

Kategorizace a klasifikace hotelů

Ing. et Bc. Michal Motyčka, DiS., Ph.D., Drhc.

Profesní organizace a sdružení

- AHR
- NFHR ČR
- HO.RE.Ka
- AKC ČR
- Československý svaz kuchařů a cukrářů (1920)
- Hotel Stars



NFHR a AHR

■ NFHR

- Národní federace hotelů a restaurací České republiky (NFHR ČR)
- vznikla z iniciativy představitelů deseti nejvýznamnějších hotelových podniků České republiky na počátku 90. let. Měla až 304 členů, kteří disponovali s více jak 21 000 hotelovými pokoji na území celé republiky, realizovali obrat kolem 20 miliard Kč a poskytují 22 000 pracovních příležitostí.
- Představovalo významné uskupení, které svými službami ovlivňovalo kvalitu hotelových a gastronomických služeb poskytovaných účastníkům domácího a zahraničního cestovního ruchu České republiky. Následně se sloučilo s AHR a HO.RE.Kou

■ AHR

- **Asociace hotelů a restaurací České republiky z.s.** (dále jen AHR ČR) vznikla v roce 2006, sloučením profesních sdružení HO.RE.KA a Národní federace hotelů a restaurací. Jsme občanské sdružení, profesní a nepolitická organizace. Sdružujeme majitele a provozovatele hotelů, penzionů, restaurací, odborných škol, ale i partnerů nabízejících produkty pro ubytovací či restaurační provozy. Prostřednictvím krajských sekcí máme své zastoupení po celé České republice. Sekce hotelová, gastronomická, odpovědného podnikání a vzdělávací jsou odborné a poradní skupiny Asociace, které řeší specifika jednotlivých oblastí.
- V současné době má členská základna 1500 členů, je stabilní a více jak 70% kolegů jsou členy organizace déle než 5 let. Naším hlavním cílem je podpora podnikatelů v oboru hotelnictví a gastronomie. Pracujeme především v oblastech legislativy a lobbyingu, při přípravě nových zákonných opatření prosazujeme úpravy, které mohou přispět k lepšímu podnikatelskému prostředí. Zajišťujeme informační servis a poradenství, tak, aby členové AHR měli všechny informace v předstihu. Vzděláváme, přibližujeme trendy, setkáváme se na akcích, zprostředkováváme kontakty, umožňujeme výměnu zkušeností, propagujeme naše členy, spolupracujeme s veřejnou správou, kraji, destinačními společnostmi.
- Jsme členy: evropské konfederace hotelů, restaurací, barů a kaváren HOTREC, Celostátního kolegia cestovního ruchu ČR, platformy cestovního ruchu a prezidia Svazu obchodu a cestovního ruchu, evropského výboru Hotelstars Union, pracovních týmů pro následující otázky: Kvalita, Copyright, OTAs v rámci HOTREC, členem řady destinačních společností.
- Dnes zahrnuje cca 776 hotelů.

AKC

- **Prezident:** Bc. Miroslav Kubec
Viceprezident: Sedláček Jakub
Viceprezident: Berzsiová Pavlína
- Historie
- Svaz kuchařů jako cechovní organizace vznikl u nás již v roce 1903. Byl napojen na obdobné svazy v celém světě, uznáván jako zástupce profese. Již tehdy zaujal význačné místo ve společnosti; uzavíral smlouvy týkající se organizací i jednotlivců, přesahující mnohdy hranice státu. Měl styky s potravinářskými i nápojářskými firmami i se závody dodávajícími zařízení pro gastronomii; jeho odborníci testovali nové výrobky, doporučovali jejich využití atd. Svaz se zabýval odbornou výchovou, hájil zájmy svých členů a nezapomínal ani na společenskou a kulturní oblast činnosti.
- Asociace československých kuchařů a cukrářů obnovila svoji činnost v roce 1990 a po rozdělení republiky se v roce 1993 konstitovala pod názvem Asociace kuchařů a cukrářů České republiky - AKC ČR. AKC ČR je dobrovolnou nepolitickou organizací.
- V současné době sdružuje AKC v osmi regionálních pobočkách přes 800 kuchařů a cukrářů z celé České republiky. Toto moderní společenství navazuje na historickou tradici, zabývá se gastronomií i v jejích širších souvislostech a podporuje veškeré formy spolupráce, které vedou k naplňování jejích hlavních cílů. Mimo jiné organizuje pro své členy i veřejnost gastronomické akce - odborné přednášky, semináře a tréninky, celonárodní soutěže i soutěže s mezinárodní účastí, výstavy i další kulturní akce. Svou tradici již mají soutěže jako je Kuchař roku, Cukrář roku, Gastro Junior či Gastro Hradec nebo gastronomicko-spoolečenská přehlídka Oslavy sv.Vavřince. Národní reprezentační týmy – seniorský a juniorský - a regionální týmy AKC ČR, se úspěšně pravidelně účastní mezinárodních kuchařských a cukrářských soutěží a v celosvětovém hodnocení si dlouhodobě drží 16. místo. V roce 2007 se poprvé Asociace zapojila do celosvětových Oslav Dne kuchařů 20. října. Tato gastronomicko-kulturní akce se konala pod záštitou paní Livie Klausové, manželky prezidenta České republiky a pana MUDr. Pavla Béma, primátora hl.m.Prahy a její výtěžek byl věnován na charitativní účely – Nadaci manželů Livie a Václava Klausových, projektu Start do života.
- AKC ČR je členem WACS – Světové federace kuchařských sdružení, takže rozvíjí aktivní činnost i v zahraničí. V roce 2006 se stala AKC ČR (spolu s Chile, Čínou a Srí Lankou) poprvé v historii oficiálním kandidátem na pořádání WACS kongresu v roce 2012 v České republice. V roce 2008 se poprvé v historii uskutečnila Evropská konference v České republice; 21.-24.2. 2008 v hotelu InterContinental v Praze! WACS sdružuje 96 členských států – mezi nimi tedy i Českou republiku – a má 1 600 000 členů. WACS kongresy jsou pořádány každý druhý rok. V roce 2006 se tento kongres konal na Novém Zélandu, v roce 2008 v Dubaji ve Spojených Arabských Emirátech, v roce 2010 v Chile, v roce 2012 v Koreji.

AKC

- **Hlavní cíle**
- **zabývat se** problematikou kulinářství a gastronomie jako celku v ČR i ve vztahu k zahraničí s cílem zvyšovat jeho úroveň na profesionální bázi
- **chránit a podporovat** oprávněné zájmy svých členů a prosazovat je u orgánů státní správy, organizací a institucí
- **podílet se na tvorbě** a novele právních předpisů souvisejících s obory: gastronomií, výchovnou činností apod.
- **soustřeďovat, analyzovat a zpracovávat** důležité poznatky a zkušenosti z gastronomie doma i v zahraničí, popularizovat a rozšiřovat je tak, aby mohly být účelně využívány v praxi. Poskytovat členům odborné informační, konzultační a poradenské služby a podle množství a podmínek napomáhat i dalšími způsoby rozvoji jejich odbornosti.
- **zasazovat se** o zvýšení autority a prestiže oborů kuchař a cukrář i pohostinství jako celku
- **navazovat vztahy** s obdobnými gastronomickými asociacemi, odbornými institucemi, živnostenskými a cechovními společenstvy doma i v zahraničí k výměně zkušeností
- **zúčastňovat se a organizovat** gastronomické akce, soutěže, výstavy, semináře apod.
- jako člen WACS – Světové federace kuchařů **vyvíjet aktivní činnost** i na mezinárodním poli zvláštní pozornost věnovat výchově a vzdělávání mládeže
- **napomáhat** k plnění úkolů a k informovanosti svých členů i další odborné veřejnosti vydáváním periodických i neperiodických publikací podle platných právních norem
- Organizační struktura AKC ČR
- vychází z demokratických zásad. Nejvyšším orgánem je valná hromada, na které jsou voleny další orgány s jejich představiteli. V čele organizace je prezident s dvěma viceprezidenty (pro obor cukrář a pro zahraniční styky) a představenstvo složené z předsedů jednotlivých regionálních poboček a představitelů odborných sekcí.
- **Představenstvo AKC ČR**
- Kdo se může stát členem AKC ČR
- fyzické osoby starší 18ti let, kuchaři a cukráři vyučení v oboru, absolventi odborných škol a další osoby zabývající se v přítomnosti, minulosti či budoucnosti gastronomickou činností nebo které s touto činností sympatizují
- kolektivy škol, podniků nebo institucí
- Nové členy asociace přijímají regionální pobočky na základě písemných přihlášek. Schválení nového člena je podmíněno zaplacením členského příspěvku na příslušný rok.

Klasifikace a kategorizace hotelů

- **Kategorizace ubytovacích zařízení**
- Kategorizace znamená proces, kdy dochází k dělení ubytovacích zařízení do jednotlivých kategorií.

- **Hotel** - je UZ nejméně s 10 pokoji 1 - 5 *
- **Motel** - je UZ nejméně s 10 pokoji pro motoristy s nonstop službami a parkováním 1 - 4 *
- **Botel** - je hotelové ubytování na pevně kotvící lodi 1 - 4 *
- **Penzion** - poskytuje omezený rozsah služeb, má 5 – 20 pokojů 1 - 4 *
- **Hotel Garni** - je UZ, které poskytuje jen snídani a malé občerstvení, má min. 10 pokojů 1 - 4 *

- Do ubytovacích zařízení také řadíme chatové osady, turistické ubytovny, koleje, svobodárny, kempy, bungalovy atd.

- **Ubytovací zařízení můžeme také dělit podle:**
- **1. Umístění**
- přímořské
- horské
- městské
- lázeňské
- rekreační

- **2. Doplnkových služeb nebo zaměření**
- kongresové, konferenční nebo seminární
- wellness
- lázeňské
- sportovní
- relaxační (v idylickém prostředí mimo civilizaci, agroturistické v návaznosti na jezdeckví)
- rodinné

Klasifikace a kategorizace hotelů

■ 3. Velikosti

- malé (obvykle do 50 pokojů)
- střední (obvykle 50 – 150 pokojů)
- velké (obvykle 150 – 400 pokojů)
- mega (obvykle nad 400 pokojů)

■ Další kategorie hotelu:

- **Boutique hotel** – je hotel s nižším počtem pokojů, které se zpravidla nachází v historických budovách, v domech s architektonickým nebo uměleckým řešením. Zařízení hotelu je luxusní až exklusivní. Musí splňovat požadavky nejméně čtyř hvězdičkového hotelu.
- **Apartmentový hotel** – je ubytovací zařízení kategorie hotel, které nabízí ubytování v apartmánech a má nejméně osm apartmánů.

■ Klasifikace ubytovacích zařízení

- V mnoha státech je zavedena tzv. kategorizace ubytovacích zařízení, která stanoví zásady pro označování a zařazování UZ podle druhu do kategorií a podle vybavení, úrovně a druhu poskytovaných služeb do tříd, které se označují určitým počtem hvězdiček 1 – 5* (u hotelu a penzionu garni též označením garni). V ČR byla oborová norma upravující kategorizaci veřejných UZ a klasifikační znaky pro jejich zařazení do tříd zrušena. Odborníci v roce 1994 vytvořili hotelovou klasifikaci, která odráží stav oboru ve světě a reaguje na vyšší požadavky hotelových hostů. Hotelovou klasifikací reaguje česká odborná veřejnost na stoupající mezinárodní poptávku po jednotném a srozumitelném zařazení hotelů do jednotlivých kategorií a jednotné rezervační praxe (rezervace pokojů).
- Profesionální svazy Asociace hotelů a restaurací ČR a UNIHOST Sdružení podnikatelů v pohostinství, stravovacích a ubytovacích službách ČR za podpory Ministerstva pro místní rozvoj a České centrály CR – Czech Tourism – sestavili **Oficiální jednotnou klasifikaci UZ v ČR – hotel, hotel garni, penzion, motel, hotel pro rok 2010 – 2012**. Dnes je vytvořena klasifikace pro období 2013 – 2015. Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení ČR se stala součástí mezinárodního, středoevropského systému Hotelstars Union. Klasifikace ostatních kategorií ubytování je stanovena v dokumentu: „Doporučení upravující základní ukazatele pro poskytování ubytovacích služeb v rámci ubytování v soukromí, kempech a chatových osadách a turistických ubytovnách.“ Dodržování zásad kategorizace garantuje odpovídající kvalitu a úroveň poskytovaných služeb, což je důležité z hlediska ochrany spotřebitele a rozvoje ČR.

Klasifikace a kategorizace hotelů

■ Význam klasifikace

■ Klasifikace:

- napomáhá v sezóně, při veletrzích a kongresech lépe využít kompletní regionální nabídku lůžek
- zprostředkuje důkaz o kvalitě a úrovni poskytovaných služeb v českém hotelnictví
- je důležitým krokem k úspěšnému prosazení české nabídky ubytovacích kapacit na mezinárodních trzích
- nahradí divoké zařazování jednotlivých UZ v ČR objektivním systémem
- stane se podnětem i investicí a motivací ke zvýšení výkonu, hoteliér dostane možnost porovnat vybavení a úroveň poskytovaných služeb svého hotelu s požadavky pro jednotlivé kategorie a odstranit slabá místa
- na svobodném základě zabraňuje v zájmu podnikání státním zásahům a regulacím na evropské úrovni

■ Česká hotelová klasifikace

- Klasifikace je založena na dobrovolnosti. UZ si může pomoci klasifikačních podkladů udělat přehled, jak se v klasifikaci zařadí a samo se rozhodne, zda se tohoto procesu zúčastní.
- Klasifikace se mohou účastnit všechny provozovny s více než 5 pokoji, pokud provozovatel vlastní živnostenský list nebo výpis z živnostenského rejstříku na ubytovací služby a klasifikované provozovny odpovídají všem právním předpisům platným na území ČR. Hotelům typu Garni, motelům a penzionům mohou být přiděleny maximálně 4 *. Klasifikace platí na období 3 let.
- Tento jednotný systém klasifikace platí pro země Hotelstars Union. Udělování a obnovování certifikátů a klasifikačních znaků provádějí pro své členy také profesní svazy Asociace hotelů a restaurací ČR a UNIHOST Sdružení podnikatelů v pohostinství, stravovacích a ubytovacích službách. Případné spory řeší klasifikační komise. Uskutečňuje se ve dvou krocích, které jsou výsledkem vyhodnocení: „Katalog povinných kritérií“ a „Katalogu nepovinných znaků“.

■	*	E	Tourist	bodů	0
■	**	D	Standard	bodů	25
■	***	C	Comfort	bodů	50
■	****	B	First Class	bodů	120
■	*****	A	Luxury	bodů	270

Klasifikace a kategorizace hotelů

- **Klasifikační zařazení v ostatních zemích EU**
- Deluxe *****+
- First Class *****
- Business Class ****
- Tourist Class ***
- Ekonomy Class **
- Bez specifického označení *

Průběh hotelové klasifikace od roku 2010

- Zařízení, která splňují v rámci jednotlivých tříd klasifikace více kritérií, než je stanoveno, mohou získat také označení „Superior“. Každý profesní svaz přijímá žádosti žadatelů, zpracovává je a připravuje k projednání klasifikační komisi. Vyřízení žádosti o vydání certifikátu a klasifikačního znaku musí proběhnout do 60 dnů. Zařízení musí projít nezávislou kontrolou za přítomnosti žadatele. Součástí protokolu je celkové hodnocení čistoty. Originál protokolu je předán klasifikační komisi. Žadatel zaplatí komisi určitou částku, která je nevratná.

Shrnutí:

- Vznik ubytovacích služeb je v jakémkoliv podobě úzce spojen se vznikem směnného obchodu. Bez ubytovacích služeb by nebylo možné, aby obchodníci putovali za obchodem a dalšími účely. Ke svým cestám potřebovali zajištění základních potřeb – odpočinek, jídlo, pití a bezpečí. Postupem času nároky cestujících výrazně stouply jak v oblasti hygieny, soukromí nebo dostupnosti, tak i v rozsahu doplňkových a souvisejících služeb např. konferenčních, zábavních, sekretářských, wellness atd. Pro všechny účastníky CR je důležité předem vědět, s jakou kategorií ubytovacího zařízení jednájí a jakou kvalitu služeb mohou v tomto zařízení očekávat. Dodržování zásad kategorizace garantuje odpovídající kvalitu a úroveň poskytovaných služeb, což je důležité z hlediska ochrany spotřebitele a rozvoje CR. V mnoha státech je zaveden systém tzv. kategorizace ubytovacích zařízení, která stanoví zásady pro označování a zařazování ubytovacích zařízení podle druhu do kategorií a podle vybavení, úrovně a druhu poskytovaných služeb do tříd. V devadesátých letech byla v ČR oborová norma upravující kategorizaci veřejných ubytovacích zařízení a klasifikační znaky pro jejich zařazení do tříd zrušena. Zrušení oborové normy mělo za následek, že mnoho podnikatelů začalo chaoticky zařazovat svá nově vzniklá zařízení. Především úroveň a kvalita poskytovaných služeb neodpovídala klasifikační třídě. Ceny byly velmi často vysoké. Proto odborníci v roce 1994 vytvořili hotelovou klasifikaci, která odrážela stav oboru ve světě a reagovala na vyšší požadavky hotelových hostů. Dnes je zaveden Jednotný systém klasifikace, který platí pro země Hotelstars Union. Do tohoto systému patří i Česká republika. Udělování a obnovování certifikátů a klasifikačních znaků provádějí pro své členy také profesní svazy Asociace hotelů a restaurací ČR a UNIHOST Sdružení podnikatelů v pohostinství, stravovacích a ubytovacích službách.

Klasifikace a kategorizace hotelů

- **Povinná a nepovinná kritéria pro zařazení do kategorií**

- *** Tourist**
- 100 % pokojů má sprchu/WC
- každodenní úklid pokoje
- 100 % pokojů má barevnou TV včetně dálkového ovladače
- stůl a židle
- mýdlo nebo tekuté tělové mýdlo
- služby recepce k dispozici
- možnost přijetí a odesílání faxů
- veřejně přístupný telefon pro hosty
- snídaňová nabídka
- nabídka nápojů v hotelu
- možnost uložení cenností

- **** Economy**
- snídaně formou bufetu
- světlo na čtení vedle lůžka
- přísada do koupele nebo sprchový gel/mýdlo
- osušky
- poličky na prádlo
- nabídka hygienických předmětů (např. zubní kartáček, zubní pasta, holicí souprava)
- kreditní karty

Klasifikace a kategorizace hotelů

■ ***** Standard**

- recepce otevřena 14 hodin, telefonicky dostupná 24 hodin denně, personál hovořící dvěma jazyky (čeština/jeden světový jazyk)
- místa sezení v prostoru recepce, pomoc se zavazadly
- nabídka nápojů v pokoji
- telefon v pokoji
- přístup na internet v pokoji nebo ve veřejných prostorách
- topení v koupelně, vysoušeč vlasů, kosmetické ubrousky
- zrcadlo na výšku postavy, místo pro uložení zavazadla/kufru
- šitíčko, pomůcky na čištění obuvi, služba prádelny a žehlení
- polštář a přikrývka navíc na požádání
- přehledný systém vyřizování stížností

■ ****** First Class**

- recepce otevřena 18 hodin, dostupná telefonicky 24 hodin
- hotelová hala s místy k sezení a nápojovým servisem
- snídaňový bufet nebo snídaňový jídelní lístek prostřednictvím Room Service
- minibar nebo nápoje 24 hodin denně prostřednictvím Room Service
- čalouněné křeslo/pohovka se stolkem
- osušky, pantofle na požádání
- kosmetické produkty (např. sprchovací čepice, pilníček na nehty, bavlněné tampony), kosmetické zrcátko, velká odkládací plocha v koupelně
- přístup na internet a internetový terminál
- restaurant s „A la carte“ nabídkou

Klasifikace a kategorizace hotelů

- ******* Luxury**
- recepce otevřená 24 hodin, vícejazyčný personál (čeština/alespoň dva světové jazyky)
- služba dveřníka nebo obslužné parkování
- concierge, poslíček (bagážista)
- prostorná hala recepce s místy k sezení a nápojovým servisem
- osobní uvítání každého hosta (např. čerstvými květinami nebo dárkem v pokoji)
- minibar a nabídka pokrmů a nápojů prostřednictvím Room Service 24 hodin denně
- produkty osobní péče v lahvičkách
- internet – PC v pokoji
- trezor v pokoji
- služba žehlení (navrácení do 1 hodiny), služba čištění obuvi
- služba odestýlání (turndown service)
- kontroly Mystery Guest

Nepovinné fakultativní znaky

- Noční klub 10 b
- Počítačová místnost 1 b
- Projekční plátno 1 b
- Bezbariérový pokoj 10 b
- Klimatizace v pokoji 5 b
- Dietní kuchyně 5 b
- Parkoviště pro autobus 1 b
- Směnárna 3 b
- Příklad na PC v pokoji 1 b
- Půjčovna aut 2 b
- Koupaliště s vyhřívanou vanou 10 b
- Halový golf 10 b
- Učitel sportu 5 b
- Péče o dítě 5 b
- Banketní oddělení 10 b

Hotel Stars



- Nejsou hvězdy jako hvězdy



Z hlediska **počtu hvězdiček** je nutné rozlišovat ty hotely a penziony, **kteře se k dobrovolné certifikaci Hotelstars přihlásí, od těch ostatních**, které se pyšní určitým počtem hvězdiček, ale už nedeklarují, podle jakého systému se označují. V tomto případě pak nenabízí jasné a transparentní služby. Proto se velmi často stává, že tzv. 4* hotel má vybavenost a rozsah služeb na úrovni 2*, a tím dochází k neinformovanosti a nesprávné interpretaci hodnocení ubytovacích zařízení. Označení prostřednictvím hvězd tak není spojováno s jasnými pravidly pro jejich udělení. Hosté nevědí, jak klasifikace funguje a co garantuje, což v důsledku vede ke zvyšování nespokojenosti a počtu stížností na neodpovídající úroveň ubytovacích zařízení, často právě v návaznosti na neoprávněné počty hvězd.

Klasifikace Hotelstars má za cíl především **sjednocení kritérií hotelových služeb** pomocí jednotné metodiky a **využití společného marketingu při propagaci certifikovaných zařízení**. Hotelová klasifikace má celkem 270 hodnotících kritérií (pro penziony je to 181 kritérií), která vznikla na podkladu průzkumů očekávání hostů a potřeb trhu. Systém se opírá o povinná kritéria a dobrovolně volitelné požadavky.



Děkuji všem za pozornost.

Michal Motyčka
Krčmářovská 233/53, Praha 9
tel. 775 877 660
e-mail: michal.motycka@goldenwell.cz