazníka ztracen

Z dalších důležitých charakteristik je nutné především uvést, že:

- ubytovací služby mají charakter osobních služeb, neboť jsou nabízeny pro bezprostřední uspokojování potřeb účastníků cestovního ruchu a jsou nabízeny většinou přímým prodejem
- nabízené služby jsou výslednicí několika oborů, které se podílejí na jejich zabezpečení a fungování

Z výše uvedených důvodů je proto nutné brát v úvahu následující faktory:

1) Nelze podnikat kdekoli

Chce-li být podnikatel na trhu ubytovacích služeb úspěšný, musí své služby nabízet v místě, které vyvolává nebo může podněcovat poptávku účastníků cestovního ruchu.

2) Znalost okolního prostředí

Ubytovací služby v rámci cestovního ruchu zhodnocují přírodní, kulturní, společenské a jiné vlastnosti daného místa.

3) Působení vnějších vlivů

Podnikání v ubytovacích službách je silně závislé na hospodářských, politických a společenských jevech, které mohou stranu poptávky výrazně ovlivnit.

4) Sezónnost a nerovnoměrnost poptávky

V průběhu roku dochází ke značným výkyvům poptávky po ubytovacích službách. Je to dáno především klimatickými faktory, ale také např. rozsahem volného času, prázdninami, svátky, dovolenou. To vyžaduje vysokou pohotovost podnikatelů a zároveň i schopnost zvládnout koncentrovanou poptávku ve vrcholných sezónních obdobích.

5) Komplexnost poptávky

Ubytovací služby nevystupují na trhu cestovního ruchu samostatně, ale v určitém komplexu, zahrnujícím dopravu, stravování, programové služby, atd.

6) Vyhledávání nových dojmů, zážitků a podmínek seberealizace

Ubytovací služby patří do oblasti spotřeby založené na využívání volného času. Je proto třeba respektovat, že každý účastník ho chce prožít co nejzajímavěji. Účastník totiž nevyhledává služby, ale především zážitky.

Vznik mezinárodních hotelů - hotelových řetězců

Hotelové společnosti se zaměřovaly v minulosti pouze na vlastní region a v mezích svých kontinentálních hranic. Vzhledem k tomu, že po roce 1950 se značně rozšířilo cestování v mezinárodním měřítku, stále více a více hotelových společností začalo hledat místo k expanzi na mezinárodním trhu. Zásadní význam pro rozvoj mezinárodního hotelového průmyslu měla letecká společnost Pan American Airlines. Jako průkopník rozvoje letecké dopravy Pan Am zjistila, že mnoho lokalit nemá adekvátní hotelové ubytování. Proto z důvodu zvýšení kvality poskytování ubytovacích služeb v rámci jí nabízených služeb mezinárodního cestování Pan Am vytvořila v roce 1946 Inter-Continental Hotels Corporation (IHC). Brzy nato získala IHC svůj první hotel v Brazílii (1949).

Inter-Continental Hotels a další řetězce se zaměřily především na mezinárodní obchodní klientelu a tento segment zůstal nadále důležitou součástí prodeje (představuje přibližně 60 %). Ostatní letecké společnosti následovaly příkladu Pan Am, včetně United Airlines, která splýnula s Westin Hotels and Resorts v roce 1978. Mnoho dalších leteckých společností světa se dalo cestou buď vlastnictvím hotelů nebo cestou podpory jiných hotelů prostřednictvím jejich rezervačních systémů, tak jako např. Japan Airlines s její sítí přidružených hotelů Nikko hotels. V posledních letech vznikají stále větší hotelové řetězce. Počátkem 80. let mnoho hotelových společností dokázalo vytvořit takové zdroje zisku, které jim umožnily získat silnější pozici v rámci regionálního, národního, mezinárodního trhu.

Vzniklé mega-řetězce ve své politice značně spoléhají a využívají manažerské smlouvy jako jeden z prostředků expanze v kombinaci se skupováním (nepřátelské převzetí) podílů na nezávislých hotelech a řetězcích, jejich nabýváním, slučováním a spoluprací formou joint-venture. Stále větší a větší procento pokojů v rámci celosvětové nabídky je v rukou několika málo korporací, které určují vývoj trhu. Příkladem může být i již výše jmenovaná Inter-Continental Hotels Corporation, která v současné době nese název InterContinental Hotels Group a v průběhu let absorbovala hotelové řetězce InterContinental Hotes and Resorts, Forum Hotels, Crowne Plaza, Holiday Inn, Expres by Holiday Inn a Staybridge.

Menší hotelové řetězce formovaly strategické spojení s většími mega-řetězci, což jim umožnilo v mnoha případech přežít v rámci ostré celosvětové konkurence na trhu.

Ačkoliv hotelovému trhu dominují americké nadnárodní korporace a řetězce, také evropské řetězce, jako je Forte PLC, Club Mediterranee, Accor, Meriden a asijské, jako Tay Group, Oberoi a Mandarin-Orientals hotels vlastní hotely na více než jednom kontinentu.

Klasifikace ubytovacích zařízení

Celosvětový pohled

V roce 1774 byl otevřen první hotel v Londýně, o něco později v roce 1794 byl uveden do provozu "City Hotel" v New Yorku. Koncem 18. století byl pojem "restaurant" poprvé užit v Paříži jako výraz pro jídelnu.

V USA byl v Bostonu v roce 1892 postaven hotel "Tremont House", který předjímal vybavení a služby v dnešních ubytovacích zařízeních. "Tremont House" byl vybaven přijímacím prostorem pro hosty (lobby), vnitřními rozvody, jednotlivými pokoji pro hosty s uzamykatelnými dveřmi a jako pozornost pro hosty bylo hotelem poskytováno toaletní mýdlo. Dalšími hotely postavenými v tomto období byly "Ritz" v Paříži a "Savoy" v Londýně. Ve 20. století byla v USA přijata další řada inovací pro ubytovací sektor. Americký hoteliér E. M. Statler poprvé obohatil nabídku pro hosty o větší pokoj s vlastní koupelnou, tekoucí vodou, světelnými vypínači, telefonem, pokojovými službami, pokojovým rádiem, hotelovým rezervačním systémem. Další inovace v amerických hotelech následovaly, jako např. centrální vytápění, klimatizace, výtahy pro hosty, systém pro odpadní vody atd. Uvedené inovace pak byly urychleně zavedeny v dalších mezinárodních hotelech.

Užívání kvalitativních norem zájmovými organizacemi podnikatelů pro kontrolu ubytovacích zařízení není v cestovním ruchu novou záležitostí. Již před 100 lety fungovaly v řadě zemí turistické kluby AIT. Např. v roce 1884 Královský holandský turistický klub (ANWB) oficiálně schválil řadu hotelů, které vyhovovaly požadavkům jeho členů. Později byla schválena další turistická zařízení jako kempinky, restaurace atd.

V roce 1962 se IUOTO (International Union of Official Travel Organizations), předchůdce UNWTO poprvé pokusila vytvořit jednotný celosvětový klasifikační systém.

Vzhledem k tomu, že členění ubytovacích zařízení a jejich stručná charakteristika je velmi důležitá pro statistiky cestovního ruchu, zejména pro mezinárodní srovnání ubytovacího průmyslu, přijala v březnu 1993 Statistická komise OSN „Doporučení týkající se statistiky cestovního ruchu“, jako soubor doporučení připravených Světovou organizací turismu (UNWTO). Soubor doporučení je výsledkem Mezinárodní konference o statistice cestování a cestovního ruchu konané v Ottawě v Kanadě v červnu 1991 a uspořádané Světovou organizací turismu a kanadskou vládou.

Obdobnou cestou terminologického vymezení služeb poskytovaných turistickými ubytovacími zařízeními šel i již v textu zmiňovaný Evropský výbor pro normalizace CEN, který vydal evropskou normu EN/ISO 18 513 „Služby cestovního ruchu – Hotely a ostatní kategorie turistického ubytování – terminologie“. Uvedená norma byla převzata formou ČSN.

Vývoj normalizace služeb cestovního ruchu na úrovni Evropské Unie s přihlédnutím k ubytovacím službám

V zemích EU s existencí vytvoření jednotné klasifikace hotelů počítalo Doporučení Rady ES č. 86/665/EEC ze dne 22. 12. 1986 „O jednotných informacích ve stávajících hotelech“, ve kterém jsou uvedeny základní údaje, které by měly obsahovat informace o ubytovacích zařízeních, včetně informací ve formě tzv. "piktogramů". Přes snahu zavést jednotnou evropskou klasifikaci hotelů obsahující srovnatelná kvalitativní kritéria, zejména ze strany Mezinárodní automobilové federace (FIA) a spotřebitelských organizací, je pro nesouhlas provozovatelů ubytovacích zařízení sdružených v rámci HOTREC hotelová klasifikace nadále věcí jednotlivých členských států.

Novým impulsem pro myšlenku sjednocování pohledu na služby poskytované ubytovacími zařízeními v rámci EU je aktivita CEN (Comité Européen de Normalisation) spočívající ve vytvoření technického výboru TC 329 „Služby cestovního ruchu“. Cílem tohoto technického výboru je koordinace tvorby technických norem, které upravují jednotlivé činnosti cestovního ruchu. Kromě již zmiňovaných norem EN ISO/18513:2003 „Služby cestovního ruchu – hotely a ostatní kategorie turistického ubytování – terminologie“ a EN 13809:2003 „Služby cestovního ruchu – cestovní agentury a touroperátoři – terminologie“ pokračují práce na tvorbě norem zabývajících se sportovním potápěním a jazykovými studijními cestami.

Ve většině Evropských zemí je tedy normalizace většiny služeb cestovního ruchu realizována na národní úrovni. Rozsah těchto norem závisí zejména na určité administrativní tradici těchto zemí (např. Francie a Německo). Míra jejich závaznosti je různá stát od státu. Co se však týká klasifikace ubytovacích zařízení, ta je ve většině závazná, včetně požadavků na provozní hygienu. Zařazování nebo následné schvalování zařízení těchto ubytovacích zařízení podnikatelským subjektem je pak věcí příslušných orgánů státu nebo orgánů s přenesenou působností státu, a to na základě příslušných právních předpisů (např. Národní rada turistiky v Irsku nebo Komory živnostenského podnikání Rakouska).

V Rakousku jsou komory živnostenského podnikání spojeny téměř se všemi otázkami veřejného života, buď přímo či nepřímo. Komory nejsou žádná volná nebo svobodná sdružení, nýbrž organizace (veřejnoprávní společnosti), které byly vytvořeny k ochraně zájmů určitých okruhů obyvatelstva. Liší se od spolků především tím, že jejich právní existence vyplývá ze zvláštního zákona (např. Zákon o obchodní komoře) a že do nich patří určitý okruh osob ze zákona, to znamená, že určité osoby, aniž by musely odevzdávat přihlášku ke vstupu, jsou jejich členy a musí se řídit jejich nařízeními. Komorám živnostenského podnikání a jejich oborovým organizacím je zákonem přenesena řada působností, které tyto organizace vyřizují. Kdyby neexistovaly tyto komory, musely by uvedené činnosti být vykonávány státní správou.

Specifickou formou klasifikace je evropský systém označování ekologicky šetrných služeb v oblasti zařízení poskytujících ubytování turistům.

Certifikace ekologicky šetrných služeb v cestovním ruchu je již součástí evropského systému označování (ecolabelingu) s názvem Květina, jenž umožňuje spotřebitelům členských zemí EU, Norsku, Lichtenštejnsku a na Islandu jednotnou orientaci ve výrobcích a službách, které jsou šetrné k životnímu prostředí. Uvedený systém vychází z Rozhodnutí Komise č. 1980/2000 Evropského parlamentu a Rady z 17. 7. 2000 „k revidovanému systému udělování ekoznačky v rámci Společenství“. K tomuto schématu, které se původně týkalo hodnocení ekologické šetrnosti pouze v oblasti výrobků, bylo v dubnu 2004 jako implementace Rozhodnutí Komise EU č. 2003/287/ES ze 14. dubna 2003, „kterým se stanoví ekologická kritéria pro udělování označení výrobků šetrných pro životní prostředí Společenství ubytovacím službám cestovního ruchu“, přičleněno i odvětví služeb, konkrétně ubytovacích služeb v cestovním ruchu (hotely, penziony, ubytování v soukromí). Tento rozsah kategorií turistického ubytování byl na základě Rozhodnutí Komise č. 2005/338/ES ze dne 14. 4. 2005, „kterým se stanovují ekologická kritéria pro udělování ekoznačky Společenství službám v kempech“ rozšířen o kempy.

Cílem vytvoření Evropské ekoznačky pro turistické ubytování, včetně kempů bylo ocenění ubytovacích služeb pro turisty, které respektují životní prostředí. Tato značka též signalizuje přidanou hodnotu pro spotřebitele upřednostňujícího šetrný přístup k životnímu prostředí v rámci zvolené lokality. Zařízení poskytující turistické ubytování nesoucí logo „Květina“, což je označení Evropské ekoznačky, je oficiálně zařazeno mezi ekologicky nejšetrnější ve své lokalitě. Většina hostů v současné době preferuje ubytování s příznivými účinky na jejich zdraví a mnozí z nich též dávají přednost ubytování, které je spojeno s přírodou. Uvedená ekoznačka je určena pro celé spektrum zařízení poskytujících turistické ubytování, včetně kempů. Kromě poskytování ubytování může zahrnovat poskytování stravovacích služeb, fitness aktivit a nebo zelených ploch.

Zařízení poskytující ubytování pro turisty se věnují péči o životní prostředí a zdraví pomocí:

- nízkých emisí v interiérech (díky barvám a čisticím prostředkům)
- čistšího životního prostředí v okolí (nízká spotřeba pesticidů, desinfekce atd.)
- úsporu v oblasti spotřeby energií
- místních potravin

Jaké výhody zejména nabízí Ekoznačka Evropské Unie:

- demonstruje vysokou kvalitu a environmentální výkonnost podnikatele (ekoznačka je nejlepší způsob, jak informovat hosty o výsledcích týkajících se environmentálních opatření a zlepšení kvality)
- eko-efektivitu pro úsporu nákladů (může identifikovat oblasti, kde lze provozovat činnost efektivněji a zároveň přinášet užitek životnímu prostředí, např. snížením nákladů na energie a vodu)
- pocit pohody a spokojenosti (environmentální opatření jsou zaměřena na zdravé ubytování, zdravou výživu a čisté životní prostředí pro hosty a zaměstnance. Ekologicky šetrné turistické ubytování používá přírodní stavební materiály, má nekuřácké prostory a omezuje použití nebezpečných chemikálií. Prádlo se pere ekologicky šetrnými pracími prostředky.)
- naplnění očekávání hostů (hosté ocení vysokou environmentální výkonnost jako záruku kvality. Ekoznačka EU pomáhá předat tento vzkaz, je to faktický nástroj propagace.)
- posílá marketingových nástrojů pro podnikatele (zařízení poskytující ubytovací služby turistům, kterému je udělena Ekoznačka EU, má přednostní přístup k několika marketingovým nástrojům):
 - používání oficiálního loga v propagačních materiálech zařízení
 - využívání Ekoznačky EU a podmínek pro jeho udělení v rámci tvorby vlastního marketingu (praktické rady, typy, kontrolní seznamy)
 - využívání Ekoznačky EU např. při práci s médii, v rámci PR opatření, zviditelnění ubytovacího zařízení v rámci prezentačních akcí cestovního ruchu atd.
- používání Ekoznačky EU dokládá, že zařízení pro ubytování turistů je na evropském trhu oficiálně uznávané

Hlavním problémem ekologických značek všeobecně, ale zvláště pak Evropské květiny, je nedostatečná marketingová podpora certifikovaných zařízení. Aby byl systém úspěšný, musí podnikatelé vidět jeho jasnou podporu ve vztahu k zákazníkovi. Pokud tedy zařízení souhlasí s tím, že se dobrovolně přihlásí k certifikaci, která pro něj na jedné straně znamená další provozní investice (i když z dlouhodobého hlediska může přinášet také úsporu energií), musí vidět jasný a systémový marketing vůči turistům. Jednoduše řečeno, očekává, že získá více obchodních příležitostí než zařízení necertifikované. S tím je také spojena nutnost systematicky získávat další zařízení, která se ke značce dobrovolně přihlásí, aby měl zákazník z čeho vybírat.

V ČR je pověřenou implementační organizací Český ekologický ústav, resp. jeho Agentura pro označování ekologicky šetrných výrobků v rámci „Národního programu označování ekologicky šetrných výrobků“, jenž je garantován MŽP. Ačkoliv je zřejmým cílem evropské Květiny stimulovat poskytovatele i spotřebitele cestovního ruchu k přednostnímu užívání výrobků a technologií šetrných k životnímu prostředí, k této značce se však dosud přihlásilo a obdrželo jí pouze jedno ubytovací zařízení. Tím Česká republika výrazně ztrácí. Systém mj. přináší zásadní opatření, jak tyto nepříznivé skutečnosti změnit.¹⁾

1) Bližší informace o procesu získání Ekoznačky EU je možno nalézt na těchto webových stránkách: (<http://www.eco-label-tourism.com>, <http://www.europa.eu.int/ecolabel>, <http://www.ekoznačka.cz>).

Klasifikace ubytovacích zařízení v České, resp. Československé republice

Historie klasifikace

Snaha o posuzování charakteru ubytovacího zařízení, jeho způsobilosti k poskytování ubytovacích služeb, jeho vybavenosti má na území České republiky dlouhou historii. Již v roce 1919 byl zákonem č. 649/1919 Sb. zřízen „Instruktorát pro podniky ku přechovávání cizinců“. Tento instruktorát byl podřízen Ministerstvu průmyslu, obchodu a živností. Instruktor dohlížel, aby ubytovací zařízení vyhovovalo provozním podmínkám. Živnostenské úřady byly povinny vyslechnout instruktora jako znalce při posuzování způsobilosti ubytovacího zařízení pro výkon živnosti. Jeho činnost se vztahovala na hotely, penzionáty (penziony) a hostince poskytující ubytovací služby. Instruktor pomáhal při zakládání, budování a vedení jmenovaných ubytovacích zařízení. Tato jeho činnost měla charakter bezplatného poradenství. Na základě jeho posouzení a návrhu mohlo být příslušné ubytovací zařízení zvláště vyzdvíženo v adresáři ubytovacích zařízení, který každoročně vydávalo Ministerstvo průmyslu, obchodu a živností. Ubytovací zařízení, která nevyhověla, byla z tohoto adresáře vypuštěna.

Dalším předpisem, který se dotýkal problematiky ubytovacích zařízení, byl zákon č. 54/1920 Sb., kterým se omezuje prodej a pronájem hotelů a penzionátů. Prodej nebo pronájem uvedených ubytovacích zařízení nebo jejich částí k jiným účelům než ubytování byl vázán na povolení Ministerstva průmyslu, obchodu a řemesel. Uvedené ministerstvo mohlo též u ubytovacích zařízení, na jejichž provozování mělo zájem, dle potřeby dát poznamenat zákaz prodeje nebo pronájmu v pozemkových knihách.

Vládní nařízení č. 23/1939 Sb., o opatřeních v oboru hostinských a výčepnických živností zejména na podporu cestovního a sportovního ruchu, se pak zaměřilo na základní náležitosti provozu těchto zařízení jako hygienu, jakost pokrmů, občerstvení, úroveň obsluhy, úroveň vybavení provozním zařízením. Pro naplnění těchto cílů mohl příslušný okresní úřad naříditi živnostníkovi, aby provedl stavební úpravy, úpravy vnitřního zařízení nebo určil i způsob poskytování služeb v těchto zařízeních tak, aby odpovídaly shora uvedeným požadavkům.

Vládní nařízení č. 194/1939 Sb., o třídění podniků hostinských živností s oprávněním k ubytování cizinců, pak poprvé na našem území vymezilo kategorie (druhy) ubytovacích zařízení a znaky pro jednotlivé třídy ubytovacích zařízení. Činnost Instruktorátu pro podniky ku přechovávání cizinců nebyla tímto nařízením dotčena. Uvedené nařízení vlády rozčlenilo ubytovací zařízení do čtyř tříd (A, B, C, D). Ubytovací zařízení kategorie A, B, C byla označena jako hotel, zařízení kategorie D jako ubytovací hostinec. Bylo zavedeno povinné označení ubytovacích zařízení informačními značkami se stanoveným jednotným provedením. O zařazení ubytovacích zařízení do jednotlivých skupin (tříd) rozhodoval příslušný živnostenský úřad po vyjádření příslušného živnostenského společenstva, jehož byl žadatel členem. Zásadním způsobem bylo uvedené třídění dle vládní nař. č. 194/1939 Sb. použito v zákonu č. 124/1948 Sb., o znárodnění některých hostinských a výčepnických podniků a ubytovacích zařízení, kde v ustanovení § 2 tohoto znárodnovacího zákona byla tato klasifikace použita k vymezení rozsahu znárodnění (týkala se hostinských zařízení zařazených do skupin – tříd A a B).

Ministerstvo vnitřního obchodu vydalo teprve dne 14. 5. 1953 vyhlášku č. 137 Ú.1., „kterou se stanoví ceny pokojů v zařízeních pro přechodné ubytování“ a která fakticky nahrazuje uvedené vládní nařízení č. 194/1939 Sb.. Součástí této vyhlášky, z důvodu rozlišení kritérií pro stanovení ceny pokojů, je i členění (zařazení) ubytovacích podniků do čtyř tříd (A,B,C a D). Toto členění i obsah de facto vychází ze shora uvedeného vládní nař. č. 194/1939 Sb..

Později pak byla klasifikace ubytovacích zařízení řešena formou tzv. oborových norem. Ministerstvem obchodu byla vypracována „ON 735412 Kategorizace ubytovacích zařízení a klasifikační znaky pro jejich zařazování do tříd“. Tato oborová norma byla v letech 1972, 1976 a 1991 novelizována. Na základě rozhodnutí komise pro cestovní ruch při RVHP byl v roce 1979 vypracován k ON I. dodatek, kterým se zavedlo u nových hotelů třídění do tříd označovaných hvězdičkami. ON z roku 1991 již předpokládala označování tříd pouze podle hvězdiček. ON z roku 1991 stanovovala podmínky pro zařazování ubytování v soukromí.

Sbírka zákonů a nařízení.

Částka 71.

Vydána dne 26. srpna 1939.

Cena: K 1.—.

Obsah: 194. Nařízení o třídění podniků hostinských živností s oprávněním k ubytování cizinců.

194.

Vládní nařízení

ze dne 13. července 1939

o třídění podniků hostinských živností
s oprávněním k ubytování cizinců.

Vláda Protektorátu Čechy a Morava nařizuje podle čl. II ústavního zákona zmocňovacího ze dne 15. prosince 1938, č. 330 Sb. z. a n.:

§ 1.

Podniky hostinských živností s oprávněním k ubytování cizinců se třídí na čtyři skupiny:

Skupina A.

Do této skupiny jest zařadit podniky, které jsou takto vybaveny:

1. budova má architektonicky vzhledně průčelí, prostorný vchod, nápis čitelný i v noci a vstupní síň;

2. pro přijímání hostů je zřízena zvláštní místnost a vrátnice se stálou službou;

3. budova, je-li vyšší dvou pater, má osobní výtah;

4. podnik má alespoň jeden společenský salon a místnost k podávání snídaní výhradně pro hotelové hosty;

5. podnik má možnost z řady hostinských pokojů vytvořit souhrn obytných místností pro sebe uzavřených (appartement: nejméně salon, ložnici a koupelnu);

6. ve všech místnostech hostům přístupných je zavedeno ústřední topení a elektrické osvětlení;

7. do hostinských pokojů, předstíjí a toaletních prostor je zavedena tekoucí teplá i studená voda;

8. do hostinských pokojů a koupelen je zavedena nehlučná signalisace, ústící do služební místnosti;

9. alespoň jedna třetina hostinských pokojů je spojena s vlastní koupelnou. V každém patře je pak nejméně jedna samostatná koupelna na každých deset hostinských pokojů, které nemají vlastní koupelny, případně na poloviční zbytek tohoto počtu pokojů;

10. alespoň ve třetině hostinských pokojů je zavedeno telefonní spojení místní i meziměstské;

11. hostinské pokoje jsou od společné chodby odděleny předsínkou nebo dvojitými dveřmi;

12. v hostinských pokojích jsou podlahy z tvrdých dřev nebo bezesparé;

13. hostinské pokoje s příslušenstvím jsou v nerušené řadě v přízemí i patrech vedle sebe nebo proti sobě a jsou určeny výlučně k ubytování cizinců. Pokoje mají samostatné vchody přímo z chodby a nikoliv z restauračních místností, sálů, bytu majitele nebo zaměstnanců, ze skladišť a pod. a jejich okna ústí do volného prostoru, nikoli do chodeb, světlíků a jiných místností. Hostinské pokoje nejsou na společné chodbě s tanečním nebo divadelním sálem, biografem nebo galeriemi. V podniku není soukromých bytů, kanceláří, ani skladišť soukromých nájemníků s výjimkou bytu majitele (provvozovatele) a s výjimkou obchodních místností v přízemí. Chodby domu mají zpravidla přímé denní osvětlení;

14. podnik má příruční lékárnu pro první pomoc ubytovaným osobám;

15. podnik má v místech do 50.000 obyvatel aspoň dvacet hostinských pokojů, v místech přes 50.000 obyvatel více než dvacetpět hostinských pokojů a v místech přes 100.000 obyvatel více než čtyřicet hostinských pokojů;

16. rozpětí nejvyšší a nejnižší ceny za pře-

nocování činí u pokoje jednolůžkového nejvýše K 20—, u pokoje dvoulůžkového nejvýše K 30— s výjimkou cen za souhrn obytných místností pro sebe uzavřených (appartement).

Skupina B.

Do této skupiny jest zařaditi podniky, které jsou takto vybaveny:

1. podnik vyhovuje podmínkám skupiny A, č. 1 (bez vstupní síně, avšak s chodbou odpovídající rozměrům podniku), 6, 7, 8, 12, 13 a 14;

2. budova, je-li vyšší tří pater, má osobní výtah;

3. podnik má místnost pro denní pobyt, vyhrazenou jen hotelovým hostům, a uzavřenou hovorom se zapojením na státní telefonní síť;

4. na každých deset hostinských pokojů, případně na nadpoloviční zbytek tohoto počtu, je nejméně jedna společná koupelna;

5. podnik má nejméně dvacet hostinských pokojů bez ohledu na počet obyvatelstva v místě;

6. rozpětí nejvyšší a nejnižší ceny za přenocování činí u pokoje jednolůžkového nejvýše K 10—, u pokoje dvoulůžkového nejvýše K 20—.

Skupina C.

Do této skupiny jest zařaditi podniky, které jsou takto vybaveny:

1. podnik má nejméně pět hostinských pokojů;

2. podnik má nejméně jednu samostatnou koupelnu a toalety se splachovacím zařízením;

3. podlahy, jsou-li z měkkých dřev, jsou lakované;

4. podnik má příruční lékárnu pro první pomoc ubytovaným osobám;

5. rozpětí nejvyšší a nejnižší ceny za přenocování činí u pokoje jednolůžkového nejvýše K 10—, u pokoje dvoulůžkového nejvýše K 15—.

Skupina D.

V této skupině jsou všechny ostatní hostinské živnosti s oprávněním k ubytování cizinců. Tyto podniky mají příruční lékárnou pro první pomoc ubytovaným osobám. Rozpětí nejvyšší a nejnižší ceny za přenocování činí u hostinského pokoje K 5—.

§ 2.

(1) Žádost o zařazení podniku do skupiny A, B nebo C má majitel hostinské koncese s oprávněním k ubytování cizinců (dále jen koncese) podati do 30 dnů od účinnosti tohoto nařízení, u nových podniků pak do 30 dnů poté, kdy bylo uděleno obývací povolení podle stavebních předpisů. K žádosti jest připojiti doklady, z nichž lze posouditi zařízení podniku.

(2) Majitel koncese může kdykoliv zažádati za přefazení podniku do jiné skupiny, jestliže jeho podnik vyhovuje podmínkám pro tuto skupinu stanoveným.

(3) Zjistí-li úřad (§ 4), že některý podnik skupiny A, B nebo C nevyhovuje předpokladům stanoveným pro jeho skupinu, uloží majitel koncese odstranění nedostatků do dané lhůty. Po jejím marném uplynutí zařadí podnik z úřední moci po vyloučení inspektorátu pro podniky ku přechovávání cizinců a živnostenského společenstva do skupiny nižší.

§ 3.

(1) Každý podnik hostinské živnosti s oprávněním k ubytování cizinců musí všechny vnější vchody určené pro cizince míti označeny zřetelně svou skupinovou značkou podle vzoru, který je vyobrazen a popsán v příloze. Užívání jiných skupinových značek, na pť. „Hotel D“ místo „Ubytovací hostinec“, jest zakázáno.

(2) Právo užívati pro hostinské podniky jiných zevních označení (pojmenování, štítu) není dotčeno. Avšak podniky skupiny B, C a D nesmějí užívati zevního označení obvyklého u podniků skupiny A (na pť. „Majestic“, „Palace“, „Royal“ a pod.). V pochybnostech rozhoduje úřad (§ 4) po slyšení zemské jednoty společenstev hostinských a výčepníků. Rovněž podniky skupiny D nesmějí užívati označení „hotel“.

(3) Označování živnost hostinskou a výčepnickou, které nebylo uděleno oprávnění k ubytování cizinců podle § 16, písm. a) živnostenského řádu, názvem „hotel“ nebo „ubytovací hostinec“ jest zakázáno.

(4) Označení podniků skupiny D skupinovou značkou (odstavec 1) musí se státi do 30 dnů od účinnosti tohoto nařízení, u nových podniků pak do 30 dnů poté, kdy bylo uděleno obývací povolení podle stavebních předpisů. U podniků, pro něž bylo zažádáno o zařazení do skupiny A, B nebo C, anebo u podniků, které byly z úřední moci přefazeny do skupiny nižší (§ 2, odst. 3), musí se státi označení skupinovou

značkou do jednoho týdne po pravoplatnosti rozhodnutí úřadu (§ 4).

§ 4.

O žádosti za zařazení těchto podniků do jednotlivých skupin (§ 1) rozhodne po slyšení živnostenského společenstva, jehož jest žadatel jako majitel živnosti hostinské a výčepnické členem, úřad, který uděluje hostinskou koncesi.

§ 5.

Přestupky tohoto nařízení se trestají jako živnostenský přestupek pokutou do 5.000 K; pro případ nedobytnosti pokuty buď zároveň

uložen trest vězením do 7 dnů podle míry zavinění.

§ 6.

Toto nařízení nabývá účinnosti dnem vyhlášení; provede je ministr průmyslu, obchodu a živností.

Dr. Hácha v. r.

Ing. EBáš v. r.

Ježek v. r.

Dr. Kalfus v. r.

Dr. Kapras v. r.

Dr. Krejčí v. r.

Dr. Sádek v. r.

Dr. Havelka v. r.

Čipera v. r.

Dr. Feierabend v. r.

Dr. Klumpar v. r.



**Popis.**

1. U skupiny A, B a C bude značka provedena jednotně takto:
Štítek (trojnásobná zvětšenina tohoto vzoru) je kovový, velikosti 21×30 cm, podklad provedený v emailové barvě sytě modré, písmena a čáry (okrasa) v barvě bílé.
2. U skupiny D bude značka provedena takto:
Kovový štítek téže velikosti a provedení, podklad je v emailové barvě bílé, písmena a čáry (okrasa) - v barvě sytě modré.

Tabulka 6: Základní rozdělení veřejných ubytovacích zařízení do kategorií a tříd dle ON 73 54 12 Ministerstva obchodu a cestovního ruchu ČR z roku 1991

Typ (kategorie) ubyt. zařízení	Třída				
Hotel	*	**	***	****	*****
Hotel garní	*	**	***	****	
Motel	*	**	***	****	
Botel	*	**	***	****	
Penzión	*	**	***		
Turistická ubytovna	*	**			
Chatová osada	*	**	***		
Kemp	*	**	***	****	

Zařazování ubytovacích zařízení dle uvedené oborové normy do roku 1988 prováděly, v souladu s vyhláškou č. 93/1982 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona České národní rady č. 127/1981 Sb., o vnitřním obchodě, bývalé okresní národní výbory, a to na základě žádosti provozovatele. Od roku 1988, po novele uvedené vyhlášky č. 138/1988 Sb., si ubytovací zařízení do příslušné kategorie a třídy, v souladu s oborovou normou, zařazoval provozovatel do 31. 12. 1993 sám. K 31. 12. 1993, na základě zákona č. 632/1992 Sb., o československých technických normách, pozbyly oborové normy platnosti.

V letech 1994 a 1995 platné znění zákona č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání, který upravoval podnikatelskou činnost podnikatelských subjektů i v oblasti poskytování ubytovacích služeb, předpokládalo existenci shora uvedené oborové normy i po ukončení její platnosti. Kategorizace ubytovacích zařízení vycházející ze zmiňované oborové normy byla ze strany živnostenských úřadů aplikována a vyžadována. Aplikace byla prováděna formou tzv. ukládání podmínek provozování živnosti dle tehdejšího znění § 27 odst. 3 zákona č. 455/91 Sb., o živnostenském podnikání.

Významným krokem ke zlepšení stavu z pohledu ubytovacích zařízení byla novela zákona č. 50/1976 Sb. ve znění zák. č. 83/1998 Sb., o územním plánování a stavebním řádu (stavební zákon), zejména z pohledu jeho prováděcí vyhlášky č. 137/1998 Sb., o obecných technických požadavcích na výstavbu. Uvedená vyhláška definuje (§ 3) stavbu ubytovacího zařízení jako stavbu nebo její část, kde je veřejnosti poskytováno přechodné ubytování a služby s tím spojené; ubytovacím zařízením není bytový a rodinný dům a stavba pro individuální rekreaci; ubytovací zařízení se zařazují podle druhů do kategorií a podle požadavku na plochy a vybavení do tříd, které se označují hvězdičkami. Vyhláška dále definuje nejčastěji se vyskytující kategorie ubytovacích zařízení jako je hotel, hotel garní, motel, penzion, včetně zařazování do tříd a dále výčtem kategorií "ostatní ubytovací zařízení" (turistické ubytovny, kempy, skupiny chat, popřípadě kulturní nebo památkové objekty využívané pro přechodné ubytování). § 53 (stavby ubytovacích zařízení) vyhlášky č. 137/1998 Sb. pak řeší základní technické požadavky na uvedené stavby, mj. i plošný standard pro pokoje dle jednotlivých tříd ubytovacího zařízení.

Novela živnostenského zákona (zákon č. 356/1999 Sb.), účinná od 1. 3. 2000 opětovně zavedla pro provozovatele ubytovacích zařízení povinnost zařadit ubytovací zařízení poskytující přechodné ubytování do příslušné kategorie a třídy (§ 17 odst. 8 písm. c/). Další zpřesnění, které se dotýká obecných technických požadavků na výstavbu hotelů z pohledu tělesně postižených, souvisí s vyhl. č. 369/2001 Sb., kterou se stanoví obecné technické požadavky zabezpečující užívání staveb osobami s omezenou schopností pohybu a orientace.

Nový stavební zákon č. 183/2006 Sb. přinese i změny ve shora uvedených předpisech. Základní terminologické vymezení ubytovacích zařízení a stavebně technické požadavky na jejich výstavbu řeší nové vyhlášky Ministerstva pro místní rozvoj o technických požadavcích na stavby, č. 501/2006 Sb., o obecných požadavcích na využívání území, a o technických požadavcích na bezbariérové užívání staveb, které nahradily nebo v dohledné době nahradí shora zmiňované stavební předpisy. Obecně však nedojde z pohledu požadavků na ubytovací zařízení k podstatným změnám.

Na rozdíl od předchozí praxe, kdy zařazování probíhalo do konce roku 1993 na základě závazné, a tudíž i vymahatelné oborové normy 73 54 12 Ministerstva obchodu a cestovního ruchu České republiky, dochází tedy v současné době k zařazování ubytovacích zařízení na základě doporučených standardů pro jednotlivé kategorie ubytovacích zařízení.

Profesní sdružení HO.RE.KA ČR a NFHR ČR se v roce 2006 sloučila v jedno profesní sdružení pod názvem Asociace hotelů a restaurací České republiky (AHR ČR), proto za podpory Ministerstva pro místní rozvoj a agentury CzechTourism sestavila „Oficiální jednotnou klasifikaci ubytovacích zařízení České republiky kategorie hotel, hotel garni, pension a motel“ nyní pro období let 2006-2009. K realizaci tohoto systému přizvala AHR ČR také třetí, menší sdružení UNIHOST Ostrava, které působí převážně v Moravskoslezském kraji. Vytvořenou klasifikace byla završena několikaletá snaha o společný postup při stanovení jejího obsahu, míry závaznosti a aplikace do praxe. Uvedená klasifikace má za cíl zlepšit orientaci spotřebitelů - zákazníků ubytovacích zařízení ve vztahu k vybavení a rozsahu poskytovaných služeb. Umožní též lepší orientaci v dané oblasti pro cestovní kanceláře a cestovní agentury, které zprostředkovávají ubytovací služby.

Obdobný systém certifikace byl vytvořen za pomoci Ministerstva pro místní rozvoj a agentury CzechTourism a je aplikován u kempů a chatových osad, turistických ubytoven a ubytování v soukromí pod gescí Živnostenského společenstva Kempy a chatové osady, Klubu českých turistů, Svazu venkovské turistiky.

Je samozřejmé, že aplikované standardy mají pouze doporučující charakter a nejsou tudíž závazné a vymahatelné ze strany státních orgánů. Na druhé straně však ta ubytovací zařízení, která budou certifikována dle oficiální, byť doporučené klasifikace, budou mít výhodu při jednání se svými obchodními partnery, cestovními kanceláři a pouze takováto zařízení budou propagována ze strany České centrály cestovního ruchu - CzechTourism, neboť u nich bude jistá určitá záruka kvality poskytovaných služeb a vybavení.¹⁾

Novým přelomovým krokem v oblasti klasifikace ubytovacích zařízení kategorie hotel, hotel garni, pension a motel je připravovaná ČSN 76 1110 „Služby cestovního ruchu – Klasifikace ubytovacích zařízení – kategorie hotel, hotel garni, pension a motel“, jež bude mít vazu na novou vyhlášku Ministerstva pro místní rozvoj č. .. /2008 Sb., o technických požadavcích na stavby.



1) Základní údaje o aplikaci a obsahu doporučených standardů pro všechny kategorie turistického ubytování lze nalézt na webových stránkách České centrály cestovního ruchu – CzechTourism (<http://www.czechtourism.cz/?show=002027>).

Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení ČR





Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení (dále jen OJK) vznikla před více než dvěma lety z podnětu profesních sdružení (HO.RE.KA ČR, Národní federace hotelů a restaurací ČR, která po svém sloučení používají společný název Asociace hotelů a restaurací České republiky, a dále UNIHOST), která zastupují zájmy provozovatelů ubytovacích zařízení v České republice a za podpory Ministerstva pro místní rozvoj, agentury CzechTourism, Sdružení českých spotřebitelů a Sdružení obrany spotřebitelů ČR. Hlavním důvodem jejího vzniku byla nutnost zajistit a deklarovat kvalitu a úroveň vybavení ubytovacích zařízení podle kategorií a tříd a učinit tak tuto službu přehlednou z pohledu hosta i z pohledu podnikatelů samotných. Navíc nastavení jasných parametrů může být do budoucna dobrým nástrojem pro zajištění spravedlivého tržního prostředí. V současné době je toto osvědčení o klasifikaci dobrovolné, je však jen otázkou času, efektivní komunikace a důsledného marketingu, aby si sami hosté uvědomili, že je pro ně jistou zárukou upřednostňovat klasifikovaná zařízení, která garantují všeobecně očekávaný standard vybavenosti a základních služeb. Zákazník tak jistě v poměrně krátké době sám začne vyvíjet svou preferenci tlak na podnikatele, aby svá zařízení certifikovali.

Klasifikační komise, zastoupená všemi subjekty zmíněnými v úvodu, původní systém aktualizovala v roce 2006. Aktualizace vychází ze studií a porovnání evropských systémů, doporučení HOTREC, technického rozvoje, praktických zkušeností z provozu původního systému a v neposlední řadě z připomínek samotných provozovatelů ubytovacích zařízení.

Co byly hlavními cíli, které si komise stanovila?

- Přibližovat postupně OJK doporučením a harmonizaci systému tak, jak ji předkládá HOTREC
- Zrevidovat a rozšířit specifikaci požadavků u jednotlivých tříd na základě nových trendů a poptávky zákazníků
- Umožnit flexibilitu systému – rozdělení požadavků na povinné a volitelné, u kterých byly stanoveny minimální limity (namísto současného požadavku na 100% plnění všech parametrů)
- Zajistit důsledný systém kontroly před přidělením a následném obnovování klasifikace
- Zajistit větší transparentnost pro hosty – informovat o rozdílech v jednotlivých třídách – jaké služby mohou očekávat
- Větší, systematická a cílená propagace a podpora klasifikace

HOTREC má dlouhodobě problematiku klasifikace ubytovacích zařízení v členských státech EU jako jeden ze stěžejních strategických cílů. V roce 2005 vznikl dokument nazvaný „15 doporučení HOTREC²⁾ pro vytváření nebo případnou revizi klasifikačních systémů pro členské státy EU.“ Následně v návaznosti na tyto aktivity vznikla kampaň, jejímž účelem bylo zlepšení transparentnosti klasifikačních systémů v Evropě a tím zároveň vytváření hlubšího povědomí o tom, co jednotlivé klasifikační systémy představují. V roce 2006 tedy vznikl projekt HOTREC „What Hotelstars mean in Europe“, viz příloha č. 3, doslovně přeloženo co představují hotelové hvězdičky v Evropě. Hlavním cílem tohoto projektu bylo a zůstává vytvoření elektronické informační sítě o struktuře klasifikace v jednotlivých státech a o klasifikovaných ubytovacích zařízeních. Projekt předpokládá, že v každém státě bude do konce roku existovat odkaz na webových stránkách s doménou hotelstars nebo adekvátní doméně v jazyce daného státu. Na těchto stránkách je turistům v několika světových jazycích vysvětlen systém klasifikace v daném státě, jeho specifika a většinou také seznam klasifikovaných ubytovacích zařízení³⁾.

V roce 2007 se dohodli představitelé Asociace hotelů a restaurací České republiky, jako reprezentant oboru hotelnictví a gastronomie, s vedením agentury CzechTourism o dalších krocích, které by vedly k podpoře kvality v ubytovacích službách, podpoře klasifikovaných ubytovacích zařízení. Tyto aktivity sledují dva hlavní cíle. Dále upevňovat pozici OJK jako značky kvality jak doma, tak v zahraničí a zároveň zajišťovat další nárůst počtu ubytovacích zařízení, která se k této značce kvality dobrovolně přihlásí.

Byly stanoveny cíle pro první rok kampaně, na který by následně měla navazovat systematická podpora jak klasifikace samotné, tak propagace hotelů, které se k systému hlásí stejně jako jejich zvýhodnění při využití některých aktivit, organizovaných agenturou CzechTourism doma i v zahraničí.

Spolupráce AHR ČR s agenturou CzechTourism při realizaci kampaně na podporu Oficiální jednotné klasifikace ubytovacích zařízení České republiky

Propagace klasifikace vůči odborné veřejnosti

Cílem této propagace je zajištění dostatečného množství certifikovaných zařízení a tím zlepšení kvality služeb v rámci ČR.

Prezentace odborníkům – provozovatelům ubytovacích zařízení

Kampaň probíhá již od května roku 2006 a bude trvat po celou dobu platnosti certifikátu. Kampaň zahájila již HO.RE.KA ČR a NFHR ČR v roce 2006 prezentacemi, které uskutečnili členové klasifikační komise na všech významných veletrzích a workshopech konaných v České republice, zaměřených na oblast cestovního ruchu, hotelnictví a gastronomie. Proběhly přednášky v rámci veletrhu Region Tour a GO v Brně 2006, Holiday World 2006 v Praze. V rámci projektu „Minimum pro začínající podnikatele“ byla NFHR ČR odborným partnerem a zajišťovala jeden přednáškový blok na téma klasifikace ubytovacích zařízení. Stejná problematika se stala součástí přednáškového bloku v rámci doprovodného programu veletrhu Holiday World v únoru 2007 a to již pod hlavičkou AHR ČR. Pro rok 2008 bude s přípravným výborem Region Tour a GO Brno domluveno nové téma CzechTourism ve spolupráci s AHR ČR – „Klasifikace ubytovacích zařízení – kvalita a marketingová podpora“ (aneb co znamenají hvězdy v certifikaci ubytovacích zařízení). Program semináře připraví AHR ČR a bude schválen oběma stranami.

Dále prezentace probíhají cíleně také v roce 2007 v rámci Roadshow AHR ČR a dalších akcí. Podporu klasifikace zajišťují také předsedové jednotlivých krajských sekcí, kteří dostanou k dispozici letáky pro nábor a rozšíření počtu klasifikovaných zařízení – viz níže.

Propagační materiály pro podnikatele

Formou e-mailingu, publikací v odborných časopisech a propagačních materiálů je šířena osvěta mezi podnikateli s vysvětlením významu klasifikace. Cílem této aktivity je získat co nejvíce nově certifikovaných zařízení.

2) HOTREC 15 recommendation for setting-up of and/or review of national/regional hotel classification systems in the Member States of the European Union http://www.hotrec.org/pages/policy_areas/classification/classification_main_documents/

3) Jako příklady uvádíme www.hotelsterne.de (pod správou německé organizace DEHOGA) nebo naši českou verzi www.hotelstars.cz www.hotelove-hvezdicky.cz (pod správou AHR ČR)

Vzdělávací materiál pro podnikatele a školy

AHR ČR vytvořením této publikace, která bude vysvětlovat význam klasifikace ubytovacích zařízení, její historický vývoj v souvislosti s naším současným členstvím v EU, zabezpečuje zároveň i informovanost odborné veřejnosti a studentů.

Publikace a spolupráce s mediálními partnery

AHR ČR zajistí pravidelnou podporu formou inzerce a informace o certifikovaných zařízeních a výhodách certifikace v bulletinu AHR FÓRUM ČESKÉHO POHOSTINSTVÍ. Připraví též publikaci o výhodách a možnostech certifikace v odborných časopisech, které jsou mediálními partnery nebo spolupracují s AHR ČR (COT business , FOOD SERVICE, SVĚT OBCHODU, HOTEL REVUE).

Webová podpora

Na webových stránkách AHR ČR poskytuje informace pro podnikatele o podmínkách certifikace včetně možnosti elektronického vyplnění formuláře. Propojení se stránkou www.hotelstars.cz

Propagace klasifikovaných zařízení vůči turistům

Cílem této kampaně je zajistit povědomí o certifikaci, jako známce kvality mezi turisty a podpořit tak certifikovaná zařízení.

1) Propagační letáky pro turisty

Ve spolupráci a pod záštitou agentury CzechTourism jsou vytvořeny informační letáky pro turisty s dvoujazyčným textem (česky a anglicky), jejichž distribuce probíhá v rámci všech zahraničních zastoupení agentury CzechTourism, informačních center v ČR a veletrhů, na kterých se účastní CzechTourism nebo AHR ČR a na dalších vytipovaných místech. Cílem kampaně je informovat turisty o označení certifikovaných zařízení jako garance kvality s odkazem na webové stránky. Tento materiál je dále šířen prostřednictvím webových stránek zainteresovaných subjektů.

2) Zpětná vazba

Zpětná vazba spočívá hlavně v zajištění vyřizování případných připomínek hostů – návštěvníků certifikovaných zařízení. Připomínkami hostů se klasifikační komise AHR ČR profesionálně zabývá a zároveň reaguje na případné stížnosti hostů, na rozdíly mezi deklarovaným vybavením ubytovacích zařízení a skutečným stavem, další kontrolou a prověřením stavu věci. Pokud tedy někdo z turistů vznesl stížnost na služby klasifikovaného zařízení, která by byla relevantní ve vztahu k obsahu klasifikace, zajistí AHR ČR komunikaci s klientem a zařízením, následnou kontrolu zařízení a případně odebrání klasifikačního znaku. Toto opatření je důležité pro zajištění trvalé kvality a dobrého jména jak systému, tak certifikovaných zařízení.

3) Plakáty na reklamních sloupech

Agentura CzechTourism zajišťuje umístění plakátů na reklamních sloupech umístěných v Praze.

4) Webové stránky hotelstars.cz a další propojení

Ve spolupráci s agenturou CzechTourism byly vytvořeny webové stránky www.hotelstars.cz, které stručnou formou popisují stávající klasifikační systém, jeho význam a rozdíly mezi jednotlivými třídami a kategoriemi. Stránky jsou určeny turistům, kteří využívají služby certifikovaných zařízení nebo se rozhodují o své cestě do ČR. Veškeré informace jsou logicky seřazeny od základních a jednoduchých, až po detailní informace, včetně legislativy v několika světových jazycích (česky, anglicky, německy, francouzsky, španělsky, rusky). Stránka obsahuje pravidelně aktualizovaný seznam certifikovaných zařízení s propojením na jejich domovské webové stránky.

Správu domény www.hotelstars.cz zajišťuje AHR ČR. Projekt je koordinován ve spolupráci s HOTREC, který dále umožní propojení těchto stránek s ostatními asociacemi členských států EU pod názvem (What Hotelstars mean in Europe).

Tato stránka bude dále propojena se stránkami www.czechtourism.cz a www.czechtourism.com

5) Další zvýhodnění klasifikovaných ubytovacích zařízení

Agentura CzechTourism poskytuje certifikovaným zařízením zvýhodněnou sazbu pro účast na workshopech, veletrzích a dalších propagačních cestách, kde bude Česká Republika nabízet účast podnikatelům z oboru. Tato výhoda byla již realizována i v minulosti.

6) Umístění seznamu členů s kontakty v propagačních materiálech agentury CzechTourism

Agentura CzechTourism umísťuje aktuální seznam certifikovaných zařízení s kontakty pro potenciální hosty do publikace Premiéry v České republice (vyjde na CD s propojením na webové stránky certifikovaných), dále v publikaci Kudy z nudy.

7) Společný e-mailing

Agentura CzechTourism a AHR ČR společně zajišťují e-mailing na kontakty ze své databáze s informací pro návštěvníky certifikovaných zařízení, ale i všem ubytovacím zařízením nabídku certifikace spolu s výhodami, které získají.

8) Katalog ubytovacích zařízení

AHR ČR vytvořila a bude pravidelně aktualizovat katalog certifikovaných ubytovacích zařízení v elektronické podobě, který může být v případě potřeby do budoucna realizován také v tištěné podobě. Výhoda elektronického katalogu spočívá převážně v tom, že zde mohou být živé odkazy na webové stránky certifikovaných zařízení s možností přímého provedení rezervace. V neposlední řadě jsou výhodou této formy katalogu podstatně nižší náklady než na formu tištěnou. Navíc dle dosavadních zkušeností návštěvníci veletrhů a informačních center preferují tuto formu materiálů. Katalog, spolu s výše uvedeným propagačním letákem a odkazem na www.hotelstars.cz, je šířen během všech akcí cestovního ruchu zaměřených na oslovení jak domácích, tak zahraničních turistů.

Úloha profesních sdružení při vytváření kvalitativních standardů pro ubytovací zařízení

V devadesátých letech minulého století spolu s otevřením trhu v ČR a změnami, které jsou popsány v kapitole 6 Klasifikace ubytovacích zařízení v České a Československé republice, začala sílit potřeba podnikatelů ve všech oblastech průmyslu po vzájemném sdružování a spolupráci. Nezastupitelnou úlohou profesních sdružení bylo zajištění kvality v jednotlivých oborech, ale také společné lobbování za odpovídající podmínky pro podnikatele. V této době vznikla také postupně dvě významná sdružení, která ovlivňovala dění v oblasti hotelnictví a gastronomie. Byla jimi NFHR ČR – Národní federace hotelů a restaurací České republiky a HO.RE.KA ČR Sdružení podnikatelů v pohostinství a cestovním ruchu. Obě tato sdružení si kladla za cíl mimo jiné trvale zvyšování kvality služeb a jednou z jejich aktivit bylo vytvoření společné Oficiální jednotné klasifikace ubytovacích zařízení. První verze klasifikace byla platná v letech 2004 – 2005.

Následně profesní sdružení HO.RE.KA ČR Sdružení podnikatelů v pohostinství a cestovním ruchu, NFHR ČR – Národní federace hotelů a restaurací České republiky a UNIHOST Sdružení podnikatelů v pohostinství, stravovacích a ubytovacích službách ČR na základě Usnesení vlády ze dne 17.7.1999 č. 717 a za podpory Ministerstva pro místní rozvoj ČR a agentury CzechTourism sestavila „Oficiální jednotnou klasifikaci ubytovacích zařízení České republiky kategorie hotel, hotel garni, pension a motel“ pro období let 2006 – 2009.

Klasifikace a přístup k ní z pohledu Evropské unie a zvláště reprezentanta provozovatelů hotelů, restaurací a kaváren – konfederace HOTREC, zaznamenala také vývoj zejména v posledních pěti letech.

HOTREC a jeho postoj k otázce Evropské a mezinárodní klasifikace

Klasifikační systém již existuje na národní a regionální úrovni ve většině států EU. Převážná část členských asociací již přispěla k vytvoření těchto systémů, a to buď na základě vlastní iniciativy, nebo ve spolupráci se státními úřady. Tyto systémy jsou široce využívány a veřejně známy.

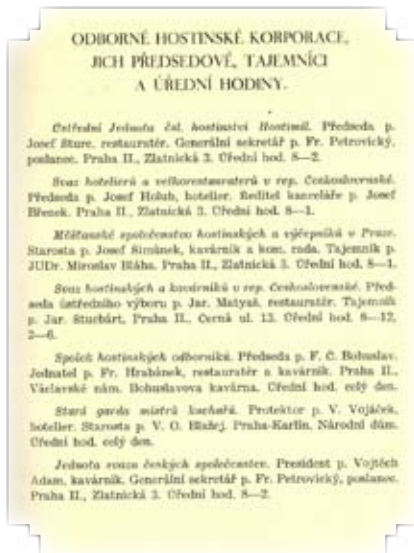
Při svém výběru hotelů jsou zákazníci odkazováni na klasifikaci. Je tedy důležité, aby informace vysvětlující klasifikační oblasti a jejich obsah v rozdílných státech EU byly snadno dostupné. Z tohoto důvodu HOTREC a jeho členové souhlasí s myšlenkou transparentnosti ve vztahu ke klasifikaci.

HOTREC proto z vlastní iniciativy usiluje o zlepšení přístupu k informacím o jednotlivých klasifikačních systémech v členských zemích.

Co se týká případného přiblížení nebo harmonizaci existujících klasifikačních systémů, členské asociace HOTREC budou pokračovat v oponování a argumentaci vůči evropským standardizačním úřadům, stejně jako na široké mezinárodní úrovni proti iniciování evropského nebo světového klasifikačního systému.

Kulturní a geografické rozdíly jsou důvodem, proč se metodika a kritéria jednotlivých klasifikačních systémů od sebe odlišují. Zásadní elementy odlišnosti lze spatřit také v tom, kdy byly systémy vyvinuty, kdo je vytvářel (státní orgány nebo sám turistický průmysl) a zda jsou povinné ze zákona v dané zemi, či nikoliv.

Nicméně tato různorodost vede HOTREC ke snaze přiblížení těchto systémů, opačným přístupem, při zachování všech principů decentralizace a samostatného vnitřního růstu. Cílem by bylo dosáhnout přibližně podobných ne identických kritérií (klasifikace).



Jako první krok zorganizuje HOTREC porovnání klíčových aspektů rozdílných systémů a doporučí, aby u příležitosti případných nadcházejících změn v těchto systémech bylo vzato v úvahu toto posouzení. Tímto způsobem a progresivním zušlechťováním rozsahu porovnání aspektů, se budou k sobě jednotlivé systémy postupně přibližovat bez tvrdého narušení existujících schémat, která by omezovala jak zákazníka, tak tuto oblast průmyslu.

HOTREC a její členové budou informovat představitele státních orgánů a úřadů o tomto stanovisku na evropské a mezinárodní úrovni.

Na jednání valné hromady HOTREC v říjnu 2005 přišel HOTREC s jasnou představou dalšího vývoje klasifikace v členských státech EU. Tento postoj byl založen na tom, že skupina expertů z pracovní skupiny připravila 15 bodů, podle nichž by se měl každý členský stát řídit v případě další revize nebo vytvoření nové národní klasifikace. HOTREC a jeho členové se zároveň přihlásili k myšlence, že jsou připraveni pomoci ostatním zájemcům a nabídnout jim k využití vlastní stávající národní systémy.

Hlavními okruhy doporučení HOTREC pro změnu nebo vytvoření nové klasifikace jsou tyto atributy:

1. klasifikační systémy musí zajistit dostatečnou informaci o jejich struktuře pro hosty
2. klasifikace musí být vždy v souladu s národními legislativními požadavky
3. systém musí zajistit také dobrou údržbu a čistotu klasifikovaných zařízení ve všech třídách a kategoriích
4. host musí být informován transparentním způsobem o klasifikačním systému v daném státě a také o kategorii a třídě navštíveného ubytovacího zařízení
5. touroperátoři jsou přizváni k využití národního klasifikačního systému, pokud mají zájem
6. maximální počet hvězd u ubytovacího zařízení nesmí překročit pět hvězdiček
7. systém kategorie a třídy je vypovídající pouze pokud je garantována kontrola každého zařízení
8. certifikované zařízení se musí dobrovolně přihlásit k tomu, že bude prováděna jeho kontrola
9. kontroly by měly probíhat pravidelně
10. připomínky a stížnosti hostů musí být systematicky řešeny v rámci systému
11. rozhodnutí o důvodech přidělení / nepřidělení klasifikace musí být dáno žadateli na vědomí
12. klasifikace musí obsahovat možnost odvolání se proti rozhodnutí klasifikační komise
13. klasifikační systém musí být dostatečně flexibilní a dát žadateli možnost výběru stanoveného počtu nesplněných kritérií
14. klasifikační systém musí být pravidelně upravován v návaznosti na nové trendy a požadavky zákazníků
15. třída a kategorie je potvrzena definitivně jen tehdy, proběhne-li v zařízení kontrola

Na základě těchto bodů potom zahájil HOTREC svou kampaň mezi členy, jejímž cílem bylo přesvědčit je o důležitosti jejich naplnění. Jak vyplývá z výše uvedeného, jistá garance kvality a transparentnost jsou z pohledu HOTREC hlavními faktory, které vedou k optimalizaci systému. Z tohoto důvodu vytvořila každá členská organizace nové webové stránky s doménou hotelstars nebo dalšími adekvátními názvy v lokálním jazyce, kde je klasifikační systém dostatečně přehledně vysvětlen v několika světových jazycích. Tyto systémy jsou pak zastřešeny v rámci nových webových stránek HOTREC¹⁾, kde pod hlavičkou klasifikace může návštěvník nalézt propojení na jednotlivé klasifikační stránky členských států. Kompletní seznam těchto stránek přinášíme v příloze publikace.

1) Více naleznete na odkazu www.hotrec.org

AHR ČR se jako řádný člen HOTREC k tomuto systému přihlásila ihned v roce 2006 novou klasifikací, která z těchto doporučení již vychází. Presentaci o klasifikaci, která je určena turistům domácím i zahraničním, naleznete na www.hotelstars.cz. Tyto stránky přinášejí v češtině a pěti světových jazycích informace o klasifikačním systému a to nejen zjednodušenou formou, ale také podrobně, včetně platné legislativy. Součástí stránek je také seznam certifikovaných zařízení, který se pravidelně aktualizuje a je jedním z nástrojů další podpory certifikovaných zařízení. Tyto stránky jsou dále propojeny s ostatními stránkami pro turisty, ať už je to www.czechtourism.com nebo www.czechtourism.cz, www.visiteurope.com a další. V předchozích kapitolách byly zveřejněny informace, kterým by měli věnovat podnikatelé zvláštní pozornost, protože se zabývají marketingovou podporou certifikovaných zařízení. Tak jak bylo řečeno v souvislosti s ekologickou značkou, také u klasifikace platí, že na jejím úspěchu se podílí nejen systém samotný, ale hlavně další podpora a propagace certifikovaných zařízení.

AHR ČR spolu se svými partnery je přesvědčena, že tímto systémem byl učiněn další krok k naplnění jednoho z hlavních cílů AHR ČR a sice vytváření podmínek ke zvyšování kvality služeb, v tomto případě konkrétně u ubytovacích zařízení.

Asociace hotelů a restaurací České republiky (AHR ČR) je dobrovolnou společenskou, nepolitickou, zájmově profesní organizací s celostátní působností a se sídlem v Praze. AHR ČR vznikla dne 25. října 2006 sloučením dvou největších profesních sdružení, zastupujících obor hotelnictví a gastronomie, kterými byly Národní federace hotelů a restaurací České republiky (NFHR ČR) a HO.RE.KA ČR Sdružení podnikatelů v pohostinství a cestovním ruchu. Struktura AHR ČR byla vytvořena tak, aby zajistila dostatečnou reprezentaci oboru jak v rámci všech krajů naší vlasti, tak po stránce odborné. Rada AHR ČR je tedy složena jak z předsedů všech 14 krajských sekcí AHR ČR, tak z představitelů sekcí odborných, jimiž jsou Hotelová sekce, Gastronomická sekce, sekce pro projekty vzdělávání a sekce dodavatelů. Předsedové jednotlivých krajů jsou pak partnery pro instituce státní správy a samosprávy a zajišťují činnost sekcí na krajských úrovních.

Reprezentace AHR ČR na národní úrovni

Dbá a usiluje o soustavné prosazování zájmů a potřeb majitelů a provozovatelů hotelů, penzionů a restauračních zařízení před širokou veřejností, médií, představiteli hospodářského a politického života země.

Na základě podnětů svých členů a vybudovaných kontaktů se státními orgány a zákonodárci se vyjadřuje k připravovaným legislativním opatřením, která mají vztah k oboru.

Je členem Svazu obchodu a cestovního ruchu ČR a aktivně se zapojuje do činnosti dalších poradních orgánů a komisí.

Úzce spolupracuje:

- s ministerstvy, jejichž gesce se dotýká sektoru cestovního ruchu (hlavně Ministerstvo pro místní rozvoj, Ministerstvo zdravotnictví, Ministerstvo práce a sociálních věcí)
- se sekcí pro předsednictví ČR v Radě EU při Úřadu vlády ČR
- s agenturou CzechTourism
- s Krajskými úřady – prostřednictvím svých regionálních sekcí
- se společnostmi cestovního ruchu
- s Českou obchodní inspekcí
- s Asociací kuchařů a cukrářů ČR
- s Asociací cestovních kanceláří ČR
- s Prague Convention Bureau
- s Chaîne de Rotisseurs Česká republika
- s komisí pro cestovní ruch při Hospodářské komoře hl. m. Prahy
- s přípravným výborem pro Olympijské hry v Praze 2016/20
- s FIJET ČR
- s mediálními partnery – C.O.T business, FOOD SERVICE, HOTEL REVUE

Reprezentace AHR ČR na mezinárodní úrovni

- AHR ČR monitoruje celkový mezinárodní vývoj v oblasti cestovního ruchu. Je jediný reprezentant České republiky v mezinárodních organizacích:
 - IH&RA (International Hotels & Restaurants Association) v kategorii národní asociace;
 - Konfederace národních asociací hotelů a restaurací členských států EU (HOTREC).

AHR ČR sdružuje

- hotelové a restaurační podniky, jejich majitele a provozovatele, podílející se na domácím a zahraničním cestovním ruchu České republiky;
- odborníky z oboru gastronomie a hotelnictví;
- pedagogy a představitele učňovských, středních a vysokých škol, které reagují svými studijními programy na potřeby hotelového a restauračního průmyslu;
- dodavatele zaměřené na oblast hotelových a restauračních služeb

Struktura členů AHR ČR

- hotelové a restaurační řetězce;
- malé, střední a vícekapacitní hotely, penziony a motely;
- restaurace, kavárny, hostince a další;
- učňovské a střední odborné školy, vyšší odborné a vysoké školy;
- individuální členové Klubu AHR ČR;
- dodavatelé.

AHR ČR - výroční ceny

- AHR ČR každoročně oceňuje osobnosti, které svou činností významně přispěly k rozvoji oboru:
 - Hoteliér roku
 - Mladý manažer roku
 - Cena za výsledky v oblasti životního prostředí
 - Cena za přínos pro rozvoj gastronomie
 - Mimořádné uznání za zásluhy v oboru – Cena Dr. Vladimíra Štětiny
 - Nejlepší restaurace AHR ČR
 - další ocenění dle návrhu Rady AHR ČR

AHR ČR v procesu vzdělávání

Je zřizovatelem a realizátorem:

- Vzdělávací nadace
- Vysoké školy cestovního ruchu, hotelnictví a lázeňství
- Podnikatelské akademie AHR ČR

Je pořadatelem:

- Odborných seminářů na aktuální témata z oboru
- Tréninkových programů a instruktážních materiálů pro zaměstnance

Hlavní cíle AHR ČR

- zastupování zájmů členské základny a průzkum potřeb,
- upevňování pozice na národní a mezinárodní úrovni - hlavní partner státní správě a ostatním organizacím,
- rozvoj činnosti v regionech ČR a v odborných sekcích,
- boj za rovné podmínky v podnikání,
- společné marketingové aktivity,
- rozvoj služeb pro členy (informace, ochrana, monitoring),
- rozvoj vzdělávacích aktivit,
- podpora kvality služeb a produktů,
- vydavatel a zprostředkovatel metodických materiálů.

UNIHOST Sdružení podnikatelů v pohostinství, stravovacích a ubytovacích službách ČR byl založen v roce 1992. Je to dobrovolná, profesní, nepolitická a nezávislá zájmová organizace se sídlem v Ostravě-Mariánských Horách, Výstavní 2224/8.

Sdružuje podnikatele v oblasti gastronomie, hotelnictví a cestovního ruchu a v Moravskoslezském kraji již má dlouholetou tradici. V současné době již má působnost na celém území ČR. Při řešení problému spolupracuje s ostatními sdruženími stejného oboru v rámci celé ČR. UNIHOST je členem Hospodářské komory ČR, KHK Moravskoslezského kraje, Svazu obchodu a cestovního ruchu ČR, spolupracuje s gastronomickými školami a s odbornými asociacemi, a to s Asociací číšníků ČR, Asociací kuchařů a cukrářů ČR a Českou barmanskou asociací.

Hlavním úkolem sdružení je hájit a prosazovat oprávněné zájmy svých členů. Poskytuje svým členům odborné poradenské a informační služby z oblasti legislativy, hygieny, bezpečnosti práce apod.

Klasifikace ubytovacích zařízení z hlediska mezinárodní statistiky

Ubytovací zařízení poskytují přenocování cestujícím v pokoji nebo nějaké jiné ubytovací jednotce, ale počet míst, která poskytují, musí být větší než určené minimum pro skupiny osob přesahujících jednu rodinnou jednotku a všechna místa v zařízení musí podléhat běžnému zařazení komerčního typu, i když jde o zařízení neziskové. Níže popisované statistické členění turistického ubytování vychází z dokumentu Světové organizace cestovního ruchu „Pojmy, Definice a klasifikace statistiky cestovního ruchu – technický manuál“, Madrid, leden 1995, který byl prezentován v rámci Semináře „Statistika cestovního ruchu v zemích střední a východní Evropy“ (Varšava, Polsko, 13. – 15. 2. 1995).

Hotely a obdobná zařízení

Označení ubytovacího zařízení názvem "hotel" bylo přijato jako obecný pojem na celém světě a je využíváno pro širokou paletu typů ubytovacích zařízení, jako např. hotely v blízkosti letišť, hotely převážně pro obchodní klientelu, konference, luxusní hotely, ekonomické typy hotelů, hotely spojené s hernami a jinými zábavními zařízeními, hotely pro motoristy.

Hotely a obdobná zařízení jsou typizovány v uspořádání do místností (pokojů), jejichž počet přesahuje určité minimum. Jsou společně řízeny, poskytují určité vymezené služby (včetně pokojové služby, stlaní lůžek a úklidu hygienického zařízení), jsou seskupeny do tříd podle vybavení a rozsahu poskytovaných služeb, a nespádají do kategorie specializovaných zařízení.

V mnoha zemích se rozdíl mezi hotely a obdobnými hotelovými zařízeními vytrácí, respektive mizí původní penzión. V minulosti se penzióny odlišovaly od hotelů tím, že poskytovaly pokrmy a nápoje pouze ubytovaným hostům a dále tím, že přijímaly rezervace jen na delší období (např. týden, čtrnáct dní nebo měsíc).

- **hotely** - zahrnují hotely, apartment hotely, motely, horské hotely, hotely na pobřeží a obdobná zařízení poskytující hotelové služby, a to více než pouhé každodenní stlaní lůžka, úklid pokoje a hygienického zařízení
- **obdobná ubytovací zařízení** - zahrnující např. penzióny, ubytovací hostince, atd., které poskytující omezené hotelové služby, včetně denního stlaní lůžek a úklidu pokojů a hygienického zařízení

Specializovaná zařízení

Specializovaná ubytovací zařízení zahrnují kategorie ubytovacích zařízení určených pro turisty (včetně neziskových zařízení) spadajících pod běžné řízení, poskytujících minimální běžné služby (často včetně úklidu) a majících formu spíše jednotek bytového typu, tábořišť nebo hromadných ubytoven než pokojů a které se kromě poskytování ubytování zabývají jinou činností jako je např. léčebná péče, konference a doprava.

- **léčebná zařízení** - zahrnují zařízení zabezpečující léčebné lázně, klimatické lázně, sanatoria, ozdravovny, rehabilitační ústavy apod.
- **pracovní a prázdninové tábory** - zabezpečující ubytování v rámci prázdninových aktivit, např. archeologické, ekologické, zemědělské pracovní tábory, skautské tábory atd.
- **veřejné dopravní prostředky** - zahrnují zařízení pro přenocování ve veřejných dopravních prostředcích, zejména ve vlacích a na lodích
- **konferenční a školicí centra** - zahrnují ubytování v zařízeních specializovaných na pořádání kongresů, konferencí, náboženských akcí atd. Ubytovaní je poskytováno pouze pro účastníky specializovaných akcí organizovaných v těchto zařízeních nebo těmito zařízeními.

Jiná veřejná ubytovací zařízení

Jiná veřejná ubytovací zařízení zahrnují kategorie ubytovacích zařízení určených pro turisty (včetně zařízení neziskových) spadajících pod běžná řízení, poskytující minimální běžné služby (obvykle nezahrnující denní stlání lůžek) a majících formu jednotek bytového typu, tábořiště nebo hromadných ubytoven spíše než pokojů.

- **prázdninová ubytovací zařízení** - zahrnují zejména chatové osady, hotelové domy, seskupení bungalovů uspořádaných tak, aby poskytovaly ubytování obytného typu. Často poskytují služby, jako například sportovní vyžití, stravování a informace.
- **místa pro turistické kempování** - jsou ohraničená ubytovací zařízení umožňující pronájem plochy pro stany, karavany a ubytovací automobily. Jsou zabezpečeny některé služby, např. informační služby, sportovní vyžití, stravovací služby.
- **jiná veřejná zařízení** - zahrnují hostely, turistické ubytovny, prázdninové domy pro důchodce, prázdninové ubytování v dělnických ubytovnách, studentských kolejích, školních internátech. Jedná se o sociální typy ubytování, které jsou obecně dotovány ve společenském zájmu. Dále do tohoto typu ubytovacích zařízení patří přístavy pro plachetnice, motorové čluny, kde si majitelé člunů mohou pronajmout trvalé kotviště na vodě nebo místo na souši na dobu plachetní sezóny (dlouhodobý nájem) a dále zahrnují přístavy pro projíždějící plavidla, kde námořníci platí za zakotvení přes noc. K dispozici jsou zde sociální zařízení.

Ubytování v soukromí

Ubytování v soukromí zahrnuje formy ubytování, které nevyhovují definicím veřejných ubytovacích zařízení cestovního ruchu. Poskytují omezený počet míst za úplatu (pronájem) nebo zdarma. Každá ubytovací jednotka (pokoj, obydlí) je nezávislá a obývaná turisty po dobu jednoho týdne, čtrnácti dnů nebo měsíce nebo svými majiteli jako druhý nebo rekreační domov.

- **vlastní příbytek** - zahrnuje rekreační chaty, chalupy, domy užívané členy domácnosti
- **ubytování poskytované zdarma přáteli nebo příbuznými** - zahrnuje soukromé domy nebo jiné jednotky bydlení, kde přátelé, příbuzní dovolují turistům pobývat bez poplatku
- **pronajímané pokoje v rodinných domech** - liší se od penzionů tím, že turisté tráví pobyt s rodinou, která v něm bydlí a platí jí nájemné
- **bydlení pronajaté od soukromníků přímo nebo prostřednictvím profesionálních agentur** - zahrnuje dočasně pronajaté vily, domky, apartmá s celým vybavením pro účely turistického ubytování
- **jiné typy individuálního ubytování** - zahrnuje okrajové druhy ubytování jako např. ubytování na lodích v neoficiálních kotvištích.

Srovnání klasifikace hotelů ve vybraných státech EU

V následující kapitole přinášíme stručné srovnání klasifikačních systémů v některých státech EU. Pro více aktuálních a detailnějších informací doporučujeme čtenářovi navštívit stránky www.hotrec.org, kde pod heslem klasifikace jsou k dispozici aktualizované údaje z většiny členských států EU.

Organizace a řízení hotelů

Pro vytvoření ucelenějšího obrazu o systému klasifikace je důležité se nejprve seznámit s některými základními faktory definujícími problematiku hotelnictví.

Definice hotelů

Některé klasifikace tradičních hotelů v Evropské unii jasně rozlišují mezi městskými hotely a hotely rekreačních středisek, což je pochopitelné, protože oba typy slouží k uspokojování jiných potřeb.

“Tradiční hotel je komerční ubytování pro cestující někdy s možností podávání jídel nebo pití. Tradiční hotely lze rozdělit do různých kategorií (od “základního” až po “luxusní” ubytování) a podle typu zákazníků na hotely v rekreačních střediscích a městské hotely. Pokud tato ubytovací zařízení chtějí být po právní stránce uznávána, musí nabízet alespoň minimální komfort, dodržovat stanovenou úroveň poskytovaných služeb a splňovat určité hygienické požadavky.”

Městské hotely se zaměřují na zákazníky, kteří cestují z obchodních důvodů. Snaží se tedy naplňovat požadavky obchodníků tím, že nabízejí jednolůžkové pokoje, vybavení pro pracovní a obchodní schůzky, užití kopírek a faxů, osobní počítače, e-mailové připojení, restaurace typu rychlého občerstvení, ale také restaurace s velkým výběrem jídel. Hotely specializující se na kongresový trh je také možno považovat za městské hotely.

U hotelů rekreačních středisek je velmi důležité umístění: většinou stojí v atraktivních turistických oblastech s krásným okolím nebo se speciálním vybavením, jako jsou golfová hřiště nebo lyžařské svahy v blízkosti. Tyto faktory také přispívají k dílčí klasifikaci hotelů rekreačních středisek: plážový hotel, sportovní hotel, horský hotel (např. v Rakousku a ve Španělsku). Hotely rekreačních středisek se liší od městských hotelů v tom, že nabízejí velký počet pokojů s manželským dvojlůžkem, rodinných pokojů (pro tři nebo čtyři osoby) a zvláštní vybavení pro děti a pro podmínky celoročního provozu.

Stanovení cen

Ceny za ubytování v hotelu v evropských zemích mimo Velké Británie jsou většinou formulovány za pokoj za noc se snídaní. Nejvyšší nabízená cena se nazývá “rack rate”. Ceny za plnou penzi nebo polopenzi se určují na osobu a den a vycházejí z počtu přenocování v hotelu. Při určování ceny hraje také důležitou roli sezóna a stupeň obsazenosti, stejně jako kategorie hotelu, druh nabízeného ubytování a poloha místnosti (např. s výhledem nebo bez výhledu na moře).

Rozdíl je také mezi pokoji s příslušenstvím a pokoji bez příslušenství. Pokoj s vlastním příslušenstvím je vybaven koupelnou nebo sprchou, případně toaletou. Pokoje s koupelnou místo sprchy jsou obvykle poněkud dražší.

Druhým aspektem, který rozhoduje o ceně, je druh místnosti. Rozlišuje se mezi jednolůžkovým pokojem, dvoulůžkovým pokojem, pokojem s dvěma lůžky nebo manželským dvojlůžkem, trojlůžkovým pokojem nebo čtyřlůžkovým pokojem (tj. pokojem se čtyřmi lůžky nebo pokojem pro čtyři osoby).

Při rezervaci hotelu má host na výběr mezi různými typy noclehu, jako je např. pouze lůžko, lůžko se snídaní, polopenze, plná penze, oběd a celodenní užívání.

Hotely často nabízejí slevy na děti do určitého věku. Obecně stanovuje vyšší slevy majitel hotelu. Jiné hotely naopak odmítají děti ubytovat, protože bývají hlučné, což není vždy příjemné starším lidem.

Konečným aspektem ovlivňujícím cenu jsou speciální akce: komerční tarif pro časté návštěvníky, snížené ceny pro skupiny, jednodenní ceny za použití pouze jeden den, firemní ceny pro touroperátory nebo jiné pravidelné zákazníky, víkendové ceny pro pobyty o víkendu a konečně sezónní ceny za rezervaci mimo hlavní turistickou sezónu.

V posledních letech, po vzoru leteckých společností začaly hotely využívat také nový nástroj nazvaný Revenue Management. Tento systém vychází jednak ze zkušeností leteckých společností, jednak ze skutečnosti, že produkt – služby v cestovním ruchu je unikátní a neskladovatelný. K minimalizaci ztrát v době vysoké poptávky a optimalizaci cen v době poptávky nízké slouží tedy nástroj zvaný Revenue Management, který byl také u nás zpočátku jen výsadou velkých řetězcových hotelů, v současné době s ním pracuje stále více nezávislých hotelů a jiných ubytovacích zařízení. Systém se opírá o dokonalé poznání situace na trhu a detailní systematický přístup ke kontrole cen a využití kapacit vlastního ubytovacího zařízení. Díky boomu v komunikačních technologiích, který k nám přišel s nástupem Internetu v 90. letech minulého století, nelze tedy zcela jasně definovat postup při stanovení cen, protože tento je stále více individuální a založený na aktuálních poznatcích z vývoje trhu. Cenovou politiku hotelů také zásadně ovlivňuje rychlá komunikace mezi zákazníkem a ubytovacím zařízením nabízejícím své služby on-line.

Stavebně technické požadavky na požární bezpečnost hotelů

Vzhledem k tomu, že ve všech členských zemích EU neexistovala pravidla upravující požární bezpečnost, nebo byla nedostatečná a roztržštěná v různých předpisech, Rada Evropských společenství se z tohoto důvodu, ale i s ohledem na rozvoj cestování a turistiky, rozhodla vydat doporučení "o požární bezpečnosti ve stávajících hotelech" č. 86/666/EHS, jež si klade za cíl:

- zmenšení rizika vypuknutí požáru,
- zabránění rozšíření plamenů a kouře,
- zajištění bezpečné evakuace všech obyvatel,
- umožnění nouzovým službám, aby provedly opatření.

Ke splnění těchto cílů je nutno provést předběžná opatření v rámci zařízení, a to tak, aby:

- byly k dispozici bezpečné únikové cesty, tyto byly jasně vyznačeny a zůstaly přístupnými a bez překážek
- strukturální stabilita budovy byla pro případ požáru zaručena přinejmenším po dobu nutnou k bezpečné evakuaci budovy
- přítomnost nebo použití vysoce hořlavých materiálů ve stěnách, stropěch nebo krytinách podlah a dekorace interiéru byly co nejvíce omezeny
- všechna technická vybavení a zařízení (elektrická, plynová, topná, atd.) pracovala bezpečně
- byly instalovány vhodné systémy a tyto byly udržovány v řádném provozním pořádku a mohly varovat obyvatele
- bezpečnostní instrukce a plán budov s označením únikových cest byly výrazně umístěny v každém pokoji, který je normálně obsazen hosty nebo personálem
- nouzové protipožární vybavení (hasicí přístroje, atd.) bylo rozmístěno a udržováno v řádném provozním pořádku
- personálu bylo poskytováno vhodné školení a výcvik

Při aplikování shora uvedených zásad na stávající komerční ubytovací zařízení, která zaujímají celou nebo část budovy, a která pod názvem hotel, motel, ubytovací hostinec nebo pod jiným odpovídajícím označením mohou nabízet ubytování přinejmenším 20 dočasným platícím hostům, musí členské státy brát v úvahu technické směrnice uvedené v příloze. Členské státy mohou použít jiná nebo přísnější opatření než ta, která jsou specifikována v příloze doporučení a to tehdy, jestliže dosáhnou přinejmenším rovnocenného výsledku. Pro zařízení, jež nabízejí ubytování pro méně než 20 dočasných platících hostů, členské státy musí přijmout nejvhodnější opatření s cílem zajistit bezpečnost v souladu se shora uvedenými principy.

Klasifikace hotelů - příklady

Popis ubytovacího zařízení

Pro cestovní kanceláře i pro hosty je důležité vědět předem, s jakým typem hotelu jednají. Pro rozdělení hotelů do různých kvalitativních kategorií a tedy i do různých cenových kategorií používá sektor cestovního ruchu často klasifikaci hotelů. Čím vyšší je klasifikace hotelu, tím vyšší by měla být kvalita.

Hotelový průmysl používá k propagaci hotelů různé klasifikační systémy, oficiální i neoficiální. Když je hotel prezentován hostovi jako řazený do určité kategorie, host již má své představy. Host má tedy představu, co zde dostane, a předpokládá, že i hotel si je vědom, jakou úroveň služeb a výrobků má poskytovat. Když si někdo rezervuje pokoj, v podstatě uzavírá smlouvu o kvalitě – je nabízen určitý standard a host nabídku přijme, jsou tedy splněny obě podmínky pro uzavření smlouvy.

Problém klasifikace v Evropské unii spočívá v nejednotnosti, která znemožňuje srovnávat hotely v jednotlivých státech.

Schéma 1: Příklady klasifikačních systémů - Ubytovací zařízení dle WTO

	France Guide Michelin	U.S. AAA (Americká automobil. asociace)	Izrael - oficiální klasifikace	V. Británie - oficiální klasifikace	Španělsko - oficiální klasifikace
Základní uváděná kritéria	požadavky na strukturu a obsluhu, kvalita	vybavení, údržba, služby	vzhled, kvalita služeb	požadavky na strukturu a obsluhu, volitelná kvalita	závislost na požadavcích regionálních úřadů
Užívané symboly pro označení třídy	5 domů 4 domy 3 domy 2 domy 1 dům	5 diamantů 4 diamanty 3 diamanty 2 diamanty 1 diamant	5 hvězd de luxe 5 hvězd 4 hvězdy 3 hvězdy 2 hvězdy 2 hvězda	5 korun 4 koruny 3 koruny 2 koruny 1 koruna	5 hvězdiček 4 hvězdičky 3 hvězdičky 2 hvězdičky 1 hvězdička
Systém realizován prostřednictvím	Michelin	AAA	Minist. cest. ruchu	Národ. turistický úřad prostřednictvím regionálních turistických rad	Příslušný regionální úřad
Druh kontroly	anonymní inspekce	Každoroční kontroly	anonymní inspekce každé 1 - 4 roky	dotazníky, inspekce	není určeno, závislost na regionální politice
Systém financování	Michelin, prodej knižních průvodců	AAA, členské příspěvky	vláda	hotely s vládní účastí	vláda
Rozsah klasifikačního systému	vybrané hotely	vybrané hotely, motely	všechny hotely	všechny formy ubytování	všechny profesionální formy ubyt.

V současné době má v Evropské unii oficiální klasifikaci hotelů jedenáct zemí, konkrétně Rakousko, státy Beneluxu (Belgie, Nizozemsko a Lucembursko), Francie, Řecko, Irsko, Portugalsko, Spojené království, Španělsko a Itálie. Švédsko, Finsko a Dánsko nemají žádnou klasifikaci a je zajímavé, že oficiální klasifikace neexistuje ani v Německu, přestože některé spolkové země používají svou vlastní klasifikaci.

Za klasifikaci lze považovat i dvě dílčí klasifikace. V Belgii, Nizozemsku a Lucembursku se používá klasifikace pro Benelux a v Anglii, Skotsku a Walesu se používá hodnocení "královskými korunami". Je zajímavé, že Severní Irsko používá stejnou klasifikaci jako Irská republika, a nikoli systém korunek.

Klasifikace Beneluxu a britská, francouzská a řecká klasifikace rozděluje hotely do šesti kategorií. V klasifikaci Beneluxu (Schéma 2) nemá první kategorie žádnou hvězdičku (= O = odvozeno ze slova Overnight, tj. přenocování) a používá se pro velmi jednoduché hotely, které splňují požadavky na požární ochranu a pouze na základní komfort. Ostatní hotely mají jednu až pět hvězdiček. Tato klasifikace vychází zejména ze tří prvků, což jsou pokoje, samostatné sanitární vybavení pro použití osob bydlících na pokoji a služby a místnosti pro společné užívání.

V britských hotelových průvodcích rozlišuje klasifikace mezi hotely pouze uvedenými v seznamu a hotely s jednou až pěti korunkami (Schéma 3). Hotely uvedené v seznamu jsou obdobné jako hotely bez hvězdičky v klasifikaci Beneluxu. Kromě klasifikace, která zaručuje pouze dostupnost určitých zařízení, používají Britové také "hodnocení", které je garancí kvality a poskytuje proto hostovi více informací. Francouzská klasifikace je jedna z nejméně podrobných v Evropské unii. Francie dělí hotely do šesti kategorií: žádná hvězdička, 1 hvězdička, 2 hvězdičky, 3 hvězdičky, 4 hvězdičky a 4 hvězdičky de luxe. Tyto standardy spočívají v podstatě v technických prvcích, jako je minimální podlahová plocha, a dalších aspektech, jako je např. intenzita světla. Standardy služeb jsou obsaženy jen minimálně, kromě jazyků, jimiž by měl mluvit recepční, možnosti snídání a možnosti podávání jídla v tříhvězdičkovém hotelu. Řecká klasifikace používá k hodnocení hotelů velká tiskací písmena řecké abecedy. Nejvyšší kategorie se nazývá "DE LUXE" nebo je označena písmeny AA. Ke klasifikaci dalších kategorií se používají písmena A, B, Γ (= C), Δ (= D) a E. Tato klasifikace se poněkud liší od ostatních, protože rozlišuje mezi hotely v městské zástavbě a hotely mimo město. Dále se hodně zaměřuje na potřeby postižených lidí.

Schéma 2: Systém klasifikace hotelů v Beneluxu (1997)

<p>Klasifikace hotelu</p> <p>Níže je v klesajícím pořadí uveden stručný popis norem platných v Beneluxu a používaných pro klasifikaci hotelů ve Flandrech.</p> <p>Je-li zařízení poskytující ubytovací služby klasifikováno kategorií "O" nebo vyšší (1, 2, 3, 4 nebo 5), může se nazývat hotel, hostel, "inn", guest house, motel, penzion (boarding house)...</p>
<p>Kategorie *****</p> <p>Luxusní hotel. Splňuje nejvyšší standardy na komfort, hygienická zařízení a služby, 24hodinový pokojový servis, restaurant a la carte, obchod s dárky, parkoviště a odnos zavazadel, rezervační kancelář pro cestování a kulturu.</p>
<p>Kategorie ****</p> <p>Prvotřídní služby, výtah, vybavení pro snídani na pokoji, denní a noční recepce, telefon na každém pokoji, rádio, bar</p>
<p>Kategorie ***</p> <p>Velmi dobrý hotel, výtah (má-li hotel více než 2 patra), denní recepce, křídlo pro hosty (jídlo a pití dle volby)</p>
<p>Kategorie **</p> <p>Hotel průměrné kategorie, s koupelnou a WC alespoň v 25% místnostech, zařízení pro manipulaci se zavazadly, jídlo a pití k dispozici.</p>
<p>Kategorie *</p> <p>Jednoduchý hotel, umyvadlo s teplou a studenou vodou v každé místnosti, k dispozici zařízení pro podávání snídaní.</p>

Zdroj: Toerisme Vlaanderen, Brussels, 1997

Místo šesti kategorií se v klasifikaci Rakouska, Irska, Portugalska, Španělska a Itálie používá jen pět kategorií. Důležitým aspektem klasifikace v Rakousku je celkový vzhled budovy. Bere se v úvahu vybavení, služby, zařízení pro volný čas a vedení hotelu. Mezi další zvažované aspekty patří umístění (např. poblíž lyžařských svahů nebo v centru města), osvětlení, hygiena, chování a vzhled zaměstnanců, atmosféra a spokojenost zákazníka. Irská klasifikace platí jak v Irsku, tak Severním Irsku, které je součástí Spojeného království.

Schéma 3: Systém klasifikace hotelů v Anglii (1997)

	Počet korunek:	V seznamu	1	2	3	4	5
Čisté a pohodlné ubytování			■	■	■	■	■
Topení v ceně	■		■	■	■	■	■
Bez poplatků za koupelnu a sprchu	■		■	■	■	■	■
Čisté ručníky, mýdlo	■		■	■	■	■	■
Snídaně	■		■	■	■	■	■
Požární osvědčení (je-li požadováno)	■		■	■	■	■	■
Pohodlná hala nebo místo na posezení			■	■	■	■	■
Postele minimálně 6'3'' x 3' (jednol.) nebo 6'3'' x 4'6'' (dvojl.)			■	■	■	■	■
Nejsou nylonová prostěradla			■	■	■	■	■
Koupelny pro alespoň 50% pokojů					■	■	■
Křeslo, velké zrcadlo, místo pro zavazadla, čaj a káva do pokoje					■	■	■
Fén, věci na čištění bot a možnost vyžehlení šatstva					■	■	■
Veřejný telefon nebo telefon v pokoji					■	■	■
Teplá večeře					■	■	■
Koupelny pro alespoň 90% pokojů, mnohé s vanou a sprchou						■	■
Barevná TV, rádio a telefon na pokoji						■	■
Pokojevý servis – nápoje a občerstvení mezi 7. ráno a 11. večer						■	■
V hale nápojevý servis a občerstvení až do půlnoci						■	■
Podávaná snídaně			■	■	■	■	■
Užití telefonu			■	■	■	■	■
Turistické informace			■	■	■	■	■
Koupelna na pokoji pro alespoň 20% pokojů				■	■	■	■
Pomoc se zavazadly				■	■	■	■
Barevná TV v hale nebo na pokoji				■	■	■	■
Dvojlůžka s přístupem a stolkem na každé straně				■	■	■	■
Světla u postele				■	■	■	■
Ráno čaj nebo káva na pokoj, večer teplé nápoje				■	■	■	■
Večeře s vínem, poslední objednávky ve 20:30 nebo později						■	■
Klidné místo na posezení						■	■
Vyzvedávání vzkazů, noviny na požádání						■	■
Všechny pokoje s vanou, sprchou a WC							■
Přímý telefon, psací stůl							■
Denně čištění bot a žehlení							■
24hodinová služba v hale a pokojevý servis až do půlnoci							■
Restaurace otevřená pro snídaně, oběd a večeři s poslední objednávkou ve 21 hodin nebo později							■
Plná licence na alkoholické nápoje							■
Noční vrátný a nosič							■

Zdroj: Rada pro cestovní ruch Anglie, Londýn, 1997

Národní rada pro cestovní ruch (Board Fáilte) poukazuje na to, že klasifikace je spíše vodítkem přítomnosti určitých zařízení v klasifikovaných hotelech než zárukou kvality. Tím vzniká otázka, zda by hotely s nízkou kvalitou měly být vůbec klasifikovány. Portugalská klasifikace, která byla oficiálně ratifikována v roce 1989, stanovuje, že musí být zahrnuta veškerá turistická zařízení. Španělská klasifikace je jedna z prvních – byla zavedena v roce 1968. Rozlišuje mezi různými druhy hotelů: tradičními hotely, penziony (= tzv. boarding houses) a zařízeními, kde se host stravuje individuálně. U tradičních hotelů se používají také různá kritéria pro klasifikaci plážových hotelů, horských hotelů, hotelů bez restauračních služeb a lázeňských hotelů. Podobně jako francouzská klasifikace je i italská poměrně jednoduchá. Italové věnují méně pozornosti technickým požadavkům a poněkud více hledí na služby. Jejich klasifikace byla tak jednoduchá, že to na nás působilo, jako by nám italské úřady neposlaly všechny své informace.

Analogie a rozdíly

Porovnat klasifikace je velmi obtížné, protože používají různý přístup. Bylo nutné shrnout všechny kategorie do několika tabulek podle následujících vlastností: společného vybavení, vybavení pokojů, restaurace a služeb. V následujících odstavcích budou některé z těchto vlastností rozebírány.

Společné vybavení

Společné vybavení lze definovat jako všechny funkce, plochy a zařízení hotelu, které jsou přístupné všem hostům. Patří sem recepce, bar, parkovací možnosti, dekorace interiérů, výtahy a zařízení pro postižené a děti.

Různé standardy pro společné vybavení jsou velmi odlišné a každá klasifikace má některé specifické standardy. Např. irská klasifikace vyjmenovává, co by mělo být součástí každého pokoje. Je to jediná klasifikace, která kompletně popisuje, jak by měl být vybaven bar. Portugalská klasifikace nařizuje hotelům, že musí informovat zákazníky pomocí symbolů.

Přestože hoteloví hosté nepoužívají vždy při svém pobytu v hotelu automobil, často je v okolí hotelu velká frekvence: autobusy, taxíky, pronajaté automobily a auta patřící zaměstnancům. I přes tuto skutečnost věnují nejruznější klasifikace překvapivě málo místa parkovacím možnostem (tabulka 12). Jediná země, která nařizuje všem hotelům zajistit místa na parkování podle kapacity hotelu, je Řecko.

**Tabulka 7: Možnosti parkování v hotelech Evropské unie
(x - sledované parametry v jednotlivých zemích)**

	A	B	E	F	GB	GR	I	IRL	P
1 místo na každých 12-20 pokojů						x			
1 HVĚZDIČKA, 1 KORUNKA, KATEGORIE Δ (= D)									
V závislosti na regionálních předpisech	x								
4 HVĚZDIČKY, 4 KORUNKY, KATEGORIE A									
Garáž (25% pokojů v městském hotelu)			x						
5 HVĚZDIČEK, 5 KORUNEK, KATEGORIE "LUXE"									
Vlastní garáž	x	x						x	x
Garáž (40% pokojů v městském hotelu)			x						
Bezpečnostní služba									x
V hodně zalidněných oblastech (40% pokojů v městském hotelu)									x

(A = Rakousko, B = Benelux, E = Španělsko, F = Francie, GB = Velká Británie, GR = Řecko, I = Itálie, IRL = Irská republika, P = Portugalsko)

Poznámka: ve dvouhvězdičkové a tříhvězdičkové kategorii není nic obsaženo

Zdroj: Georgios Spitadakis

Klasifikace hotelů v Evropské unii na základě oficiálních hotelových průvodců z roku 1995 včetně aktualizace

Vestibul- (hotelová hala) je v různých klasifikacích pojímán různě. Protože hotelová hala a recepce jsou většinou chápány jako jedna oblast, je zde jen velmi málo omezení. V Portugalsku, Francii a Řecku by každý hotel měl mít hotelovou halu, ale jediný požadavek spočívá v tom, že by měl odpovídat kapacitě hostů. Požadavky na recepci jsou podle různých klasifikací délka stolu recepčního, otvírací hodiny a možnosti využití sefů pro cennosti.

Použití haly je obsaženo obecně ve všech klasifikacích. Rakouská, irská, francouzská a řecká klasifikace zdůrazňují, že haly by měly odpovídat kapacitě hotelu. V Portugalsku a ve Spojeném království se mohou používat pro sledování televize. Ve Spojeném království se požaduje, aby v hotelu se čtyřmi nebo více hvězdičkami bylo možno si objednat čaj nebo lehké občerstvení. Klasifikace Beneluxu definuje halu jako místo, kde mohou bydlící hosté trávit určitý čas, aniž by museli něco konzumovat.

Hotely jsou velmi často ideálním místem pro organizaci oslav, galavečerů nebo konferencí. I přes narůstající oblibu kongresové turistiky se o víceúčelových místnostech zmiňuje pouze řecká, irská, portugalská a španělská klasifikace.

Ve všech klasifikovaných hotelech v Evropské unii platí požadavek, aby hoteloví hosté měli již od nejnižší kategorie nebo např. v Portugalsku a Spojeném království od jedné hvězdičky výše možnost používat telefon. Je zvláštní, že pro Rakousko toto platí až od 4 hvězdiček výše. Každá klasifikace také určuje, zda se má jednat o veřejný telefon nebo soukromý telefon (přímé volání) v každé místnosti.

Každá klasifikace klade také různé požadavky na vybavení hotelů výtahy (tabulka 8). Dobrým dojmem působí Řecko a Portugalsko, protože jejich výtahy musí být upraveny tak, aby je mohli používat postižení. Další užitečná pravidla platí v rakouské a italské klasifikaci. Staré budovy musí splňovat stejné požadavky, jaké se očekávají od novějších budov.

Musíme bohužel konstatovat, jak málo klasifikační systémy hledí na postižené a děti.

Tabulka 8: Požadavky na vybavení hotelů Evropské unie výtahy (x - sledované parametry v jednotlivých zemích)

	A	B	E	F	GB	GR	I	IRL	P
Pro více než 3 patra (přízemí a 2 další)						x			x
Požadavky pro postižené						x			x
1 HVĚZDIČKA, 1 KORUNKA, KATEGORIE Δ (= D)									
Od 4 pater			x						
2 HVĚZDIČKY, 2 KORUNKY, KATEGORIE Γ (=C)									
Pro více než 3 patra	x						x		x
Pro více než 2 patra						x			
Pro 3 patra a více, je-li třeba			x						
Od 4 pater				x					
3 HVĚZDIČKY, 3 KORUNKY, KATEGORIE B									
Hotely více než 100 pokojů – 2. výtah						x			
Hotely více než 300 pokojů –výtah navíc pro každých 200 pokojů						x			
Pro více než 1 patro						x			
Pro více než 2 patra	x	x							
Výjimky pro historické budovy	x								
Od tří pater				x					
Od dvou pater a výtah navíc, je-li třeba			x						
4 HVĚZDIČKY, 4 KORUNKY, KATEGORIE A									
Pro nové budovy, každých 60 pokojů	x								
Výtah nezávisle na počtu pokojů									
Alespoň 1 výtah od 2 pater	x	x		x					x
Od 4 pater včetně přízemí					x				
Druhý výtah nebo schody				x					
Garáž (25% pokojů v městském hotelu)									
5 HVĚZDIČEK, 5 KORUNEK, KATEGORIE "LUXE"									
Na každých 60 pokojů jeden výtah	x								
Výtah od 3 pater								x	
Výtah od více než 1 patra	x	x		x					x
Alespoň 2 výtahy a výtah navíc, je-li třeba			x						

Zdroj: Georgios Spitadakis

Klasifikace hotelů v Evropské unii na základě oficiálních hotelových průvodců z roku 1995 včetně aktualizace

Vybavení pokojů

Vybavení pokojů se v podstatě určuje podle materiálních a prostorových podmínek, jako je velikost, přítomnost koupelny, osvětlení, elektrických zařízení a vybavení pro postižené. Rakouská, britská a irská klasifikace stanovuje požadavky na vybavení pokojů velmi detailně. Nejméně podrobná klasifikace je v Řecku, Portugalsku a Španělsku. Italská klasifikace se nezmínuje téměř o ničem. Veškeré další kategorie jsou někde mezi výše uvedenými extrémny.

Klasifikace tří států vycházejí z velikosti pokojů (tabulka 9). V Rakousku rozlišují mezi starými hotely a novými hotely (městskými hotely a hotely rekreačních středisek). V Řecku se rozlišuje mezi hotely v centru a mimo centrum města. Španělko je v této oblasti nejpodrobnější. Rozlišuje mezi plážovými hotely, horskými hotely, lázeňskými hotely a městskými hotely.

Tabulka 9: Velikosti pokojů (v m²) v hotelech v Evropské unii (x - sledované parametry v jednotlivých zemích)

	A	B	E	F	GB	GR	I	IRL	P
Jednolůžkový				7	5,6	7		7,5	
Dvoulůžkový				8	8,4	10		13	
Trojůžkový				10		14			
Čtyřlůžkový				12					
Dvě místnosti					10,2				
Rodinný pokoj					#				
1 hvězdička, 1 korunka, kategorie Δ (= D)									
Jednolůžkový	9		7	8		7			
Dvoulůžkový	15		13	9		11			
Trojůžkový				11		14			
Čtyřlůžkový				14					
Minimální výška (v metrech)			2,6						
2 hvězdičky, 2 korunky, kategorie Γ (=C)									
Jednolůžkový (městské hotely/hotely rekr. středisek)			7,5			8/12			8
Dvoulůžkový (městské hotely/hotely rekr. středisek)			14			11/12			12
Trojůžkový						15			
Minimální výška (v metrech)			2,6						
3 hvězdičky, 3 korunky, kateg. B									
Jednolůžkový (městské hotely/hotely rekr. středisek)	10/11/9		8	9		9/14		10	9
Dvoulůžkový (městské hotely/hotely rekr. středisek)	15/16/15		15	10		13/14		16	14
Trojůžkový				12		16			
Čtyřlůžkový				15					
Minimální výška (v metrech)			2,7						
4 hvězdičky, 4 korunky, kateg. A									
Jednolůžkový (městské hotely/hotely rekr. středisek)	12/13/9		9	10		11/6		11	10
Dvoulůžkový (městské hotely/hotely rekr. středisek)	17/19/15		16	12		15/6		17	15
Trojůžkový				14		18			
Čtyřlůžkový				17					
5 hvězdiček, 5 korunek, kategorie "luxe"									
Jednolůžkový (městské hotely/hotely rekr. středisek)	14/16/11	18	10	10		14/6		12	12
Dvoulůžkový (městské hotely/hotely rekr. středisek)	20/22/17	24	17	14		15		18,5	17/20
Trojůžkový				16		18			
Čtyřlůžkový				19					

Zdroj: Georgios Spitadakis

Klasifikace hotelů v Evropské unii na základě oficiálních hotelových průvodců z roku 1995 včetně aktualizace

Koupelna a sanitární zařízení (tabulka 10) na pokoji je hlavním určujícím faktorem vybavení pokoje. Jediné klasifikace, které požadují koupelnu na všech pokojích, jsou řecké a portugalské systémy. Portugalci však zvyhodňují "venkovské hotely", zejména pokud jsou starší a nelze je renovovat bez vážného znevýhodnění nebo dokonce ohrožení hostů.

**Tabulka 10: Koupelna a sanitární zařízení v hotelech v Evropské unii
(x - sledované parametry v jednotlivých zemích)**

	A	B	E	F	GB	GR	I	IRL	P
Alarm nebo telefon u vany nebo sprchy									x
Vana s protiskluzovou ochranou									x
Vana nebo sprcha						x			x
Koberec v koupelně					x				x
Účinný systém klimatizace		x							
Bez poplatků navíc za koupelnu nebo sprchu					x				
Sklenička pro každého v pokoji		x			x			x	
Závěs kolem vany nebo sprchy									x
Ručníky		x			x			x	
Věšák na ručníky									x
Stěna a podlaha kolem umyvadla musí být z pevného materiálu, který se snadno čistí									x
Odstavné místo na zavazadla								x	
Místo na toaletní potřeby u umyvadla		x	x						x
Zásuvka			x						
Teplá a studená voda		x	x	x	x	x		x	
Umyvadlo		x	x	x	x	x		x	x
Světlo nad umyvadlem			x					x	x
Zrcadlo nad umyvadlem		x	x					x	x
Mýdlo (v Beneluxu na požádání)		x				x		x	
1 HVĚZDIČKA, 1 KORUNKA, KATEGORIE Δ (=D)									
Vana nebo sprcha				20%					
Vana nebo sprcha a umyvadlo			25%						
Vana nebo sprcha a toaleta									
Vana nebo sprcha, toaleta a stolička na mytí			25%					25%	
Osuška navíc na osobu		x							
Plocha koupelny (po odečtení požadované plochy na sprchu a umyvadlo)			2,5						
Požadovaná plocha na sprchu a umyvadlo			1,5						
Opatření proti uklouznutí ve vaně nebo sprše (madla)		x							
Teplá a studená voda					x				
Umyvadlo			50%		x				
Zrcadlo nad umyvadlem			x						
Světlo nad umyvadlem			x						
Toaleta (počet na každých 100 pokojů)				20%					
2 HVĚZDIČKY, 2 KORUNKY, KATEGORIE Γ (=C)									
Vybavení koupelny							Vše (b)		
Vana (počet na každých 100 pokojů)									10%
Vana nebo sprcha (počet na každých 100 pokojů)	30%	25%		40%					
Vana nebo sprcha a toaleta	20% (a)				20%				Vše
Vana nebo sprcha, umyvadlo a toaleta			45%					50%	
Sprcha									90%
Sprcha a umyvadlo			40%						
Ručníky (+ ručník a + osuška na osobu)	x								
Ručník navíc na osobu		x							
Sanitární sáček	x								
Toaleta		13%		40%					
Toaletní papír (navíc)	x								
Mýdlo	x								

a = vana nebo sprcha ve 30% pokojů nebo vana nebo sprcha a toaleta v 20% pokojů

b = pro budovy postavené před rokem 1993 se značením nižším než 4 hvězdičky se toleruje absence koupelnového vybavení

**Tabulka 10: Koupelna a sanitární zařízení v hotelech v Evropské unii - pokračování
(x - sledované parametry v jednotlivých zemích)**

	A	B	E	F	GB	GR	I	IRL	P
3 HVĚZDIČKY, 3 KORUNKY, KATEGORIE B									
Sanitární vybavení (v procentech počtu pokojů)									
Vana									30%
Vana, sprcha, umyvadlo a toaleta			50%						
Vana nebo sprcha a toaleta	70% ^(a)	50%		80%					
Vana nebo sprcha, umyvadlo a toaleta			50%					Vše	
Kobereček v koupelně	x								
Sprcha									70%
Ručníky (dva malé a jedna osuška)	x								
Minimální plocha koupelny				2,5					
plocha koupelny v m ²			3,7						
plocha malé koupelny v m ²			2,5						

A = vana ve starých budovách s méně než 30 pokoji není nutná

a = všechny pokoje v nově postavených budovách musí mít vanu nebo sprchu a toaletu

	A	B	E	F	GB	GR	I	IRL	P
4 HVĚZDIČKY, 4 KORUNKY, KATEGORIE A									
Sanitární vybavení									
Vana	20%					50%			70%
Vana nebo sprcha a toaleta		Vše			90%			Vše	
Vana a sprcha				50%	50%				50%
Vana nebo sprcha				50%					50%
Vana, sprcha a toaleta			75%						
Sprcha, umyvadlo a toaleta			25%						
Koupelna s převlékárnou									x
Mýdlo	x								
Sprcha	80%					50%			30%
Čepice do sprchy		x							
Šampón									
Kosmetické tampóny	x								
Dva ručníky na osobu		x							
Toaleta				90%					

a = v nových budovách musí mít vanu 30% pokojů a 70% musí mít sprchu, je-li pokoj více než jednoúžkový musí být toaleta a koupelna odděleny

	A	B	E	F	GB	GR	I	IRL	P
5 HVĚZDIČEK, 5 KORUNEK, KATEGORIE "LUXE"									
Všechny pokoje s toaletou	x			x	x		x	x	
Všechny pokoje s vanou a sprchou				x	x		x	x	
Vana	70%					80%			
Koupací plášť pro každého	x								
sprcha	30%					20%			
Vysoušeč vlasů	x	x							
Šampón	x								
Zrcadlo na holení	x								
telefon			x						
Toaletní potřeby v koupelně					x				
Váhy	x								

a = všechny místnosti v nových budovách musí mít vanu (sprchu) a toaletu v oddělené místnosti

Zdroj: Georgios Spitadakis

Klasifikace hotelů v Evropské unii na základě oficiálních hotelových průvodců z roku 1995 včetně aktualizace

Většina klasifikačních systémů rozlišuje mezi lampičkou u postele a hlavním osvětlením. Televize musí být v Irsku a Portugalsku od tříhvězdičkového hotelu výše. Řecká klasifikace vyžaduje, aby hotely měly televizor v 50% pokojů nejvyšší kategorie, španělská klasifikace se však o televizorech nijak nezmiňuje. To dokazuje, že některé klasifikace jsou zastaralé. Žádná z klasifikací neuvažuje o videu, osobním počítači nebo přehrávači kompaktních disků. V Řecku musí mít hotely bez výtahu alespoň dva pokoje v přízemí upravené pro potřeby postižených. Spojené království má samostatnou klasifikaci pro hotely přizpůsobené postiženým. Zbývající země se ve svých klasifikacích nezmiňují o vybavení pro postižené. S novými technologiemi také stále častěji přichází nutnost přizpůsobit klasifikační systémy novým trendům a požadavkům klienta. Zde bychom zvláště v posledních letech mohli jmenovat rychlé připojení k internetu, a to jak s možností využít zařízení (počítače) hotelu, tak stále oblíbenější připojení vlastního laptopu.

Restaurace

Restaurační služby vyjadřují možnost, že si hosté mohou v hotelu objednat snídaní, oběd, večeři a občerstvení. Různé prvky obsažené v různých klasifikacích ukazují, že stravování může být v hotelech se stejným počtem hvězdiček různé.

Nejpodrobnější je rakouská a irská klasifikace. Rakouská klasifikace zdůrazňuje podávání jídla, vína a otvírací dobu, zatímco irská se soustřeďuje na materiální záležitosti, které by měly být k dispozici. Italská klasifikace se jen neurčitě zmiňuje, že hosté mohou očekávat snídaní, zatímco francouzská stanovuje, že čtyřhvězdičkový hotel by měl nabízet stravování. Řecká klasifikace určuje minimální požadovanou velikost jídelen, což pro zákazníky vůbec nemusí být podstatné.

Porovnáme-li restaurační služby ve všech klasifikacích, je evidentní, že klasifikace se nevěnuje, záměrně nebo náhodou, problematice stravování. Vedení hotelu může po této stránce plnit přání zákazníků zcela podle své fantazie, klasifikace však v otázce dostupnosti jídel pro hosty nenabízí žádnou záruku.

Služby se řídí zásadou, aby se zaměstnanci snažili uspokojovat přání zákazníků. To znamená, že se zaměstnanci budou snažit splnit přání, o kterých zákazník ani neví nebo jimi nechce zaměstnance obtěžovat, a podle Maslowovy hierarchie potřeb se jedná spíše o "hygienické" než o základní potřeby. Očekávání kvality ze strany hostů se netýká jen materiálních stránek, jako je pokoj a další zařízení. Ačkoliv toto je základ, nedílnou úlohu v nabídce produktu hrají zaměstnanci a služby přidané hodnoty.

Rozdíly v úrovni služeb jsou po porovnání v devíti zemích analyzovaných v této studii zcela zřejmé. Autoři uplatňují rozlišení mezi obecnými službami, jako je stlaní postelí nebo úklid pokojů, službami poskytovanými zaměstnanci, pokojovými službami a možností si nakoupit určité zboží. Tabulka 10 uvádí přehled různých nabízených pokojových služeb.

Schéma 4: Dotazník¹⁾ "Slib pohostinnosti" (Hospitality Promise)**VÁŠ NÁZOR:**

Vaše názory pro nás mají velkou hodnotu. Díky nim Vám dokážeme zajistit pohodlný a radostný pobyt. Vyplňte laskavě níže uvedený dotazník a odevzdejte jej do schránky na recepci nebo jej odešlete na adresu uvedenou na druhé straně.

1. Ohodnoťte prosím následující:

	Vynikající	Dobré	Průměr	Špatné
a) RECEPCE				
Přihlašování v hotelu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Odhlašování z hotelu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Přátelské chování	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) VÁŠ POKOJ				
Vzhled	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Čistota	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Funkčnost zařízení	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Koupelna	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Odpovídá ceně	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Celkový dojem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) RESTAURACE				
Výběr a kvalita jídla	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Efektivita obsluhy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vstřícnost personálu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Atmosféra restaurace	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Odpovídá ceně	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Snídaňový bufet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jaká jídla máte objednána?	Snídaní <input type="checkbox"/>	Oběd <input type="checkbox"/>	Večeři <input type="checkbox"/>	
d) BAR				
Výběr nápojů	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Obsluha	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Odpovídá ceně	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Do kterého baru jste chodili?	_____			
e) VYBAVENÍ PRO VOLNÝ ČAS				
Čistota	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Efektivita obsluhy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Výběr aktivit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Další poznámky	_____			

1) Příklad: Dotazník hotelu jednoho hotelového řetězce - leták pro průzkum veřejného mínění je položen v každém pokoji každého hotelu.

2. Jak celkově hodnotíte tento hotel Holiday Inn?

Vynikající

Dobrý

Průměr

Špatný

3. Co bylo pro Vás nejdůležitějším faktorem pro výběr tohoto hotelu?

Místo

Cena

Obecný standard hotelů Holiday Inn

Předchozí zkušenost s hotelem Holiday Inn

Zaměstnanci a služby

Člen Holiday Inn Priority Club

Firemní politika

Cestovní agentura

4. Důvody Vašeho pobytu

Obchod

Volný čas

Schůzka, zasedání

5. Kolik nocí jste zde strávili?

1

2

3

4 nebo více

6. Přijedete-li sem znovu, vrátíte se do tohoto hotelu?

Ano

Ne - Proč?

7. Byli bychom rádi, kdybyste uvedli další poznámky o svém pobytu v našem hotelu.

Tabulka 11: Pokojové služby v hotelech Evropské unie

	A	B	E	F	GB	GR	I	IRL	P
KATEGORIE VÝPSANÁ V SEZNAMU, KAT. O, KAT. E, PRVKY NUTNÉ PŘED UDĚLENÍM KLASIFIKACE									
OBECNÉ SLUŽBY									
Čisté ložní prádlo jednou týdně a pro každého nového hosta					x				
Stlání postele					x				
Možnost výměny ručníků a osušek na požádání					x				
Výměna ručníků a osušek obden									x
Denní úklid pokoje					x				
Nové mýdlo pro každého nového hosta					x				
Buzení z recepcce			x						
Uklizený pokoj pro každého nového hosta			x						
RECEPCE									
Zprávy pro hosty v recepci			x						
Sejř (odpovídá za něj vedení)			x						
PRANÍ A ŽEHLENÍ			x						
1 HVĚZDIČKA, JEDNA KORUNKA, KATEGORIE Δ (= D)	A	B	E	F	GB	GR	I	IRL	P
OBECNÉ SLUŽBY									
Čisté ložní prádlo jednou týdně	x							x	
Čisté ložní prádlo jednou za tři dny									x
Stlání postele									x
Výměna ručníků a osušek obden	x								
Výměna ručníků a osušek každý den									x
Výměna ručníků a osušek alespoň 2x týdně								x	
Úklid pokoje každý den								x	
POKOJOVÉ SLUŽBY									
Pokojové služby v noci/stále			x						
NOČNÍ SLUŽBA									
Vždy někdo ve službě	x						x		
PERSONÁL									
Recepční a vrátný alespoň 12 hodin							x		
Recepční a vrátný mluvčí angl. a franc. vždy k dispozici			x						
TELEFONNÍ SLUŽBY (vždy k dispozici)			x						
TURISTICKÉ INFORMACE K DISPOZICI					x				
2 HVĚZDIČKY, 2 KORUNKY, KATEGORIE Γ (= C)	A	B	E	F	GB	GR	I	IRL	P
POMĚR OSOBY/POKOJE									
1/10 a 1/15 garni	x								
OBECNÉ SLUŽBY									
Čisté ložní prádlo alespoň dvakrát týdně							x		
Výměna ručníků alespoň třikrát týdně							x		
SLUŽBY V BARU									
Bar 8 hodin denně							x		
Zavazadlová služba									
Na požádání					x				
PŘIJÍMAJÍ SE KREDITNÍ KARTY								x	
POKOJOVÉ SLUŽBY									
snídaně								x	
PERSONÁL									
Personál na recepci musí mluvit alespoň jedním cizím jazykem				x					
1 hodinu před snídaní musí být k dispozici káva a čaj a možnost přípravy čaje na pokoji					x				
BUDICÍ SLUŽBA NEBO BUDÍK V KAŽDÉM POKOJI					x				

Tabulka 11: Pokojové služby v hotelech Evropské unie - pokračování

3 HVĚZDIČKY, 3 KORUNKY, KATEGORIE B	A	B	E	F	GB	GR	I	IRL	P
POMĚR OSOBY/POKOJE									
1/6 a garní 1/2	x								
PŘIJÍMAJÍ SE CESTOVNÍ ŠEKY								x	
VŠEOBECNÉ SLUŽBY									
Čisté ložní prádlo 2x týdně	x								
Ručníky a kobereček se mění každé 2 dny	x								
Pokoje se uklízejí každé odpoledne							x		
Čisté ložní prádlo alespoň 2x týdně							x		
Čisté ručníky a osušky každý den							x		
ZAVAZDLOVÁ SLUŽBA							x		
BAR									
Služba v baru 12 hodin denně									
VYSOUŠEČ VLASŮ (NA POŽÁDÁNÍ)					x				
POKOJOVÉ SLUŽBY									
Služba v baru 12 hodin denně							x		
Snídaně do pokoje pro časné odjezdy					x				
Snídaně do pokoje				x			x		
Systém zavolání personálu									x
NAKUPOVÁNÍ									
Tabák		x							
NOČNÍ SLUŽBY									
Dosažitelnost vedení hotelu po telefonu	x								
1 zaměstnanec (na více než 60 pokojů)							x		
PERSONÁL									
Vrchní číšník musí mluvit anglicky nebo francouzsky									
1 osoba k dispozici po celý den					x				
Recepční musí mluvit 2 jazyky včetně angličtiny				x					
Vedoucí recepce musí mluvit 2 jazyky včetně angličtiny a franc.			x						
SLUŽBY PRO BOTY									
Viz 1 hvězdička, stroj v budově nebo služba čištění bot		x							
Stroj	x								
Stroj nebo hadřík na pokojích nebo čistící služba					x				
ŽEHLENÍ A ŽEHLICÍ PRKNO (na požádání)					x				
TELEFONNÍ SLUŽBY									
Anglicky nebo francouzsky mluvící telefonní operátor			x						
K DISPOZICI TURISTICKÉ INFORMACE								x	
PRANÍ A ŽEHLENÍ							x		
4 HVĚZDIČKY, 4 KORUNKY, KATEGORIE A	A	B	E	F	GB	GR	I	IRL	P
POMĚR OSOBY/POKOJE									
1/3 a garní 1/6	x								
OBECNÉ SLUŽBY									
Čisté ložní prádlo každý den							x	x	
ZAVAZDLOVÉ SLUŽBY									
16 z 24 hodin	x								
Čisté ložní prádlo každý třetí den									
BAR							x		
16 hodin denně									
SMĚNÁRNA/KREDITNÍ KARTY									
Možnost platit v cizí měně a většinou i kreditní kartou		x							
Směnárna						x			
Denní výměna ručníků a osušek na požádání	x								
KADERŇÍK						x			

Tabulka 11: Pokojové služby v hotelech Evropské unie - pokračování

4 HVĚZDIČKY, 4 KORUNKY, KATEGORIE A	A	B	E	F	GB	GR	I	IRL	P
NOČNÍ SLUŽBA									
V hotelu s více než 60 pokoji, jen v městských hotelech, s dobrou znalostí cizích jazyků	x								
Noční vrátný							x		
POKOJOVÉ SLUŽBY									
Bar							x		
Majordomus musí mluvit francouzsky nebo anglicky			x						
Stálá nápojová služba v noci			x						
Snídaně									
Snídaně, nápoje a lehké občerstvení mezi 7:00 a 23:00					x				
Snídaně, nápoje a lehká jídla přes den								x	
Systém zavolání personálu								x	x
K dispozici 16 hodin denně							x		
SLUŽBA PÉČE O DĚTI								x	
NAKUPOVÁNÍ									
Noviny						x		x	
Tabák									x
Toaletní potřeby								x	
Suvenýry						x			
PERSONÁL									
Recepční a vrátný k dispozici alespoň 16 hodin denně							x		
Vedení hotelu musí mluvit alespoň dvěma cizími jazyky							x		
POŠTOVNÍ SLUŽBY								x	
TURISTICKÉ SLUŽBY						x			
TELEFONNÍ SLUŽBY									
Telefonní operátoři musí mluvit francouzsky nebo anglicky			x						
K DISPOZICI									
Mýdlo								x	
Šampón								x	
Toaletní potřeby, noviny...				x					
PRANÍ A ŽEHLENÍ						x			
Do 48 hodin, sedm dní v týdnu	x								
Vyzvednutí a návrat podle dohody				x					
5 HVĚZDIČEK, 5 KORUNEK, KATEGORIE "LUXE"	A	B	E	F	GB	GR	I	IRL	P
Počet osob na pokoj									
1 na 2 pokoje	x								
Čisté ložní prádlo alespoň obden nebo na požádání denně	x								
ZAVAZADLOVÁ SLUŽBA									
Zavazadlová služba prováděná nosiči		x							
Zavazadlová služba 24 hodin denně	x								
PŮJČOVNA AUT		x						x	
POKOJOVÉ SLUŽBY									
Nápoje a občerstvení nebo minibar s omezeným počtem jídel	x								
Někteří číšníci musí mluvit cizím jazykem			x						
Snídaně	x								
Snídaně, oběd, večeře, nápoje a vína z vinného lístku								x	
Teplé a studené občerstvení a nápoje po celý den					x			x	
Teplé nápoje od snídaně až po půlnoc					x				
K dispozici 24 hodin denně							x		
KADERŇÍK		x	x						p
MASÁŽE									p
NÁKUPY		x							
Noviny		x							
Knihy		x							

Tabulka 11: Pokojové služby v hotelech Evropské unie - pokračování

5 HVĚZDIČEK, 5 KORUNEK, KATEGORIE "LUXE"	A	B	E	F	GB	GR	I	IRL	P
Toaletní potřeby									
NOČNÍ SLUŽBA									
S dobrou znalostí cizích jazyků		x							
Vrátný					x				
PARKOVACÍ SLUŽBY		x						x	
PERSONÁL									
Vedení hotelu musí mluvit alespoň 3 cizími jazyky							x		
CESTOVNÍ SLUŽBY									
Možnost rezervace výletu nebo zájezdu		x						x	
ČIŠTĚNÍ BOT									
Hadřík na pokoji		x							
Stroj zdarma na chodbě	x	x							
Služba - čištění bot	x	x							
ZNALOST JAZYKŮ									
Vedení hotelu a recepce		x							
TAXI		x							
TELEFONNÍ SLUŽBY									
Operátor musí mluvit alespoň francouzsky a anglicky			x						
MOŽNOST REZERVACE DIVADLA		x						x	
Mýdlo								x	
Šampón								x	
Dárkové zboží		x							
ŽEHLENÍ A PRANÍ									
Do 48 hodin		x							
Do 24 hodin sedm dní v týdnu		x							
Do 24 hodin kromě víkendů a svátků					x			x	

p = jen pro hotely stupně "de luxe"

P = jen pro hotely stupně "de luxe" a s více než 100 pokoji

Zdroj: Georgios Spitadakis

Klasifikace hotelů v Evropské unii na základě oficiálních hotelových průvodců z roku 1995 včetně aktualizace

Metoda pro získání Oficiální jednotné klasifikace ubytovacích zařízení v ČR

V rámci oficiální jednotné klasifikace ubytovacích zařízení mohou certifikát získat majitelé a provozovatelé těchto zařízení a to pro kategorie:

Hotel, Hotel Garni, Pension a Motel ve třídách označených hvězdičkami

*	Tourist
**	Economy
***	Standard
****	First Clas
*****	Luxury

Hotel je ubytovací zařízení s nejméně deseti pokoji pro hosty vybavené pro poskytování přechodného ubytování služeb s tím spojených (zejména stravovacích). Člení se do pěti tříd. Hotel Garni má vybavení jen pro omezený rozsah stravovacích služeb (nejméně snídaně) a člení se do čtyř tříd. Motel je ubytovací zařízení s nejméně 10 pokoji pro hosty poskytující přechodné ubytování a služby s tím spojené zejména pro motoristy a člení se do čtyř tříd.

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

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

Formulář pro získání klasifikace je společně s podmínkami a požadavky Klasifikace k dispozici na webových stránkách www.ahrcr.cz, případně může být zaslán na požádání sekretariátem AHR ČR, Revoluční 13, Praha 1. Na jmenovaných webových stránkách je také k dispozici on-line formulář, který lze vyplnit přímo v počítači. Žadatel musí vyhodnotit stávající úroveň vybavení ubytovacího zařízení dle podmínek uvedených v Klasifikaci, vybrat si odpovídající kategorii a třídu dle Klasifikace a případně odstranit zjištěné nedostatky a rozdíly. Součástí dokumentace je formulář jednoduché žádosti, kde žadatel uvede informace o certifikovaném ubytovacím zařízení a jeho provozovateli, dále kontrolní list, na jehož základě žadatel vyhodnotí úroveň vybavení ubytovacího zařízení formou sebehodnocení. Hodnocení je rozděleno na body povinné, které musí každé ubytovací zařízení splňovat a tzv. povinné volitelné, kde je stanovena tolerance dle dané třídy – pro * a ** 3 požadavky, pro *** 6 požadavků a pro **** a ***** 9 požadavků. V praxi to znamená, že z povinné volitelných bodů může zařízení, za předem daných limitů, určitý počet bodů nespĺňovat a přesto má možnost certifikaci získat. Vyplněný formulář spolu s fotodokumentací nebo propagačními materiály ubytovacího zařízení zašle žadatel na sekretariát AHR ČR, Revoluční 13, Praha 1 nebo na sdružení UNIHOST, Výstavní 2224/8, Ostrava. Následně obdrží fakturu na úhradu poplatku a jeho žádost je předána klasifikační komisi, která žádost posoudí. Budou-li při projednávání žádosti shledány nedostatky, stanoví i termíny nápravy. Po rozhodnutí klasifikační komise je žadateli zaslán certifikát a klasifikační znak. Nejpozději do šesti měsíců od udělení klasifikačního znaku je klasifikované zařízení navštíveno kontrolou, jejímž úkolem je porovnat předloženou dokumentaci s realitou služeb a vybavenosti ubytovacího zařízení. Pokud zařízení nespĺňuje dané požadavky, je stanoveno termín na jejich odstranění a následuje další kontrola. Neplnění požadavků klasifikace může vést k rozhodnutí klasifikační komise o odebrání znaku.

Provozovatel ubytovacího zařízení může žádat o udělení více tříd pro jeden objekt. Uvedené třídy nemusí být po sobě jdoucí. V případě úspěšné certifikace žadatel viditelně označí části budovy (např. patra, příp. pokoje) příslušnými třídami. Společné znaky musí vyhovovat nejvyšší certifikované třídě.

Certifikát a Klasifikační znaky vydávají zásadně AHR ČR a UNIHOST. Klasifikační znaky jsou ve formě samolepek společné, jednotné a bez označení profesních svazů. 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 udělený Certifikát i Klasifikační znak platnosti.

Podle rozhodnutí MMR ČR Jednotná klasifikace zůstane v pravomoci a odpovědnosti profesních svazů AHR ČR a UNIHOST. 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 po uplynutí čtyřletého období a obnovy udělených Certifikátů a Klasifikačních znaků.

Projekt je podporován MMR ČR a CzechTourism. Klasifikace nenahrazuje v oblasti stavebních požadavků platná kolaudační rozhodnutí.

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 ve výši 3.000,- Kč dané ubytovací zařízení. Podáním žádosti o přidělení Certifikátu a Klasifikačního znaku se provozovatel ubytovacího zařízení zavazuje k úhradě těchto nákladů.

Schéma 5: Formulář žádosti pro získání klasifikace

Zadatel (provozovatel ubytovacího zařízení):	Průvodní znaky rekonstrukce nebo modernizace:	Souhlasím se zveřejněním názvu ubytovacího zařízení s uvedením zařízení v seznamech ubytovacích zařízení pro potřeby internetové sítě, domácích a zahraničních cestovních kanceláří.
Adresa:	ANO <input type="checkbox"/> NE <input type="checkbox"/>
.....	Souhlasím, aby udělený Klasifikační znak a Certifikát na platné období byl umístěn na místě pro hosta viditelném a na dostupném místě (v prostoru recepcce) bude uložen materiál Klasifikace.
.....	ANO <input type="checkbox"/> NE <input type="checkbox"/>
.....	Souhlasím, aby vzniklé rozpory s deklarovanou kvalitou byly předány k prošetření klasifikační komisí a vstupem osob oprávněných klasifikační komisí do objektu ubytovacího zařízení k provedení kontroly.
Jméno odpovědného zástupce:	Předchozí zařazení a udělené certifikáty:	ANO <input type="checkbox"/> NE <input type="checkbox"/>
Funkce:	Souhlasím s úhradou administrativního poplatku, který pokrývá náklady spojené s zhotovením Certifikátu a Klasifikačního znaku, administrativní vylohy spojené s vyřízením Žádosti a provedením řádné kontroly:
Přímý kontakt:	ANO <input type="checkbox"/> NE <input type="checkbox"/>
Telefon:	Souhlasím s úhradou administrativního poplatku, který pokrývá náklady spojené s zhotovením Certifikátu a Klasifikačního znaku, administrativní vylohy spojené s vyřízením Žádosti a provedením řádné kontroly:
E-mail:	ANO <input type="checkbox"/> NE <input type="checkbox"/>
Kontaktní údaje na ubytovací zařízení:	Počet pokojů celkem:	— člen profesního svazu AHR ČR
Telefon:	— z toho apartmá:	— UNIHOST 1.500,- Kč
Fax:	— z toho junior suite a suite:	— ostatní 3.000,- Kč
E-mail:	— z toho pokojů uzpůsobených pro tělesně postižené (vozičkáře):	Souhlasím, že v případě mimořádné kontroly a zjištění rozporu či nedostatků reality oproti deklaraci v Žádosti uhradím náklady spojené s provedením kontroly ve výši 3.000,- Kč.
www:	Počet lůžek celkem – bez přistýlek:	ANO <input type="checkbox"/> NE <input type="checkbox"/>
Zadatel je:	Počet přistýlek k dispozici:	Čestně prohlašuji, že splňuji všechny požadavky Klasifikace pro Žádanou kategorii a třídu vyjma těchto požadavků:
člen AHR ČR ANO <input type="checkbox"/> NE <input type="checkbox"/>	Počet pokojů s vanou a WC:
člen UNIHOST ANO <input type="checkbox"/> NE <input type="checkbox"/>	Počet pokojů se sprchou a WC:
Název ubytovacího zařízení:	Počet pokojů bez samostatného hygienického zařízení:
Adresa:	Počet poschodí (bez přízemí):
.....	Výčet gastronomických a společensko-zábavních středisek:	Tyto nedostatky budou odstraněny do:
Rok výstavby:
Datum poslední rekonstrukce:	V
Datum poslední kolaudace (částné kolaudace rozepíše):	V případě, že se jedná o sezonní zařízení, uveďte dobu provozu	dne
Výjimky udělené v rámci kolaudace:	Podpis a razítko žadatele:
.....	Žádám o udělení Certifikátu a Klasifikačního znaku dle Oficiální jednotné klasifikace CR ubytovacích zařízení kategorie hotel, hotel garní, pension a motel (vyberte jednu variantu):	Povinná příloha:
.....	Kategorie:	<input type="checkbox"/> propagační materiály ubytovacího zařízení nebo
.....	Depandance ANO <input type="checkbox"/> NE <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> fotografie
.....	Třída(y):	<input type="checkbox"/> vyplněná tabulka požadavků třídy
.....	<input type="checkbox"/>

Závěrem

Je klasifikace ubytovacích zařízení vymezující kvalitativní znaky užitečná, nebo zbytečná?

Jak má klient, který si chce utvořit obrázek o hotelu, v němž bude bydlet, hodnotit své požadavky? Logické je použít klasifikační systém, který byl zaveden za tímto účelem. Uvedli jsme rozsáhlý přehled všech klasifikačních systémů a nyní je nutné kriticky zhodnotit skutečnou efektivitu tohoto systému.

Největší nedostatek klasifikačních systémů spočívá v tom, že často obsahují standardy, které mají hodnotit dostupná zařízení, ale (v podstatě) neberou v úvahu kvalitu těchto zařízení. Irská klasifikace např. jasně uvádí, že by neměla být považována za garanci kvality. Většina klasifikací postrádá dostatek podrobností nebo má příliš mnoho nedostatků na to, aby mohla být užívána za obecné vodítko pro výběr konkrétního hotelu.

Wim Desmet, ředitel společnosti Neckerman v Belgii, zdůrazňuje, že většina stávajících klasifikací se zaměřuje hlavně na podlahovou plochu, která je k dispozici, na klimatizaci a výtahy. Pak jsou např. vynikající hotely s dlouhou tradicí a skvělými službami hodnoceny hůře, protože postrádají některé z výše uvedených elementů. Neckerman proto používá ve svých brožurách vlastní klasifikaci stejně jako mnozí jiní touroperátoři i v České republice, což stojí za úvahu. Důvodem může být právě třeba nedůvěra k místní klasifikaci.

Pekka Ropponen, člen Finské rady pro hotely a restaurace, argumentuje tím, že klasifikaci lze plně nahradit aktivní marketingovou činností, brožurami, hotelovými průvodci nebo elektronickou komunikací. Arne Gustafsan, člen rady hotelového řetězce The Swedish Scandic v osmdesátých letech, formuloval tyto úvahy v průběhu diskuse, zda zavést klasifikaci ve Švédsku či nikoli, výrokem, že vhodnější by bylo "více informací, ale žádná klasifikace!"

Důkazy potvrzují, že jednorozměrný klasifikační systém nenabízí informaci té hloubky, kterou vzdělaní turisté nyní očekávají – zákazník např. ví, že hotel má jednu nebo více hvězdiček, ale již neví proč. To se týká většiny hotelových průvodců v Evropské unii. Kdyby všechny hotely obsahovaly alespoň přehled této klasifikace nebo legendu nastiňující základní podobnosti a rozdíly mezi různými klasifikacemi v EU, byla by to důležitá změna.

Klasifikace se často používají jako marketingová pomůcka k přilákání zahraničních návštěvníků. Zákazníci pak nevědomky srovnávají různé věci, protože klasifikace hotelů v Evropské unii jsou velmi odlišné. Chybí-li však na druhé straně alespoň základní standard, může Rada pro cestovní ruch nebo vládní orgány zanedbávat kontroly jakosti, protože každý klasifikační systém je druhem reklamy exportu.

Klasifikace hotelů by měly být přizpůsobeny regionálním charakteristikám hotelového průmyslu. Je nesmírně obtížné zavést klasifikaci, která je upravena jak podle hotelů v jižním Řecku, tak podle hotelů ve Švédsku. I kdyby to bylo možné, klasifikace by byla pro spotřebitele velmi špatně pochopitelná, a nesplňovala by proto svůj původní účel – informovat.

I přes námitky proti klasifikaci hovoří několik aspektů ve prospěch klasifikace. Mnoho úřadů i pisatelů zdůrazňuje, že klasifikace může být chápána jako motivace pro majitele hotelů investovat do vybavení a zlepšovat služby. Z tohoto hlediska jsou na klasifikaci hotelů kladeny minimální požadavky. Je na majitelích, aby využili své tvořivosti a přizpůsobili ubytování požadavkům zákazníků.

Spotřebitelé mohou využívat výhod dobrého přehledu o trhu, který slouží velkým hotelovým řetězcům, užívajícím často svou vlastní klasifikaci, ale také menším nezávislým hotelům. Takto dává klasifikace malým a nezávislým hotelům příležitost soutěžit na stejném hřišti s většími hotelovými řetězci.

Klasifikace hotelů by také mohla sloužit pro vyhledávání mezer v hotelech určitých kategorií a k nápravě této situace užitím plánování a rozvoje cestovního ruchu. K uvedenému došlo v sedmdesátých letech v Bruselu (DE GROOTE, EERLINGEN, 1995) a nedávno i v Helsinkách, přičemž v prvním případě byl vážný nedostatek hotelů střední cenové kategorie a v druhém případě levných, ale slušných hotelů.

Diskuse o tom, zda užívat klasifikaci či nikoli, není tak jednoduchá, jak se jeví. Je mnoho faktorů, které mluví proti klasifikaci. Vycházejí z toho, že většina klasifikací je neúplná a nesprávně se používá. Účinný a propracovaný klasifikační systém je významnou výhodou jak pro hotelový sektor, tak pro spotřebitele. Z hlediska Evropské unie by se obecná klasifikace hotelů rozhodně neměla přehlížet. Náročným úkolem pro tuto klasifikaci je to, že by se měla přizpůsobit různým typům hotelů a brát v úvahu informace specifické pro každý stát Evropské unie.

Z pohledu AHR ČR jako profesní organizace je klasifikace jedním z nástrojů pro budování kvality služeb cestovního ruchu a měla by postupně také zajistit nejen transparentnost trhu v této oblasti, ale také spravedlivé podnikatelské prostředí. Je kvalitním návodem pro ty, jež rekonstruují a nebo budují nová ubytovací zařízení a je svým způsobem i dobrým ukazatelem pro spotřebitele, jaké a jak kvalitní služby by měli od hotelových zařízení požadovat. Proto je klasifikace zcela určitě i dobrou ochranou spotřebitele, protože při absenci jakékoli klasifikace by host jen velmi obtížně mohli reklamovat nedostatečné služby.

Terminologie

Terminologie z ČSN EN ISO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

doplatek – rozdíl mezi zaplacenými zálohami a cenou služeb cestovního ruchu

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

Typy ubytovacích jednotek:

- jednolůžkový pokoj: pokoj s lůžkem pro jednu osobu
- dvoulůžkový pokoj: pokoj se dvěma lůžky, a to ve formě dvoulůžka nebo ve formě dvou lůžek umístěných vedle sebe
- dvoulůžkový pokoj – twin: pokoj se dvěma oddělenými lůžky
- vícelůžkový pokoj: pokoj se třemi nebo více lůžky
- rodinný pokoj: pokoj se třemi nebo více lůžky, z nichž alespoň dvě jsou vhodná pro dospělé osoby
- společná ložnice – vícelůžkový pokoj nabízející lůžka pro osoby, které mohou nebo nemusí patřit k určité skupině
- junior suite: ubytování se zvláštním místem pro sezení v jednom pokoji
- suite: ubytování poskytované ve vzájemně oddělených propojených místnostech s lůžkem (ložnice) a sedací soupravou (obývací pokoj)
- apartmá/apartment. Ubytování poskytující oddělenou místnost pro spaní a místnost se sedací soupravou akuchyňským 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

Vybrané druhy postelí:

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

Pokrmý a nápoje:

- Kontinentální snídaně – snídaně obsahující alespoň chléb, máslo, marmeládu nebo džem a horký nápoj
- Rozšířená snídaně – kontinentální snídaně doplněná o větší výběr chleba, marmelády nebo džemu, studených nápojů a sýrů nebo studených masných výrobků
- Snídaně formou švédských stolů (bufetová snídaně) – samoobslužný volný výběr přinejménším v rozsahu rozšířené snídaně
- Anglická snídaně – rozšířená snídaně doplněná dalšími horkými a studenými pokrmy

Poznámka: v některých zemích je uváděna jako úplná nebo americká snídaně.

Další služby:

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

Zařízení pro hosty:

- **Televizní místnost** – společná místnost nebo prostor pro hosty určený pro sledování televizních programů nebo videa
- **Místnost na čtení** (čítárna) – oddělená společná místnost nebo prostor pro hosty výslovně určený pro čtení
- **Salonek** – společná místnost nebo prostor určený pro sezení hostů
- **Knihovna** - společná místnost nebo prostor, ve kterém jsou pro hosty k dispozici knihy anebo jiná média pro zapůjčení nebo k nahlédnutí
- **Herna** – společná místnost nebo prostor poskytující hostům výběr her

- **Denní místnost pro děti s odborným dohledem** – zvláštní místnost nebo prostor, ve kterém jsou děti pod stálým dohledem odpovědné osoby
- **Dětská herna** (dětský koutek) – společná místnost nebo prostor, jenž má vybavení a materiál určený pro dětskou zábavu
- **Plavecký bazén** – vnitřní nebo venkovní bazén určený pro plavání, jenž nemusí být vyhříván
- **Vana s vířivkou** – lázeň nebo vana se zařízením vytvářejícím víry zahrátou vodou
- **Sauna** – dřevěná kabina s horkým suchým vzduchem
- **Parní lázeň** - místnost nebo kabina s horkou párou
- **Solárium** – místo pro opalování využívající přírodního nebo umělého zdroje záření
- **Tělocvična** – společná místnost nebo prostor zařízený pro cvičení, nemusí být pod dohledem

Příloha č. 1 - ROZHODNUTÍ KOMISE

ROZHODNUTÍ KOMISE

ze dne 14. dubna 2003,

kterým se stanovují ekologická kritéria pro udělování ekoznačky Společenství ubytovacím službám pro turisty

(oznámeno pod číslem K(2003) 235)

(Text s významem pro EHP)

(2003/287/ES)

KOMISE EVROPSKÝCH SPOLEČENSTVÍ,

s ohledem na Smlouvu o založení Evropského společenství,

s ohledem na nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) 1980/2000 ze dne 17. července 2000 o revidovaném systému Společenství pro udělování ekoznačky¹⁾, a zejména na čl. 6 odst. 1 druhý pododstavec uvedeného nařízení a šestý odstavec bodu 2 přílohy V uvedeného nařízení,

vzhledem k těmto důvodům:

- (1) Nařízení (ES) 1980/2000 stanoví, že ekoznačka může být udělena výrobku s vlastnostmi, kterému umožňují významně přispívat ke zlepšení klíčových environmentálních aspektů.
- (2) Nařízení (ES) 1980/2000 stanoví, že zvláštní kritéria ekoznačky jsou stanovena podle skupin výrobků.
- (3) V případě ubytovacích služeb pro turisty musí být ekologická kritéria rozdělena na povinná, která musí být splněna všechna, a na volitelná, z nichž musí být splněn jen určitý počet.
- (4) Pokud jde o příslušné poplatky, musí být poskytnuta snížení stanovená nařízením (ES) 1980/2000 a článkem 5 rozhodnutí Komise 2000/728/ES ze dne 10. listopadu 2000, kterým se stanovují poplatky za podání žádosti a roční poplatky za ekoznačku Společenství²⁾.
- (5) V případě velmi malých podniků a horských chat je účelné stanovit dodatečné snížení poplatků s ohledem na jejich omezené zdroje a na zvláštní důležitost v této skupině výrobků.
- (6) Opatření tohoto rozhodnutí vycházejí z návrhu kritérií, který vypracoval Výbor Evropské unie pro ekoznačku zřízený podle článku 13 nařízení (ES) 1980/2000.
- (7) Opatření tohoto rozhodnutí jsou v souladu se stanoviskem výboru zřízeného podle článku 17 nařízení (ES) 1980/2000,

1) Úř. věst. L 237, 21.9.2000, s. 1.

2) Úř. věst. L 293, 22.11.2000, s. 18.

PŘIJALA TOTO ROZHODNUTÍ:

Článek 1

Aby byla ubytovacím službám pro turisty udělena ekoznačka Společenství podle nařízení (ES) 1980/2000, musí poskytované služby spadat do skupiny výrobků „ubytovací služby pro turisty“ definované v článku 2 a musí splňovat ekologická kritéria stanovená v příloze tohoto rozhodnutí.

Tato kritéria se dělí na povinná kritéria, která musí být všechna splněna, a na volitelná kritéria, z nichž musí být splněn jen určitý počet, jak je uvedeno v příloze.

Článek 2

Skupina výrobků „ubytovací služby pro turisty“ zahrnuje placené poskytování ubytování na noc v patřičně vybavených pokojích, ve kterých je alespoň jedno lůžko, jakožto hlavní služba poskytovaná turistům, cestujícím a hostům. Ubytování může zahrnovat poskytování pohostinských služeb, zotavovacích zařízení nebo zelených ploch.

Článek 3

1. Poplatky za podání žádosti a roční poplatky jsou stanoveny v rozhodnutí 2000/728/ES.
2. Odchylně od odstavce 1 se poplatek za podání žádosti v případě velmi malých podniků a horských chat snižuje o 75%, přičemž žádné další snížení není možné.

Minimální výše ročního poplatku je stanovena na 100 eur a roční objem prodeje, na jehož základě se vypočítává roční poplatek, se snižuje o 50%.

Roční objem prodeje se vypočítává vynásobením dodací ceny počtem noclehů a snížením získaného výsledku o 50%. Za dodací cenu se považuje průměrná cena zaplacená hostem za nocleh včetně všech služeb, které nejsou předmětem příplatku. Použijí se snížení minimální výše ročního poplatku stanovená v článku 2 rozhodnutí 2000/728/ES.

3. Pro účely tohoto rozhodnutí se použije definice velmi malých podniků stanovená v doporučení Komise 96/280/ES ze dne 3. dubna 1996 o definici malých a středních podniků³⁾ ve znění pozdějších předpisů a horskou chatou se rozumí místo ubytování pro turisty nabízející nocleh horolezcům a horským turistům v odlehlých horských oblastech.

Článek 4

Pro správné účely se skupině výrobků „ubytovací služby pro turisty“ přiděluje číselný kód „25“.

Článek 5

Toto rozhodnutí se použije ode dne 1. května 2003 do dne 30. dubna 2007. Nebudou-li ke dni 30. dubna 2007 přijata revidovaná kritéria, toto rozhodnutí se použije do dne 30. dubna 2008.

Článek 6

Toto rozhodnutí je určeno členským státům.

V Bruselu dne 14. dubna 2003.

Za Komisi
Margot WALLSTRÖM
členka Komise

3) Úř. věst. L 107, 30.4.1996, s. 4.

PŘÍLOHA

RÁMCOVÝ PLÁN

Cíle kritérií

Cílem kritérií je omezování hlavních dopadů na životní prostředí tří fází životního cyklu služby (nákup, poskytování služby, odpady). Jejich cílem je zejména:

- omezování spotřeby energie,
- omezování spotřeby vody,
- omezování produkce odpadu,
- podporování využívání obnovitelných zdrojů a látek, které jsou méně nebezpečné pro životní prostředí,
- podporování komunikace a vzdělávání v oblasti životního prostředí.

Požadavky na posuzování a ověřování

Zvláštní požadavky na posuzování a ověřování se uvádějí pro každé kritérium.

V případě potřeby lze použít jiné zkušební metody než ty, které se uvádějí pro každé kritérium, pokud příslušný subjekt, který posuzuje žádost, je uznán za rovnocenné.

V případech, kdy se požaduje, aby žadatel předložil prohlášení, dokumentaci, rozbor, zprávu o zkoušce nebo jiné doklady dosvědčující splnění kritérií, mohou být tyto doklady předloženy žadatelem nebo popřípadě jeho dodavatelem (dodavateli) atd.

V případě potřeby mohou příslušné subjekty vyžadovat doplňkovou dokumentaci a mohou provést nezávislá ověřování.

Příslušným subjektům se doporučuje, aby při posuzování žádostí a monitorování, jak jsou dodržována kritéria, braly v úvahu provádění uznaných systémů řízení a auditu z hlediska ochrany životního prostředí jako jsou EMAS nebo ISO 14001. (Poznámka: provádění takových systémů řízení není povinné).

POVINNÁ KRITÉRIA

Všechna kritéria uvedená v tomto oddíle musí být splněna.

ENERGIE

1. Elektrická energie z obnovitelných zdrojů

Alespoň 22% elektrické energie musí pocházet z obnovitelných zdrojů energie podle směrnice 2001/77/ES Evropského parlamentu a Rady ze dne 27. září 2001 o podpoře elektriny vyrobené z obnovitelných zdrojů energie na vnitřním trhu s elektřinou⁴⁾.

Toto kritérium se použije pouze pro turistická ubytovací zařízení, která mají přístup na trh nabízející elektrickou energii vyráběnou z obnovitelných zdrojů energie.

Posuzování a ověřování: Žadatel předloží prohlášení od dodavatele elektrické energie (nebo s ním uzavřenou smlouvu) uvádějící povahu obnovitelného zdroje (obnovitelných zdrojů) energie, procentuální podíl dodávané elektrické energie, která pochází z obnovitelného zdroje, a nejvyšší procentuální podíl, který může být dodán. Obnovitelnými zdroji energie se podle směrnice 2001/77/ES rozumějí nefosilní obnovitelné zdroje energie (větrná, sluneční, geotermální energie, odliv a příliv, vodní energie, biomasa, skládkový plyn, plyn z čistíren odpadních vod a bioplyn).

4) Úř. věst. L 283, 27. 10. 2001, s. 33.

2. Uhlí a těžké oleje

Těžké oleje s obsahem síry vyšším než 0,2% a uhlí se nesmějí používat jako zdroje energie.

Toto kritérium se použije pouze pro turistická ubytovací zařízení, která mají samostatný systém vytápění.

Posuzování a ověřování: Žadatel předloží prohlášení o splnění tohoto kritéria a uvede druh používaných zdrojů energie.

3. Elektřina k vytápění

Alespoň 22% elektrické energie využívané k vytápění místnosti a k ohřevu užitkové vody musí v souladu se směrnicí 2001/77/ES pocházet z obnovitelných zdrojů energie.

Toto kritérium se použije pouze pro turistická ubytovací zařízení, která mají samostatný systém elektrického vytápění a která mají přístup na trh nabízející elektrickou energii vyráběnou z obnovitelných zdrojů energie.

Posuzování a ověřování: Žadatel předloží prohlášení o splnění tohoto kritéria a uvede druh a množství energetických zdrojů využívaných k vytápění případně spolu s dokumentací ke kotlům na vytápění (tepelným generátorům).

4. Účinnost kotle

Účinnost každého nového kotle (tepelného generátoru) zakoupeného v době platnosti ekoznačky musí být nejméně 90%; měření se provádí podle směrnice Rady 92/42/EHS ze dne 21. května 1992 o požadavcích na účinnost nových teplovodních kotlů na kapalná nebo plynná paliva⁵⁾ nebo podle norem a předpisů pro kotle, které nejsou v uvedené směrnici zahrnuty.

Teplovodní kotle na kapalná nebo plynná paliva, jak jsou definovány ve směrnici 92/42/EHS, musí splňovat normy účinnosti stanovené v uvedené směrnici.

Účinnost kotlů vyňatých z oblasti působnosti směrnice 92/42/EHS musí být v souladu s pokyny výrobce a s vnitrostátními a místními právními předpisy o účinnosti.

Posuzování a ověřování: Žadatel předloží technickou zprávu vypracovanou osobami odpovědnými za prodej nebo údržbu kotle s uvedením jeho účinnosti. Směrnice 92/41/ES definuje užitečnou účinnost (vyjádřenou v %) jako poměr mezi tepelným výkonem převáděným na vodu v kotli a součinem čistě výtěžnosti paliva při konstantním tlaku a spotřebě vyjádřené množstvím paliva na jednotku času.

Článek 3 směrnice 92/42/EHS se nevztahuje na následující kotle: teplovodní kotle na různá paliva včetně pevných paliv; zařízení pro okamžitou přípravu teplé užitkové vody; kotle navržené na paliva, jejichž vlastnosti se ztlačně liší od vlastností kapalných nebo plyných paliv, která jsou běžně dostupná na trhu (plyn z průmyslového odpadu, bioplyn atd.); kuchyňské sporáky a přístroje určené především k vytápění prostor, v nichž jsou umístěny a jejichž dodatečnou funkcí je rovněž dodávat teplou vodu ústřednímu vytápění a teplou užitkovou vodu.

5. Klimatizace

Každý klimatizační systém zakoupený v době platnosti ekoznačky musí mít energetickou účinnost alespoň třídy B, jak je definována ve směrnici Komise 2002/31/ES ze dne 22. března 2002, kterou se provádí směrnice Rady 92/75/EHS s ohledem na uvádění spotřeby energie na energetických štítcích klimatizátorů vzduchu pro domácnost⁶⁾, nebo musí mít rovnocennou energetickou účinnost.

Poznámka: Toto kritérium se nepoužije na zařízení, která mohou také využívat jiných zdrojů energie, nebo pracují na principu vzduch-voda a voda-voda, nebo na jednotky s výkonem (chladičím výkonem) vyšším než 12 kW.

Posuzování a ověřování: Žadatel předloží technickou zprávu vypracovanou odbornými technikami odpovědnými za montáž, prodej nebo údržbu klimatizačního systému.

5) Úř. věst. L 167, 22. 6. 1992, s. 17.

6) Úř. věst. L 167, 22. 6. 1992, s. 17.

6. Izolace oken

Všechna okna v místnostech musí mít dostatečně vysoký stupeň tepelné izolace v závislosti na místním podnebí a musí zajišťovat odpovídající stupeň zvukové izolace.

Posuzování a ověřování: Žadatel předloží prohlášení o splnění tohoto kritéria; je-li to dostačující, může vypracovat toto prohlášení sám, nebo je vypracuje odborný technik.

7. Vypínání topení nebo klimatizace

Pokud se při otevření oken topení nebo klimatizace automaticky nevypíná, musí být v místnosti hostu snadno dostupné upozornění, aby zavíral okno (okna), je-li zapnuto topení nebo klimatizace.

Toto kritérium se použije pouze pro turistické ubytovny, které mají systém vytápění nebo klimatizace.

Posuzování a ověřování: Žadatel předloží prohlášení o splnění tohoto kritéria případně s textem upozornění.

8. Zhasínání světel

Jestliže místnost není vybavena systémem automatického zhasínání světel, musí být v místnosti hostům snadno dostupné upozornění, aby při odchodu z místnosti zhasínali světla.

Posuzování a ověřování: Žadatel předloží prohlášení o splnění tohoto kritéria a uvede postup informování hostů.

9. Energetická účinnost žárovek

- a) Do jednoho roku ode dne podání žádosti musí energetická účinnost alespoň u 60% žárovek v ubytovacím zařízení odpovídat hodnotám třídy A, jak je definována ve směrnici Komise 98/11/ES ze dne 27. ledna 1998, kterou se provádí směrnice Rady 92/75/EHS, pokud jde o uvádění spotřeby energie na energetických štítcích zdrojů světla pro domácnost⁷⁾. Toto ustanovení se nepoužije na žárovky, jejichž fyzikální vlastnosti neumožňují jejich výměnu za žárovky energeticky úsporné.
- b) Do jednoho roku ode dne podání žádosti musí energetická účinnost alespoň u 80% žárovek umístěných v místech, kde se předpokládá, že budou svítit více než pět hodin denně, odpovídat hodnotám třídy A, jak je definována ve směrnici 98/11/ES. Toto ustanovení se nepoužije na žárovky, jejichž fyzikální vlastnosti neumožňují jejich výměnu za žárovky energeticky úsporné.

Posuzování a ověřování: Žadatel předloží prohlášení o splnění obou částí tohoto kritéria a uvede třídu energetické účinnosti různých použitých žárovek.

10. Časový spínač v sauně

Všechny sauny musí být vybaveny časovým spínačem.

Posuzování a ověřování: Žadatel předloží technickou zprávu vypracovanou odbornými technikami odpovědnými za montáž nebo údržbu těchto systémů.

7) Úř. Věst. L 71, 10.3. 1998, s.1,

VODA

11. Zdroj vody

Ubytovací zařízení příslušnému vodo hospodářskému orgánu prohlásí, že je ochotno změnit zdroj vody (např. voda z veřejné rozvodné sítě, povrchová voda), prokáží-li výsledky studií v rámci místního plánu ochrany vod, že používání současného zdroje vody má značný dopad na životní prostředí.

Toto kritérium se použije jen na ubytovací zařízení, která nejsou napojena na veřejnou rozvodnou síť vody.

Posuzování a ověřování: Žadatel předloží výše uvedené prohlášení spolu s příslušnou dokumentací včetně výsledků případných studií v rámci místního plánu ochrany vod a uvede všechna opatření považovaná za nezbytná a dokumentaci k přijatým opatřením.

12. Průtok vody z kohoutků a sprch

Průtok vody z kohoutků a sprch nesmí překročit 12 litrů / minutu.

Posuzování a ověřování: Žadatel předloží prohlášení o splnění tohoto kritéria spolu s vysvětlením, jakým způsobem ubytovací zařízení toto kritérium splňuje, a s příslušnou dokumentací.

13. Úspory vody v koupelnách a na záchodech

V koupelnách a na záchodech musí být umístěny patřičné informace pro hosty o tom, jak mohou přispět k úsporám vody.

Posuzování a ověřování: Žadatel předloží prohlášení o splnění tohoto kritéria a upřesní informace poskytnuté hostům.

14. Odpadkové koše na záchodech

Na každém záchodě musí být umístěn vhodný odpadkový koš a hosté musí být vyzváni, aby jej pro určité druhy odpadů používali místo záchodu.

Posuzování a ověřování: Žadatel předloží prohlášení o splnění tohoto kritéria a upřesní informace poskytnuté hostům.

15. Splachování pisoárů

Pisoáry musí být vybaveny automatickým nebo ručním splachováním navrženým tak, aby nebylo současně splachováno více než pět pisoárů.

Posuzování a ověřování: Žadatel předloží prohlášení o splnění tohoto kritéria spolu s dokumentací o zabudovaných pisoárech.

16. Průsaky

Personál musí být vyškolen k tomu, aby denně kontroloval viditelné průsaky a případně přijímal nezbytná opatření. Hosté musí být vyzváni, aby personál informovali o každém průsaku.

Posuzování a ověřování: Žadatel předloží prohlášení o splnění tohoto kritéria, dokumentaci o tématech projednávaných během školení a opis informací určených hostům.

17. Výměna ručníků a ložního prádla

Host musí být informován, že z důvodů ochrany životního prostředí vyměňuje ubytovací zařízení ručníky a ložní prádlo buď na žádost hostů, nebo pravidelně jednou týdně v ubytovacích zařízeních nižší kategorie a dvakrát týdně v ubytovacích zařízeních vyšší kategorie.

Posuzování a ověřování: Žadatel předloží prohlášení o splnění tohoto kritéria spolu s příslušnou dokumentací o způsobu, jímž byli hosté informováni.

18. Zalévání rostlin a zahrad

Jestliže to klimatické a regionální podmínky vyžadují, mají být květiny a zahrady normálně zalévány předtím, než slunce dosáhne vrcholu, nebo po jeho západu.

Posuzování a ověřování: Žadatel předloží prohlášení o splnění tohoto kritéria.

19. Čištění odpadních vod

Všechny odpadní vody musí být čištěny.

Nemůže-li být ubytovací zařízení napojeno na místní čistírnu odpadních vod, musí mít svůj vlastní systém čištění, který splňuje požadavky příslušných místních, vnitrostátních nebo evropských právních předpisů.

Posuzování a ověřování: Žadatel předloží prohlášení o splnění tohoto kritéria spolu s dokumentací o napojení na místní čistírnu odpadních vod, případně o svém vlastním systému čištění odpadních vod.

20. Plán nakládání s odpadními vodami

Ubytovací zařízení si musí vyžádat u místních správních úřadů plán nakládání s odpadními vodami, a jestliže existuje, musí se jím řídit.

Posuzování a ověřování: Žadatel předloží dopis zasláný příslušnému místnímu správnímu úřadu pověřenému nakládáním s odpadními vodami, ve kterém žádá o plán nakládání s odpadními vodami, a obdržanou odpověď. Existuje-li takový plán, žadatel předloží dokumentaci o opatřeních přijatých k jeho plnění.

PRACÍ, ČISTICÍ A DEZINFEKČNÍ PROSTŘEDKY

21. Dezinfekční prostředky

Dezinfekční prostředky se smějí používat pouze v nezbytných případech z důvodu plnění zákonem stanovených hygienických požadavků.

Posuzování a ověřování: Žadatel předloží prohlášení o splnění tohoto kritéria a uvede, kde a kdy se dezinfekční prostředky používají.

22. Pokyny personálu o užívání pracích, čistících a dezinfekčních prostředků

Personál musí být zpraven o tom, aby nepřekračoval množství pracího, čistícího a dezinfekčního prostředku doporučené na obalu.

Posuzování a ověřování: Žadatel předloží prohlášení o splnění tohoto kritéria spolu s podrobnými pokyny předanými personálu.

ODPADY

23. Třídění odpadu prováděné hosty

Hostům se musí poskytnout vhodné nádoby, aby mohli podle místních nebo vnitrostátních systémů třídít odpady. Jasně a snadno přístupné informace v pokojích musí hosty vyzývat, aby třídili své odpady.

Posuzování a ověřování: Žadatel předloží prohlášení o splnění tohoto kritéria spolu s popisem nádob a s opisy informací určených hostům.

24. Nebezpečné odpady

Personál musí třídít nebezpečný odpad podle seznamu uvedeného v rozhodnutí Komise 2000/532/ES ze dne 3. května 2000, kterým se nahrazuje rozhodnutí 94/3/ES, kterým se stanoví seznam odpadů podle čl. 1 písm. a) směrnice Rady 75/442/EHS o odpadech, a rozhodnutí Rady 94/904/ES, kterým se stanoví seznam nebezpečných odpadů ve smyslu čl. 1 odst. 4 směrnice Rady 91/689/EHS o nebezpečných odpadech⁸⁾ ve znění pozdějších předpisů, a musí zajistit jeho vhodné zneškodňování. Nebezpečný odpad zahrnuje tonery, inkousty, chladicí zařízení, baterie, léčiva.

Pokud místní orgány nezajišťují zneškodňování nebezpečných odpadů, musí žadatel předkládat každý rok prohlášení místních orgánů, že v místě neexistuje systém zneškodňování nebezpečných odpadů.

Posuzování a ověřování: Žadatel předloží prohlášení o splnění tohoto kritéria spolu se seznamem nebezpečných odpadů produkovaných ubytovacími zařízeními a uvede metody zacházení s těmito odpady, jejich třídění, sběru a zneškodňování včetně opisů smluv uzavřených za tímto účelem s třetími stranami. Žadatel případně předkládá každý rok výše uvedené prohlášení místních orgánů.

25. Třídění odpadu

Personál musí třídít odpad do kategorií, které mohou být odděleně zpracovávány místními nebo vnitrostátními zařízeními na zpracování odpadu. Pokud místní orgány nenabízejí tříděný sběr nebo zneškodňování odpadu, ubytovací zařízení písemně oznámí orgánu svou ochotu odpad třídít a své znepokojení nad skutečností, že žádný systém tříděného sběru nebo zneškodňování odpadů neexistuje.

Žádost o poskytnutí tříděného sběru nebo zneškodňování odpadu se místním orgánům předkládá každoročně.

Posuzování a ověřování: Žadatel předloží prohlášení o splnění tohoto kritéria a uvede jednotlivé kategorie odpadu schválené místními orgány a dále způsob sběru, třídění, zpracování a zneškodňování uvedených kategorií odpadu v ubytovacím zařízení nebo smlouvy uzavřené za tímto účelem se soukromými podniky. Žadatel případně každoročně předkládá příslušné prohlášení místním orgánům.

26. Odvoz odpadu

Pokud místní orgány pověřené nakládáním s odpady nezajišťují sběr odpadu v místě nebo v blízkosti ubytovacího zařízení, zajistí si ubytovací zařízení odvoz odpadu na příslušné místo samo a dbá o to, aby vzdálenost odvozu byla co nejkratší.

Posuzování a ověřování: Žadatel předloží prohlášení o splnění tohoto kritéria a uvede sběrná místa, kam je odpad odvážen, způsob odvozu a ujeté vzdálenosti.

8) Úř. věst. L 226, 6. 9. 2000, s. 3.

27. Výrobky na jedno použití

Nevyžaduje-li to zákon, nesmí se na pokojích a v restauracích používat žádný z následujících výrobků na jedno použití:

- toaletní potřeby v jednorázovém balení nebo na jediné použití (šampón, mýdlo, koupací čepice atd.),
- šálky, talíře, příbory.

Posuzování a ověřování: Žadatel předloží prohlášení o splnění tohoto kritéria a uvede, které výrobky na jedno použití jsou použity a právní předpisy, které vyžadují jejich používání.

JINÉ SLUŽBY

28. Zákaz kouření ve společenských prostorách

Ve společensky užívaných prostorách musí být vymezeny nekuřácké zóny.

Posuzování a ověřování: Žadatel předloží prohlášení o splnění tohoto kritéria.

29. Veřejná doprava

Hosté a personál musí mít zajištěn snadný přístup k informacím o možnostech veřejné dopravy do místa ubytování a dalších místních cílů. Pokud neexistuje vhodná veřejná doprava, musí být rovněž poskytnuty informace o dalších, z hlediska životního prostředí výhodnějších, dopravních prostředcích.

Posuzování a ověřování: Žadatel předloží prohlášení o splnění tohoto kritéria spolu s opisy dostupných informačních materiálů.

OBECNÉ ŘÍZENÍ

Žadatelé, kteří používají systém řízení a auditu z hlediska ochrany životního prostředí registrovaný na základě nařízení EMAS nebo certifikovaný podle normy ISO 14001 automaticky splňují níže uvedená povinná kritéria obecného řízení. V tomto případě je registrace EMAS nebo certifikace ISO 14001 potvrzením splnění těchto povinných kritérií.

30. Obecná údržba a opravy

Veškeré vybavení používané k poskytování ubytovacích služeb se musí udržovat a opravovat podle právních předpisů a vždy, když je to nezbytné, a tyto práce musí provádět pouze kvalifikovaný personál.

Pokud jde o vybavení uvedené v kritériích, musí si vedoucí ubytovacího zařízení od technika vyžádat písemné prohlášení o četnosti právními předpisy stanovených údržbářských kontrol.

Posuzování a ověřování: Žadatel předloží prohlášení o splnění tohoto kritéria spolu se seznamem vybavení a osob či podniků zajišťujících údržbu.

31. Údržba a opravy kotlů

- a) Údržba a opravy kotlů musí být prováděny nejméně jednou ročně nebo i častěji, pokud to právní předpisy vyžadují nebo, je-li to nezbytné, kvalifikovanými odborníky podle norem IEC a podle použitelných vnitrostátních norem nebo podle pokynů od výrobce.
- b) Kontroly se provádějí jednou ročně, aby se ověřilo, zda úroveň účinnosti definované ve směrnici 92/42/EHS, vnitrostátní právní předpisy nebo pokyny od výrobce jsou dodržovány, a zda emise jsou v rozsahu mezních hodnot. Jestliže kontroly údržby ukáží, že výše uvedené podmínky nejsou splněny, musí být neprodleně přijata nápravná opatření.

Posuzování a ověřování: Žadatel předloží prohlášení o splnění obou částí tohoto kritéria včetně popisu kotlů a programu údržby a včetně osob nebo podniků zajišťujících údržbu a včetně kontrol provedených během údržby.

32. Environmentální politika a akční program

Vedení ubytovacího zařízení musí mít politiku týkající se ochrany životního prostředí a musí v tomto smyslu vydat stručné prohlášení a vypracovat přesný akční program s cílem zajistit provádění této politiky.

Akční program musí stanovit environmentální cíle týkající se energie, vody, chemických látek a odpadu; tyto cíle musí být každé dva roky přezkoumány, přičemž se berou v potaz volitelná kritéria. V akčním programu musí být uvedena osoba v ubytovacím zařízení zodpovědná za otázky životního prostředí, která je pověřena přijímáním potřebných opatření a dohledem nad prováděním cílů. Hosté musí být vyzýváni k vyjádření připomínek a stížností, jež je třeba brát v potaz.

Posuzování a ověřování: Žadatel předloží prohlášení o splnění tohoto kritéria spolu s opisem environmentální politiky, opisem prohlášení o environmentální politice, opisem akčního programu a uvede, jak se berou v potaz podněty hostů.

33. Školení personálu

Ubytovací zařízení pro turisty musí personálu poskytnout informace a školení včetně písemných postupů nebo příruček, aby se zajistilo provádění environmentálních opatření a aby se zvýšilo povědomí zaměstnanců o chování šetrném k životnímu prostředí. Novému personálu musí být poskytnuto odpovídající školení během prvních čtyř týdnů po nástupu do zaměstnání a veškerému personálu alespoň jednou ročně.

Posuzování a ověřování: Žadatel předloží prohlášení o splnění tohoto kritéria spolu s podrobnými informacemi o programu školení a jeho obsahu a upřesní, který druh školení byl poskytnut tomu kterému členu personálu a kdy.

34. Informace určené hostům

Ubytovací zařízení pro turisty musí poskytovat hostům, včetně účastníků konferencí, informace o své environmentální politice, o přijatých opatřeních a o ekoznačce Společenství. Informace musí být hostům podávány aktivní formou na recepci a na viditelném místě, především na pokojích, musí být umístěna upozornění vyzývající hosty k tomu, aby podporovali cíle v oblasti životního prostředí.

Posuzování a ověřování: Žadatel předloží prohlášení o splnění tohoto kritéria spolu s opisem informací a upozorněních určených hostům.

35. Údaje o spotřebě energie a vody

Ubytovací zařízení musí stanovit postupy pro sběr a průběžnou kontrolu údajů o celkové spotřebě energie (kWh), o spotřebě elektrické energie (kWh), o spotřebě energie používané k vytápění (kWh) a o spotřebě vody (v litrech).

Sběr údajů se musí provádět ke každému přijatému vyúčtování nebo nejméně jednou za tři měsíce a údaje musí být vyjádřeny také jako spotřeba za jeden nocleh a na 1m² vnitřní plochy. Ubytovací zařízení musí každoročně sdělit výsledky příslušnému subjektu, který posuzoval žádost.

Posuzování a ověřování: Žadatel předloží prohlášení o splnění tohoto kritéria spolu s popisem postupů. Při podávání žádosti žadatel předloží údaje o výše uvedených spotřebách alespoň za předchozí tři měsíce (jsou-li již dostupné). Poté každoročně předkládá tyto údaje za předchozí rok.

36. Sběr ostatních údajů

Ubytovací zařízení musí stanovit postupy pro sběr a průběžnou kontrolu údajů o spotřebě chemických látek (v gramech suché látky) a o objemu vyprodukovaného odpadu (v litrech nebo kilogramech netříděného odpadu).

Sběr údajů se musí provádět alespoň jednou za šest měsíců a údaje musí být vyjádřeny také jako údaje o spotřebě nebo produkci za jeden nocleh a na 1 m² vnitřní plochy. Ubytovací zařízení musí každoročně sdělit výsledky příslušnému subjektu, který posuzoval žádost.

Posuzování a ověřování: Žadatel předloží prohlášení o splnění tohoto kritéria spolu s popisem postupů. Při podávání žádosti žadatel předloží údaje o výše uvedených spotřebách alespoň za předchozí tři měsíce (jsou-li již dostupné). Poté každoročně předkládá tyto údaje za předchozí rok. Žadatel přesně určí nabízené služby a uvede, zda se prádlo čistí na místě.

37. Údaje uvedené na ekoznačce

V rámečku 2 ekoznačky se uvede následující text:

- opatření přijatá k úspoře energie a vody,
- opatření přijatá ke snižování objemu odpadu,
- obecná opatření ke zlepšování životního prostředí.

Posuzování a ověřování: Žadatel předloží vzorek podložek, na které nalepí ekoznačku, spolu s prohlášením o splnění tohoto kritéria.

VOLITELNÁ KRITÉRIA

Požadované bodové hodnocení

Každému volitelnému kritériu se přiděluje určitý počet bodů, který je uveden za názvem každého kritéria. Součet bodů splněných kritérií musí odpovídat celkovému počtu 16,5 bodu.

Celkový počet požadovaných bodů se zvýší o 1 bod za každou ze tří doplňkových služeb, které nabízí vedoucí nebo majitel ubytovacího zařízení: restaurační služby, zotavovací zařízení, zelené plochy.

Restaurační služby zahrnují snídani. Zotavovací zařízení zahrnují saunu, bazén a další zařízení tohoto druhu, která se nacházejí v areálu ubytovacího zařízení. Zelené plochy zahrnují parky a zahrady volně přístupné hostům.

ENERGIE

38. Výroba elektrické energie pomocí fotovoltaických a větrných systémů (2 body)

Ubytovací zařízení musí systém výroby elektrické energie z fotovoltaické energie nebo z větrné energie, který dodává nebo bude dodávat alespoň 20% celkové elektrické energie spotřebované za rok.

Posuzování a ověřování: Žadatel předloží prohlášení o splnění tohoto kritéria spolu s dokumentací o fotovoltaickém nebo větrném systému a s údaji jak o potenciálním, tak o skutečném výkonu.

39. Vytápění z obnovitelných zdrojů energie (1,5 bodu)

Alespoň 50% z celkové energie využívané k vytápění pokojů nebo k ohřevu užitkové vody musí pocházet z obnovitelných zdrojů.

Posuzování a ověřování: Žadatel předloží prohlášení o splnění tohoto kritéria spolu s údaji o energii spotřebované na vytápění pokojů a na ohřev vody a s dokumentací o tom, že alespoň 50% této energie pochází z obnovitelných zdrojů.

40. Energetická účinnost kotle (1 bod)

Ubytovací zařízení pro turisty musí být vybaveno kotlem se čtyřmi hvězdičkami, jak je definován v článku 6 směrnice 92/42/ES.

Posuzování a ověřování: Žadatel předloží prohlášení o splnění tohoto kritéria spolu se zprávou vypracovanou odbornými techniky odpovědnými za prodej nebo údržbu kotle.

41. Emise NOx produkované kotlem (1,5 bodu)

Kotel musí být třídy 5 podle normy EN 297/A3 o emisích NOx a musí emitovat méně než 70 mg NOx/kWh.

Posuzování a ověřování: Žadatel předloží prohlášení o splnění tohoto kritéria spolu se zprávou vypracovanou odbornými techniky odpovědnými za prodej nebo údržbu kotle.

42. Dálkové vytápění (1 bod)

Vytápění ubytovacího zařízení pro turisty musí být zajištěno dálkovým vytápěním.

Posuzování a ověřování: Žadatel předloží prohlášení o splnění tohoto kritéria spolu s dokumentací o napojení na dálkové vytápění.

43. Kombinovaná výroba tepla a elektrické energie (1,5 bodu)

Elektrická energie a vytápění ubytovacího zařízení musí být zcela dodávány zařízením na kombinovanou výrobu tepla a elektrické energie.

Posuzování a ověřování: Žadatel předloží prohlášení o splnění tohoto kritéria spolu s dokumentací o zařízení na kombinovanou výrobu tepla a elektrické energie.

44. Tepelné čerpadlo (1,5 bodu)

Ubytovací zařízení pro turisty musí být vybaveno tepelným čerpadlem, které zajišťuje vytápění nebo klimatizaci.

Posuzování a ověřování: Žadatel předloží prohlášení o splnění tohoto kritéria spolu s dokumentací o tepelném čerpadle.

45. Regenerace tepla (2 body)

Ubytovací zařízení pro turisty musí být vybaveno systémem na regeneraci tepla pro jednu (1 bod) nebo dvě (2 body) z následujících kategorií: chladicí systémy, ventilátory, pračky, myčky nádobí, bazén(y), odpadní vody z hygienického zařízení.

Posuzování a ověřování: Žadatel předloží prohlášení o splnění tohoto kritéria spolu s dokumentací o systémech na regeneraci tepla.

46. Regulace teploty (1,5 bodu)

Teplotu v každém pokoji musí být možno samostatně regulovat.

Posuzování a ověřování: Žadatel předloží prohlášení o splnění tohoto kritéria spolu s dokumentací o termoregulačních systémech.

47. Izolace stávajících budov (2 body)

Izolace budovy musí být vyšší než minimální požadavky stanovené vnitrostátními předpisy, aby se zajistilo výrazné snížení spotřeby energie.

Posuzování a ověřování: Žadatel předloží prohlášení o splnění tohoto kritéria vypracované technikem povoláním v oblasti energie spolu s dokumentací o izolaci a o minimálních vnitrostátních požadavcích.

48. Klimatizace (1,5 bodu)

Klimatizační systém musí mít energetickou účinnost třídy A, jak stanovuje směrnice Komise 2002/31/ES ze dne 22. března 2002, kterou se provádí směrnice Rady 92/75/EHS s ohledem na uvádění spotřeby energie na energetických štítcích klimatizátorů vzduchu pro domácnost⁹⁾, nebo musí mít rovnocennou energetickou účinnost.

Toto kritérium se nepoužije na zařízení, která mohou být napájena také z jiných energetických zdrojů, na zařízení typu vzduch-voda a voda-voda, nebo na jednotky s výstupem (chladícím výkonem) vyšším než 12 kW.

Posuzování a ověřování: Žadatel předloží technickou zprávu vypracovanou odbornými techniky odpovědnými za montáž, prodej nebo údržbu klimatizačního systému.

49. Automatické vypínání klimatizace (1 bod)

Klimatizace musí být vybavena automatickým systémem, který ji vypne, když budou otevřená okna.

Posuzování a ověřování: Žadatel předloží technickou zprávu vypracovanou odbornými techniky odpovědnými za montáž, prodej nebo údržbu klimatizačního systému.

50. Bioklimatická architektura (2 body)

Ubytovací zařízení pro turisty musí být postaveno podle zásad bioklimatické architektury.

Posuzování a ověřování: Žadatel předloží podrobné vysvětlení, jakým způsobem ubytovací zařízení splňuje toto kritérium, spolu s příslušnou dokumentací.

9) Úř. věst. L 86, 3. 4. 2002, s. 26.

51. Energeticky vysoce účinné chladničky (1 bod), myčky nádobí (1 bod), pračky (1 bod) a kancelářské přístroje (1 bod)

- a) (1 bod): Všechny chladničky pro domácnost musí mít energetickou účinnost třídy A podle směrnice Komise 94/2/ES ze dne 21. ledna 1994, kterou se provádí směrnice Rady 92/75/EHS, pokud jde o uvádění spotřeby energie na energetických štítcích elektrických chladniček a mrazničků pro domácnost a jejich kombinací¹⁰⁾, a všechny mrazící pulty a mini-bary musí být alespoň třídy C.
- Posuzování a ověřování:* Žadatel předloží dokumentaci uvádějící energetickou třídu všech chladniček, mrazících pultů a mini-barů a označí ty, kterým byla udělena ekoznačka.
- b) (1 bod): Všechny myčky nádobí pro domácnost musí mít energetickou účinnost třídy A podle směrnice Komise 97/17/ES ze dne 16. dubna 1997, kterou se provádí směrnice Rady 92/75/EHS, pokud jde o uvádění spotřeby energie na energetických štítcích myček nádobí pro domácnost¹¹⁾.
- Posuzování a ověřování:* Žadatel předloží dokumentaci uvádějící energetickou třídu všech myček na nádobí a označí ty, kterým byla udělena ekoznačka.
- Poznámka:* Toto kritérium se nepoužije na myčky nádobí, které nejsou zahrnuty ve směrnici 97/17/ES (např. průmyslové myčky).
- c) (1 bod): Všechny pračky pro domácnost musí mít energetickou účinnost třídy A podle směrnice Komise 95/12/ES ze dne 23. května 1995, kterou se provádí směrnice Rady 92/75/EHS, pokud jde o uvádění spotřeby energie na energetických štítcích praček pro domácnost¹²⁾.
- Posuzování a ověřování:* Žadatel předloží dokumentaci uvádějící energetickou třídu všech praček a označí ty, kterým byla udělena ekoznačka.
- Poznámka:* Toto kritérium se nepoužije na pračky, které nejsou zahrnuty ve směrnici 95/12/ES (např. průmyslové myčky).
- d) (1 bod): Alespoň 80% kancelářských přístrojů (osobní počítače, monitory, faxy, tiskárny, skenery, fotokopírky) musí splňovat kritéria pro obdržení Energy Star stanovená v nařízení (ES) 2422/2001 Evropského parlamentu a Rady ze dne 6. listopadu 2001 o programu Společenství na označování energetické účinnosti kancelářských přístrojů štítky¹³⁾.
- Posuzování a ověřování:* Žadatel předloží dokumentaci o splnění kritérií pro obdržení Energy Star u kancelářských přístrojů nebo uvede osobní počítače a přenosné počítače, kterým byla udělena ekoznačka.

52. Umístění chladniček (1 bod)

Kuchyňské chladničky musí být umístěny a nastaveny podle zásad úspor energie.

Posuzování a ověřování: Žadatel předloží podrobné vysvětlení, jakým způsobem ubytovací zařízení splňuje toto kritérium.

53. Automatické zhasínání světel v pokojích (1 bod)

Systém automatického zhasínání světel při odchodu hostů z pokoje musí být umístěn v 80% pokojů.

Posuzování a ověřování: Žadatel předloží technickou zprávu vypracovanou odbornými techniky odpovědnými za montáž nebo údržbu těchto systémů.

54. Automatické zhasínání venkovních světel (1 bod)

Venkovní světla, jejichž osvětlení není nutné, se musí automaticky zhasínat.

Posuzování a ověřování: Žadatel předloží technickou zprávu vypracovanou odbornými techniky odpovědnými za montáž nebo údržbu těchto systémů.

10) Úř. věst. L 45, 17. 2. 1994, s. 1

11) Úř. věst. L 118, 7. 5. 1997, s. 1.

12) Úř. věst. L 136, 21. 6. 1995, s. 1.

13) Úř. věst. L 332, 15. 12. 2001, s. 1.

VODA

55. Využívání dešťové vody (1,5 bodu) a recyklované vody (1,5 bodu)

- a) (1,5 bodu): Dešťová voda musí být shromažďována, ale nesmí být používána jako užitková voda a jako pitná voda.

Posuzování a ověřování: Žadatel předloží podrobné vysvětlení, jakým způsobem ubytovací zařízení splňuje toto kritérium spolu s příslušnou dokumentací a dostatečnými důkazy o naprostém oddělení rozvodného systému pitné a užitkové vody.

- b) (1,5 bodu): Recyklovaná voda musí být shromažďována, ale nesmí být používána jako užitková voda a jako pitná voda.

Posuzování a ověřování: Žadatel předloží podrobné vysvětlení, jakým způsobem ubytovací zařízení splňuje toto kritérium spolu s příslušnou dokumentací a dostatečnými důkazy o naprostém oddělení rozvodného systému pitné a užitkové vody.

56. Průtok vody z kohoutků a sprchových hlavíc (1,5 bodu)

Průměr průtoku vody u všech kohoutků a sprchových hlavíc vyjma vanových baterií nesmí překročit 8,5 litrů/min.

Posuzování a ověřování: Žadatel předloží podrobné vysvětlení, jakým způsobem ubytovací zařízení splňuje toto kritérium, spolu s příslušnou dokumentací.

57. Splachování WC (1,5 bodu)

Alespoň 80% záchodů musí spotřebovat nejvýše šest litrů jedno spláchnutí.

Posuzování a ověřování: Žadatel předloží podrobné vysvětlení, jakým způsobem ubytovací zařízení splňuje toto kritérium, spolu s příslušnou dokumentací.

58. Spotřeba vody u myček nádobí (1 bod)

Spotřeba vody u myček nádobí (vyjádřená jako W (měřená)) musí být nižší nebo se rovnat prahové hodnotě definované v níže uvedené rovnici za použití téže zkušební metody EN 50242 a stejného mycího cyklu, které jsou stanoveny ve směrnici Komise 97/17/ES:

$$W_{(\text{měřená})} \leq (0,625 \times S) + 9,25,$$

kde:

$$W_{(\text{měřená})} = \text{měřená spotřeba vody myčky nádobí v litrech na cyklus vyjádřená na jedno desetinné místo,}$$

$$S = \text{použitelný počet normovaných sad příborů v myčce nádobí.}$$

Posuzování a ověřování: Žadatel předloží technickou zprávu vypracovanou odbornými techniky odpovědnými za výrobu, prodej nebo údržbu myček nádobí, nebo důkaz, že myčkám nádobí byla udělena ekoznačka Společenství.

59. Spotřeba vody u praček (1 bod)

Pračky používané ubytovacím zařízením nebo jeho poskytovatelem prádelních služeb musí spotřebovávat nejvýše 12 litrů vody na kilogram prádla, měřeno podle normy EN 60456:1999 s použitím téhož normovaného cyklu pro bavlnu při 60 °C, který je stanoven ve směrnici 95/12/ES.

Posuzování a ověřování: Žadatel předloží technickou zprávu vypracovanou odbornými techniky odpovědnými za výrobu, prodej nebo údržbu praček, nebo důkaz, že pračkám byla udělena ekoznačka Společenství. Ubytovací zařízení předloží technickou dokumentaci od svého poskytovatele prádelních služeb prokazující, že pračky splňují toto kritérium.

60. Teplota a průtok vody z kohoutků (1 bod)

Alespoň 80% kohoutků musí umožňovat přesné a rychlé nastavení teploty a průtoku vody.

Posuzování a ověřování: Žadatel předloží podrobné vysvětlení, jakým způsobem ubytovací zařízení splňuje toto kritérium, spolu s příslušnou dokumentací.

61. Časové spínače u sprch (1 bod)

Sprchy používané v kuchyni nebo ve venkovních prostorech musí být vybaveny systémem, který automaticky zastaví tok vody po určité době, kdy nejsou používány.

Posuzování a ověřování: Žadatel předloží podrobné vysvětlení, jakým způsobem ubytovací zařízení splňuje toto kritérium, spolu s příslušnou dokumentací.

NEBEZPEČNÉ CHEMICKÉ LÁTKY

62. Prací, mycí a čisticí prostředky (až 4 body)

Alespoň 80% (v hmotnosti) prostředků na ruční mytí nádobí nebo mycích prostředků do myček nádobí nebo pracích prášků nebo univerzálních čisticích prostředků, které ubytovací zařízení používá, musí mít ekoznačku Společenství nebo jinou národní nebo regionální ekoznačku ISO typu I (1 bod za každou z uvedených čtyř kategorií chemických prostředků).

Posuzování a ověřování: Žadatel předloží údaje a dokumentaci (včetně příslušných faktorů) uvádějící celková použitá množství těchto výrobků a množství výrobků, kterým byla udělena ekoznačka.

63. Interiérové barvy a laky (1 bod)

Alespoň 50% barev a laků použitých ve vnitřních prostorách ubytovacího zařízení pro turisty musí mít ekoznačku Společenství nebo jinou národní nebo regionální ekoznačku ISO typu I.

Posuzování a ověřování: Žadatel předloží údaje a dokumentaci (včetně příslušných faktorů) uvádějící celková použitá množství těchto výrobků a množství výrobků, kterým byla udělena ekoznačka.

64. Dávkování desinfekčního prostředku do bazénů (1 bod)

Bazén musí být vybaven systémem automatického dávkování, který k dosažení optimálního hygienického výsledku spotřebuje minimální množství desinfekčního prostředku.

Posuzování a ověřování: Žadatel předloží technickou dokumentaci o systému automatického dávkování.

65. Mechanické čištění (1 bod)

Ubytovací zařízení musí mít přesné postupy pro provádění čištění bez použití chemických prostředků, např. s použitím výrobků na bázi mikrovláken nebo jiných nechemických čisticích materiálů nebo pomocí činností s podobnými účinky.

Posuzování a ověřování: Žadatel předloží podrobné vysvětlení, jakým způsobem ubytovací zařízení splňuje toto kritérium, případně spolu s příslušnou dokumentací.

66. Ekologické zahradnictví (1 bod)

Zelené plochy musí být udržovány buď bez používání pesticidů, nebo podle zásad ekologického zemědělství stanovených nařízením Rady (EHS) 2092/91 ze dne 24. června 1991 o ekologickém zemědělství a k němu se vztahujícím označování zemědělských produktů a potravin¹⁴⁾ ve znění pozdějších předpisů, nebo vnitrostátními právními předpisy či uznanými národními ekologickými programy.

Posuzování a ověřování: Žadatel předloží podrobné vysvětlení, jakým způsobem ubytovací zařízení splňuje toto kritérium, případně spolu s příslušnou dokumentací.

ODPAD

67. Kompostování (2 body)

Ubytovací zařízení pro turisty musí třídit organický odpad (zahradní odpad – 1 bod, kuchyňský odpad – 1 bod) a musí zajistit, aby byl zkompostován podle předpisů místních orgánů (např. místní správou, samotným ubytovacím zařízením nebo soukromým podnikem).

Posuzování a ověřování: Žadatel předloží podrobné vysvětlení, jakým způsobem ubytovací zařízení splňuje toto kritérium, případně spolu s příslušnou dokumentací.

68. Nápoje v plechovce na jedno použití (2 body)

Nestanoví-li zákon jinak, nesmějí se v prostorech, které jsou ve vlastnictví ubytovacího zařízení, nebo pod jeho přímou správou, nabízet nápoje v plechovkách na jedno použití.

Posuzování a ověřování: Žadatel předloží prohlášení o splnění tohoto kritéria a uvede, které výrobky na jedno použití tohoto typu jsou používány, popřípadě právní předpisy, které vyžadují jejich použití.

69. Balení potravin podávaných ke snídani (2 body)

Nestanoví-li zákon jinak, nesmějí se k snídani podávat jednotlivě balené porce.

Posuzování a ověřování: Žadatel předloží podrobné vysvětlení, jakým způsobem ubytovací zařízení splňuje toto kritérium, spolu s příslušnou dokumentací.

70. Zneškodňování tuků a olejů (2 body)

Musí být umístěny odlučovače tuků a tuky nebo oleje z pečení a ze smažení se musí shromažďovat a příslušným způsobem zneškodňovat.

Posuzování a ověřování: Žadatel předloží podrobné vysvětlení, jakým způsobem ubytovací zařízení splňuje toto kritérium, spolu s příslušnou dokumentací.

71. Použité textilie a nábytek (2 body)

Použitý nábytek, textilie a další materiály musí být prodány nebo darovány charitativním organizacím či jiným sdružením, které tyto předměty sbírají a znovu rozdělují.

Posuzování a ověřování: Žadatel předloží podrobné vysvětlení, jakým způsobem ubytovací zařízení splňuje toto kritérium, spolu s příslušnou dokumentací.

14) Úř. věst. L 198, 22. 7. 1991, s. 1.

JINÉ SLUŽBY

72. Komunikace a vzdělávání v oblasti životního prostředí (1,5 bodu)

Ubytovací zařízení pro turisty musí hosty informovat o místních opatřeních v oblasti ochrany biologické rozmanitosti, krajiny a přírody.

Posuzování a ověřování: Žadatel předloží podrobné vysvětlení, jakým způsobem ubytovací zařízení splňuje toto kritérium, spolu s příslušnou dokumentací.

73. Zákaz kouření na pokojích (1 bod)

Zákaz kouření musí být uložen alespoň v 50% pokojů.

Posuzování a ověřování: Žadatel uvede počet a povahu pokojů a označí ty, ve kterých se nesmí kouřit.

74. Jízdní kola (1 bod)

Hostům musí být dostupná jízdní kola.

Posuzování a ověřování: Žadatel předloží vysvětlení, jakým způsobem ubytovací zařízení splňuje toto kritérium.

75. Vratné láhve (2 body)

Ubytovací zařízení pro turisty musí nabízet alespoň jeden z následujících nápojů ve vratných lahvích: nealkoholické nápoje, voda a pivo.

Posuzování a ověřování: Žadatel předloží podrobné vysvětlení, jakým způsobem ubytovací zařízení splňuje toto kritérium, spolu s příslušnou dokumentací od dodavatelů lahví.

76. Papírové výrobky (až 2 body)

Alespoň 50% toaletního nebo absorbčního papíru nebo používaného kancelářského papíru musí mít ekoznačku Společenství nebo jinou národní nebo regionální ekoznačku ISO typu I (1 bod za každou z uvedených dvou skupin papírových výrobků).

Posuzování a ověřování: Žadatel předloží údaje a dokumentaci (včetně příslušných faktur) uvádějící celková použitá množství těchto výrobků a množství výrobků, kterým byla udělena ekoznačka.

77. Předměty dlouhodobé spotřeby (až 3 body)

Alespoň 10% z každé skupiny předmětů dlouhodobé spotřeby, které se nacházejí v ubytovacím zařízení (např. ložní prádlo, ručníky, ubrusy, osobní počítače, přenosné, televizory, matrace, nábytek, pračky, myčky nádobí, chladničky, vysavače, tvrdé podlahové krytiny, žárovky atd.) musí mít ekoznačku Společenství nebo jinou národní nebo regionální ekoznačku ISO typu I (1 bod za každou z nejvýše tří skupin předmětů dlouhodobé spotřeby).

Posuzování a ověřování: Žadatel předloží údaje a dokumentaci uvádějící počet těchto předmětů, které vlastní, a počet těch, kterým byla udělena ekoznačka.

78. Ekologické potraviny (1 bod)

Hlavní složky alespoň dvou jídel musí pocházet z ekologického zemědělství v souladu s nařízením (EHS) 2092/91.

Posuzování a ověřování: Žadatel předloží prohlášení o splnění tohoto kritéria spolu s příslušnou dokumentací.

79. Místní potravinářské výrobky (1 bod)

Ke každému jídlu, včetně snídaně, musí být nabízeny alespoň dva místní potravinářské výrobky.

Posuzování a ověřování: Žadatel předloží prohlášení o splnění tohoto kritéria spolu s příslušnou dokumentací.

OBECNÉ ŘÍZENÍ

80. Registrace EMAS (3 body) nebo certifikace ISO (1,5 bodu) ubytovacího zařízení pro turisty

Ubytovací zařízení pro turisty musí být zaregistrováno v systému Společenství řízení a auditu z hlediska ochrany životního prostředí (EMAS) (3 body) nebo musí mít certifikaci podle normy ISO 14001 (1,5 bodu).

Posuzování a ověřování: Žadatel předloží důkaz o registraci EMAS nebo o certifikaci ISO 14001.

81. Registrace EMAS (1,5 bodu) nebo certifikace ISO (1 bod) dodavatelů

Alespoň jeden z hlavních dodavatelů výrobků nebo poskytovatelů služeb ubytovacímu zařízení pro turisty musí být zaregistrován v systému EMAS (1,5 bodu) nebo musí mít certifikaci podle normy ISO 14001 (1 bod).

Posuzování a ověřování: Žadatel předloží důkaz o registraci EMAS nebo o certifikaci ISO 14001 alespoň jednoho ze svých hlavních dodavatelů.

82. Dotazník o životním prostředí (1 bod)

Ubytovací zařízení pro turisty musí svým hostům předložit dotazník, ve kterém budou moci vyjádřit své názory na environmentální aspekty ubytovacího zařízení.

Posuzování a ověřování: Žadatel předloží opis dotazníku a popíše postupy distribuce a sběru dotazníku a uvede rovněž, jak byly odpovědi vzaty v potaz.

83. Elektroměry a vodoměry (1 bod)

Ubytovací zařízení pro turisty musí být vybaveno doplňkovými elektroměry a vodoměry, aby bylo možné měřit spotřebu různých činností nebo zařízení.

Posuzování a ověřování: Žadatel předloží podrobné vysvětlení, jakým způsobem ubytovací zařízení splňuje toto kritérium, spolu s rozbohem sebraných údajů (pokud jsou již dostupné).

84. Doplňková opatření v oblasti životního prostředí (až 3 body)

Buď:

- a) Doplňková opatření v oblasti životního prostředí (až 1,5 bodu za každou, nejvýše 3 body):

Aby zlepšilo situaci v oblasti ochrany životního prostředí ubytovacího zařízení pro turisty, musí vedení ubytovacího zařízení pro turisty přijmout doplňková opatření, která nejsou zahrnuta v žádném z uvedených kritérií (povinných nebo volitelných). Příslušný orgán, který posuzuje žádost, přidělí těmto opatřením určitý počet bodů, přičemž se nepřekročí 1,5 bodu za opatření.

Posuzování a ověřování: Žadatel předloží prohlášení o splnění tohoto kritéria spolu s úplným popisem každého doplňkového opatření, o kterém se žadatel domnívá, že by mělo být vzato v potaz.

nebo

- b) Udělení ekoznačky (3 body): Ubytovacímu zařízení musí být udělena národní nebo regionální ekoznačka ISO typu I.

Posuzování a ověřování: Žadatel předloží důkaz o udělení ekoznačky.

Příloha č. 2 - „What do hotel stars mean in your country?“ - odkazy na klasifikační systémy EU

Country	Languages available	Internet link
Austria	German	www.hotelsterne.at/hotellier/index.htm
	English	http://www.hotelsterne.at/eng_vers/index.htm
Belgium	French	www.juridat.be/cgi_loj/loi_F.pl?cn=2000100540
	Dutch	www.juridat.be/cgi_loj/loi_N.pl?cn=2000100540
Cyprus	-	-
Czech Republic	Czech	http://www.hotelstars.cz/?page=3&lng=cz
	English	http://www.hotelstars.cz/?page=3&lng=en
Denmark	Danish	http://www.hotel.dk/infogluueDeliverLive/om_hotel.dk/Klassifikation
	English	http://www.hotel.dk/infogluueDeliverLive/about_hotel.dk/Classification
	German	http://www.hotel.dk/infogluueDeliverLive/uber_hotel.dk/Klassifizierung
Estonia	Estonian	http://www.starhotels.ee/index.php?page=54&
	English	http://www.starhotels.ee/index.php?page=71
Finland	-	No classification system in place
France	French	http://www.umih.fr/classement-hotels/classement-vf.php
	English	http://www.umih.fr/classement-hotels/classement-vus.php
Germany	German	www.hotelsterne.de
	English	www.hotelsterne.de/englisch/categories.html
	French	www.hotelsterne.de/franzoesisch/classement2005.pdf
	Dutch	http://www.hotelsterne.de/nl/index-nl.html
Greece	-	-
Hungary	Hungarian	www.hah.hu
	English	www.hah.hu/opensite.php?fn=Classification_system%2Edoc
Ireland	English	www.hotelstars.ie/stars.html
Italy	-	-
Latvia	-	-
Lithuania	Lithuanian	http://www.lvra.lt/index.php?2138805897
	English	http://www.lvra.lt/get_file.php?file=bHZyYS9tL21fZmlsZXMvd2ZpbGVzL2ZpbGUzODQuZG9jO2tsYXNpZmlrYXYuL151dHJ1bXBpbmRhaS5kb2M7Qw==&view=1
Luxembourg	-	-
Malta	English	www.maltatourismauthority.com/uploads/47/9/legal_notice_82_of_2002.pdf
Netherlands	Dutch	www.hotelsterren.nl/smartsite.dws?id=50
	English	www.bhenc.nl/bhc/frameset.asp?sessionid=1sfxaqys3l50uVxzYXp5K78LdWzmQl2wD5FEo9vlsUICp3M0aGBFhXOqkEXXIWdp&objectid=9088
	German	www.bhenc.nl/bhc/frameset.asp?sessionid=1ofxaqyo3h54uVxzYXp5K78LdWzmQl2wD5FEo9vlsUICp3M0aGBFhXOqkEXXIWdp&objectid=11675
Poland	Polish	www.mgip.gov.pl/Prawo/Obowiazujace+prawo/Turystyka/
Portugal	-	-
Slovakia	-	-
Slovenia	-	-
Spain	English	Document available in HOTREC
Sweden	Swedish	www.hotelsinsweden.com/klassificering.html#hotellkategorier
	English	www.hotelsinsweden.com/english/klassificering.html#hotellkategorier
	German	http://www.hotelsinsweden.com/german/
United Kingdom	English	www.tourismtrade.org.uk/spotlightstory/qualitystandard.asp

Country	Languages available	Internet link
Norway	-	No classification system in place
Switzerland	German	http://www.hotelsterne.ch/index.cfm?uuid=28F781BB9D374650ADDB1E547848CE13&o_lang_id=1
	French	http://www.hotelsterne.ch/index.cfm?uuid=28F781BB9D374650ADDB1E547848CE13&o_lang_id=8
	Italian	http://www.hotelsterne.ch/index.cfm?uuid=28F781BB9D374650ADDB1E547848CE13&o_lang_id=5
	English	http://www.hotelsterne.ch/index.cfm?uuid=28F781BB9D374650ADDB1E547848CE13&o_lang_id=2

Příloha č. 3 - Užitečné odkazy na Internetu

<http://www.eco-label-tourism.com>

<http://www.europa.eu.int/ecolabel>

<http://www.ekoznacka.cz>

<http://www.czechtourism.cz/?show=002027>

http://www.hotrec.org/pages/policy_areas/classification/classification_main_documents/

<http://www.hotelsterne.de>

<http://www.hotelstars.cz>

<http://www.hotelove-hvezdicky.cz>

<http://www.czechtourism.cz>

<http://www.czechtourism.com>

<http://www.visiteurope.com>

<http://www.hotrec.org>

<http://www.ahrcr.cz>

<http://www.mmr.cz>

http://ec.europa.eu/enterprise/services/tourism/index_en.htm

<http://www.world-tourism.org/>

<http://www.etc-corporate.org/>

http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page?_pageid=1090,30070682,1090_33076576&_dad=portal&_schema=PORTAL

<http://www.eufed.org/>

<http://www.eurogites.org/>

<http://meanwhile.com/?domain=european-castle.com>

Rejstřík

- A**
- Agenda 21 pro cestovní ruch a průmysl cestovního ruchu - [5]
 - AHR - [33, 35, 36, 37, 38, 41, 42, 43, 65, 66, 68]
 - AHR ČR (Asociace hotelů a restaurací České republiky) - [33, 35, 36, 37, 38, 41, 42, 43, 65, 66, 68]
- B**
- Botel - [32]
- C**
- Cena - [15, 16, 27, 42, 47]
 - Cestovní kancelář - [10, 20, 33, 49]
 - Cestovní ruch - [3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 11, 12, 10, 13, 12, 13, 15, 16, 17, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 32, 33, 36, 38, 39, 41, 42, 43, 45, 46, 48, 49, 52, 67, 68]
 - CzechTourism - [6, 9, 10, 33, 35, 36, 37, 38, 39, 41, 66]
- Č**
- ČSÚ - [4, 6, 7, 8, 9, 10]
- D**
- Demografické vlivy cestovního ruchu - [17]
 - Depandance - [65]
 - Destinace - [4, 10, 15, 21]
 - Devizové příjmy z cestovního ruchu - [5, 6, 10]
 - Dodavatel služeb cestovního ruchu - [13]
 - Důvod návštěvy - [9]
- E**
- ECTAA - [21]
 - Ekologická šetrnost - [25]
 - Ekologie (Ekoznačka) - [25, 26]
 - Ekonomické vlivy cestovního ruchu - [17]
 - Evropská unie (EU) - [4, 11, 17, 19, 20, 21, 24, 25, 26, 36, 37, 39, 40, 41, 42, 47, 48, 49, 50, 52, 53, 54, 55, 56, 60, 61, 62, 63, 67]
 - Evropské normy - [19, 20, 24]
 - Evropský výbor pro normalizaci (CEN) - [19, 20, 21, 24]
- F**
- Factory - [3, 4, 15, 17, 20, 22, 23, 40, 47]
- G**
- Gastronomie - [36, 39, 41, 42, 43]
 - Globalizace - [19]
- H**
- HDP - [3, 4, 6, 10]
 - Historie - [27]
 - HO.RE.KA - [7, 33, 35, 36, 39, 41]
 - Host - [8, 9, 10, 20, 24, 25, 26, 35, 37, 38, 40, 48, 49, 50, 52, 54, 57, 60, 65]
 - Hotel - [5, 7, 8, 9, 19, 20, 21, 23, 24, 25, 26, 27, 32, 33, 35, 36, 39, 41, 42, 45, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 56, 57, 59, 63, 65, 67]
 - Hotel garní - [32, 33, 39]
 - Hotelový řetězec - [23]
 - HOTREC - [3, 20, 21, 24, 35, 36, 37, 39, 40, 41, 42]
 - Hromadná ubytovací zařízení - [7, 9]
 - HUZ - [9, 10, 36]
- Ch**
- Chatová osada - [7, 32, 33, 46]
- I**
- Identifikace oblastí priorit pro možnou normalizaci ve službách - [19]
 - IH&RA - [3, 21, 42]
 - Infrastruktura - [4, 11]
 - Instruktorát pro podniky ku přechovávání cizinců - [27]
- K**
- Kategorizace ubytovacích zařízení - [27, 32]
 - Kemp - [8, 32, 33]
 - Klasifikace ubytovacích zařízení - [12, 22, 25, 27, 33, 34, 35, 36, 39, 65, 66, 67]
 - Klasifikační komise - [35, 36, 37, 40, 65]
 - Komunikace - [13, 15, 35, 37, 48]
 - Koncepce státní politiky cestovního ruchu ČR - [3, 4, 10, 11]
 - Koncepce státní politiky cestovního ruchu v ČR na období 2007 - 2013^a - [3]
 - Koupelna - [51, 54, 55, 56, 58]
 - Kvalita poskytovaných služeb v cestovním ruchu - [15]
 - Kvalita služeb cestovního ruchu - [3, 12, 15, 19, 15, 23, 19, 12, 16, 26, 33, 36, 37, 39, 40, 41, 43, 50, 52, 57, 67, 68]
- L**
- Legislativní vlivy cestovního ruchu - [17]
- M**
- Městské ubytovací zařízení - [47, 54, 62]
 - Ministerstvo pro místní rozvoj České republiky - [7, 66]
 - MMR - [7, 66]
 - Motel - [32, 33, 39, 48, 50, 65]

N

Národní federace hotelů a restaurací České republiky - [33, 36, 39, 41]
 Národní program označování ekologicky šetrných výrobků - [26]
 Návrh Koncepce státní politiky cestovního ruchu ČR - [11]
 Návštěvník - [5, 6, 9, 10, 11, 12, 15, 16, 37, 38, 40, 47, 67]
 Návštěvnost - [8, 9]
 NFHR - [33, 36, 39, 41]
 Normalizace služeb cestovního ruchu - [19, 21]
 Normy - [12, 13, 19, 20, 21, 22, 24, 25, 27, 32, 50]

O

Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení - [34, 35]
 Ostatní hromadná ubytovací zařízení - [7, 8]

P

Pension - [8, 25, 27, 32, 33, 39, 45, 50, 65]
 Politické vlivy cestovního ruchu - [17, 20]
 Příjezdový cestovní ruch - [9]
 Produkt cestovního ruchu - [17]
 Profesionální sdružení - [33, 39]
 Propagace - [11, 26, 35, 36, 37, 41]

R

Region - [11, 12]
 Rekreační ubytovací zařízení - [47, 54]
 Restaurace - [24, 42, 47, 51, 52, 57, 58, 67]
 Revenue Management - [48]
 Roadshow AHR ČR - [36]

S

Satelitní účet cestovního ruchu - [6, 9]
 Sdružení českých spotřebitelů - [35]
 Sdružení obrany spotřebitelů - [35]
 Služby - [3, 5, 12, 13, 16, 19, 20, 22, 23, 24, 26, 27, 32, 33, 35, 37, 43, 45, 46, 48, 49, 50, 52, 57, 59, 60, 61, 62, 63, 65, 67, 68]
 Sociální vlivy cestovního ruchu - [4, 11, 17, 19, 20, 46]
 Spotřebitel - [12, 13, 20, 21, 22, 25, 26, 33, 35, 67, 68]
 Standardizace - [13]
 Státní politika životního prostředí - [4]
 Stavební zákon - [32]
 Stravování - [4, 6, 21, 23, 46, 57]

T

Technické vlivy cestovního ruchu - [18]
 Technický výbor - [20, 21, 24]
 Tržby v cestovním ruchu - [4, 5, 10]
 TSA - [4, 9]
 Turistická ubytovna - [32]

U

Úbytování - [3, 4, 7, 13, 20, 21, 23, 24, 25, 26, 27, 32, 33, 45, 46, 47, 48, 49, 51, 65, 67]
 Úbytování v soukromí - [27]
 Ubytovny - [7, 8, 32, 33, 45, 46]
 Úloha profesních sdružení při prosazování kvality ubytovacích služeb - [3, 39]
 UNIHOST - [33, 35, 39, 43, 65, 66]
 UNWTO - [3, 4, 5, 9, 15, 24]

V

Veletrh - [36, 37, 38]
 Vídeňská dohoda - [19]
 Výdaje zahraničních turistů - [9, 10]
 Využití lůžkové kapacity - [8]

W

Workshop - [36]
 WTTC - [4, 5]

Z

Zahraníční host - [8]

Ž

Živnostenský zákon - [20, 25, 27, 32]
 Životní prostředí - [11, 15, 17, 25, 26]

Seznam použitých zkratek

AAA	Americká automobilová asociace
AHR ČR	Asociace hotelů a restaurací ČR
AIT	Mezinárodní sdružení cestovního ruchu
ČCCR	Česká centrála cestovního ruchu
CEN	Evropský výbor pro normalizaci
CENELEC	Evropský výbor pro elektrotechnickou normalizaci
CEN/TC	označení technického výboru Evropského výboru pro normalizaci
COT	časopis cestovního ruchu
CR	zkratka označení cestovního ruchu
ČNI	Český normalizační institut
ČSN	Česká technická norma
ČSÚ	Český statistický úřad
ECTAA	Uskupení národních asociací cestovních agentur a touroperátorů v EU
EEC	Evropské hospodářské společenství
EN	označení evropské normy
ETSI	Evropský normalizační úřad pro telekomunikace
FIA	Mezinárodní automobilová federace
GO	Mezinárodní veletrh cestovního ruchu pořádaný v Brně
HDP	hrubý domácí produkt
HORECA	odvětví stravovacích a ubytovacích služeb
HO.RE.KA.	Sdružení podnikatelů v pohostinství a CR - označení profesního sdružení, které se spojilo s NFHR a vytvořilo Asociaci hotelů a restaurací (AHR)
HOTREC	Asociace hotelů, restaurací a kaváren v EU
HUZ	hromadné ubytovací zařízení
IHC	označení hotelového řetězce Inter.Continental
IHG	dtto
IH&RA	Mezinárodní asociace hotelů a restaurací
ISO	Mezinárodní organizace pro normalizaci
ISO/TC 228	Technický výbor Mezinárodní organizace pro normalizaci pro služby cestovního ruchu
ISO/TMB	Technický řídicí výbor Mezinárodní organizace pro normalizaci
IUOTO	mezinárodní nevládní organizace - předchůdce Světové organizace CR OSN
MŽP	Ministerstvo životního prostředí
NFHR ČR	Národní federace hotelů a restaurací ČR – označení profesního sdružení, které se spojilo s HO.RE.KA. a vytvořilo Asociaci hotelů a restaurací ČR (AHR)
OJK	oficiální jednotná klasifikace
OKEČ	odvětvová klasifikace ekonomických činností
PanAm	americká letecká společnost
RVHP	Rada vzájemné hospodářské pomoci
SARS	závažné respirační onemocnění
TSA	satelitní účet cestovního ruchu
UNIHOST Ostrava	profesní sdružení v ubytovacích a stravovacích službách
UNWTO	Světová organizace cestovního ruchu OSN
WTTC	Světová rada pro cestovních

Seznam použitých tabulek, schémat a obrázků

Tabulka 1: Vize vývoje příjezdů mezinárodního cestovního ruchu do roku 2020	4
Tabulka 2: Mezinárodní příjezdy CR a mezinárodní příjmy z CR v Evropě	5
Tabulka 3: Vývoj devizových příjmů z mezinárodního cest. ruchu v ČR v letech 1993-2006	6
Tabulka 4: Kapacita hromadných ubytovacích zařízení podle krajů ČR (k 31.12.2006)	8
Tabulka 5: Druhá skladba hromadných ubytovacích zařízení v roce 2006	8
Tabulka 6: Základní rozdělení veřejných ubytovacích zařízení do kategorií a tříd dle ON 73 54 12 Ministerstva obchodu a cestovního ruchu ČR z roku 1991	32
Tabulka 7: Možnosti parkování v hotelech Evropské unie	52
Tabulka 8: Požadavky na vybavení hotelů Evropské unie výtahy	53
Tabulka 9: Velikosti pokojů (v m ²) v hotelech v Evropské unii	54
Tabulka 10: Koupelna a sanitární zařízení v hotelech v Evropské unii	55
Tabulka 11: Pokojové služby v hotelech Evropské unie	60
Schéma 1: Příklad klasifikačních systémů - Ubytovací zařízení dle WTO	49
Schéma 2: Systém klasifikace hotelů v Beneluxu (1997)	50
Schéma 3: Systém klasifikace hotelů v Anglii (1997)	51
Schéma 4: Dotazník "Slib pohostinnosti" (Hospitality Promise)	58
Schéma 5: Formulář žádosti pro získání klasifikace	66
Obr. 1: Zaměstnanost v pohostinství a ubytování - 2001	7
Graf 1: Vývoj počtu ubytovaných zahraničních turistů v HUZ a počtu jejich přenocování	10

esf



Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR

Odbor řízení pomoci z ESF
Na Poříčnickém právu 1, 128 01 Praha 2
www.esfor.cz, esf@mpsv.cz

Ministerstvo pro místní rozvoj ČR

Staroměstské náměstí 6
110 15 Praha 1
www.mmr.cz