



# **STANDARDIZACE A KLASIFIKACE UBYTOVACÍCH ZAŘÍZENÍ**

- Pro zkvalitňování služeb v jednotlivých zemích Evropské unie mají vedle klasifikace v rámci hotelových řetězců největší význam národní hotelové klasifikace.
- Od šedesátých let existuje snaha o vytvoření jednotné evropské klasifikace, tyto snahy nebyly dodnes dořešeny.
- Klasifikace jsou uskutečňovány **na základě dobrovolnosti** s finančním přispěním z nejrůznějších zdrojů vlád, až po poplatky hotelů.
- Většina zemí Evropské unie zavedla vlastní národní klasifikaci hotelů, existují však země bez oficiální klasifikace (např. Dánsko, Německo).
- Převážná část států Evropské unie zařazuje ubytovací zařízení do pěti tříd a označuje je hvězdičkami (Francie a Řecko do šesti, arabské země až do sedmi).



- Klasifikace ubytovacích zařízení v České republice má svou tradici a v průběhu let prošla **složitým vývojem**.
- V minulosti Zákon č. 649/1919 Sb. zřídil "**Instruktorát pro podniky k přechovávání cizinců**", který byl podřízený Ministerstvu průmyslu, obchodu a živností. Inspektor dohlížel na to, aby ubytovací zařízení vyhovovala provozním podmínkám.
- **Vládní nařízení č.194/1939** znamenalo první vymezení kategorií (druhy) a tříd (skupiny) ubytovacích zařízení. Třídy (skupiny) byly A, B, C a D, první tři označovaly hotely, třída (skupina) D označovala ubytovací hostince. O zařazení do určité třídy (skupiny) rozhodoval příslušný živnostenský úřad po vyjádření živnostenského společenstva, jehož byl žadatel členem.



- **Oborová norma ON 735412 „Kategorizace ubytovacích zařízení a klasifikační znaky pro jejich zařazování do tříd“** platila až do roku 1993 a byla novelizována v letech 1972, 1976 a 1991. V novém znění od 1.4.1991 byly navíc přidány klasifikační znaky pro kategorizaci ubytování v soukromí.
- Po novele Oborové normy ON 735412 si od roku 1988 až konce roku 1993 ubytovací zařízení do kategorie a třídy zařazoval provozovatel sám v souladu s touto normou.



- V roce 1994 Ministerstvo hospodářství České republiky ve spolupráci s odborníky cestovního ruchu vypracovalo tzv. „**Doporučení upravující základní ukazatele pro kategorizaci hostinských a ubytovacích zařízení**“,
- Materiál reaguje na metodiku EUROSTATU a doporučení UN WTO ke statistice cestovního ruchu z roku 1990 a přihlíží ke klasifikaci používané v zemích Evropské Unie.
- Materiál sloužil podnikatelům pro orientaci v dané problematice, zařazení provozovny do kategorie a třídy se provádělo na základě porovnání zásad, které jsou uvedeny v Doporučení se skutečným stavem.



- V roce 1999 vznikla **nová Hotelová klasifikace**, která akceptovala platné zákony a vyhlášky České republiky, přihlížela k vývoji cestovního ruchu ve světě a dbala na národní a regionální zvláštnosti.
- Byla založena **na bázi dobrovolnosti**, řídila se pevně stanoveným řádem a způsobem vyhodnocování, které prováděla komise odborníků a jejím výsledkem byl jednotný klasifikační znak a certifikát.
- Klasifikace platila pro dobu dvou let a zanikla při změně provozovatele. **Stanovovala určité minimální požadavky na standard zařízení v rámci povinných kritérií a fakultativních znaků pro kategorie hotel, hotel garni, motel a penzion.** V praxi se toto doporučení příliš neujalo a ani se nepodařilo vytvořit jednotný aplikační systém.



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

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

a) jménem a příjmením osoby odpovědné za činnost provozovny,

b) prodejní nebo provozní dobou určenou pro styk se spotřebiteli, nejedná-li se o stánek nebo obdobné zařízení,

c) **kategorií a třídou u ubytovacího zařízení** poskytujícího přechodné ubytování.



- V roce 2006 vešla v platnost **nová Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení**, platná od 4.1.2006 do roku 2009.
- **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 provozovatelů samotných.**





**Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení** vznikla z podnětu odborných sdružení Národní federace hotelů a restaurací ČR a HO.RE.KA ČR, Sdružení podnikatelů v pohostinství a cestovním ruchu, která zastupují zájmy provozovatelů ubytovacích a gastronomických zařízení v České republice a za podpory Ministerstva pro místní rozvoj, agentury Czech Tourism, Sdružení českých spotřebitelů a Sdružení obrany spotřebitelů ČR a ostravské profesní sdružení Unihost.



- **Nastavení jasných parametrů** je 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 a jejich zprostředkovatelé (cestovní kanceláře a agentury, internetové portály) uvědomili, že je pro ně jistou zárukou upřednostňovat certifikovaná zařízení, která garantují jistý standard ať již vybavením, tak šíří služeb. Zákazník tak jistě v poměrně krátké době sám začne vyvíjet svou preferencí tlak na podnikatele, aby svá zařízení certifikovali.



- Porovnáním současného systému se systémy používanými v některých státech Evropské Unie je Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení České republiky tak, jak v současnosti funguje na velmi dobré úrovni a **plně srovnatelná s evropskými státy, které jsou uznávány jako významné turistické destinace.**



## **DOPORUČENÍ UPRAVUJÍCÍ ZÁKLADNÍ UKAZATELE PRO POSKYTOVÁNÍ UBYTOVACÍCH SLUŽEB V RÁMCI UBYTOVÁNÍ V SOUKROMÍ, V KEMPECH A CHATOVÝCH OSADÁCH A TURISTICKÝCH UBYTOVNÁCH**

- na jeho tvorbě se podílely Svaz podnikatelů České republiky ve venkovské turistice a agroturistice spolu s Evropským centrem pro ekoagroturistiku (ECEAT CZ), Kempy a chatové osady České republiky - živnostenské společenstvo, Klub českých turistů a odbor cestovního ruchu Ministerstva pro místní rozvoj.

- **Certifikaci provádějí** jednotlivá profesní zájmová sdružení, která budou zároveň ručit za kvalitu nabízených služeb a provádět kontroly dodržování kvality poskytovaných služeb:
- Svaz podnikatelů České republiky ve venkovské turistice a agroturistice - ručí za **ubytování v soukromí**,
- Kempy a chatové osady České republiky - živnostenské společenstvo - ručí za kategorii **kempy a chatové osady**,
- Klub českých turistů - ručí za kategorii **turistické ubytovny**.



- K zařazování do jednotlivých kategorií a tříd byla použita **Vyhláška** Ministerstva pro místní rozvoj č.137/1998 Sb. **o obecných technických požadavcích na výstavbu**, kde se charakterizují tyto třídy: hotel, motel, penzion a ostatní ubytovací zařízení (turistické ubytovny, kempy, skupiny chat (bungalovů), popřípadě kulturní a památkové objekty využívané pro přechodné ubytování).



- **Stavba ubytovacího zařízení** je zde definována jako "stavba nebo její část, kde je veřejnosti poskytováno přechodné ubytování a služby s tím spojené; ubytovacím zařízením není bytový dům a stavba pro individuální rekreaci." V §53 se **stanovují podmínky pro stavby ubytovacích zařízení, kde třída označená počtem hvězdiček se stanovuje na základě plochy pokoje.** Pro ostatní ubytovací zařízení se tyto podmínky použijí přiměřeně.



## Ubytovací zařízení se dělí podle:

- Velikosti – není přesně definována, ale určuje se kategorie podle počtu pokojů:
  - 10 a méně,
  - 11 až 50,
  - 51 až 100,
  - 101 a více.
- Ty se dále dělí dle počtu lůžek na:
  - Malé, méně než 60 lůžek.
  - Střední, 60 až 250 lůžek.
  - Velké, 250 a více lůžek.
- Dle umístění – jsou to hotely ležící na pobřeží, v horách, lázeňské hotely, na okraji města, v malých městech či mimo město a ve velkoměstech.
- Doby provozu – celoroční a sezonní.
- Dle poptávky – hotely jsou zaměřené na určitou klientelu, kterou mohou být obchodníci, rodiny s dětma, sportovní kolektivy, rekreační střediska a jiné.
- Dle třídy – to jsou hotely neklasifikované až po pětihvězdičkové hotely.
- Dle formy řízení – samostatně, řízení skupinou, franchisingově.
- Dle prostředí – jedná se o tradiční hotely, hotely umístěné v historických objektech, hotely s rodinnou atmosférou, kasino hotely atd





***Kategorizace znamená zařazování ubytovacích zařízení podle jednotlivých druhů. Vychází se přitom z typu poskytovaných služeb a způsobu jejich poskytování.***

Hotel je místo, poskytující různé produkty a služby.

Mezi produkty hotelu se řadí jídlo, nápoje, fitness centrum, apod.

Stále častěji jsou tyto produkty brány jako soubor služeb, součástí kterého je rovněž návštěva místa ve kterém se daný hotel nachází. Umístění hraje při výběru hotelu velice důležitou roli, která může výběr ovlivnit.

Důležitým prvkem je i interiér a atmosféra hotelu.

Významnou součástí je efektivní komunikace s hostem.

Myšleny jsou tím ne jen odborné znalosti a dovednosti ale také chování pracovníků k hostu, které pozitivně či negativně ovlivňuje spokojenost a rozhoduje o opakované návštěvě hosta.



## Podle druhu se ubytovací zařízení řadí do kategorií.

Ty určují druh ubytovacího zařízení.

Podle vybavení, které převažuje, a úrovně poskytovaných služeb se řadí ubytovací zařízení do různých tříd, které stanovují minimální požadavky na vybavení, úroveň a rozsah služeb. Třídy jsou označovány hvězdičkami a u hotelů či penzionů také s označením “garni”.

Jednotlivé funkce hotelu se odráží v rozsahu poskytovaných služeb a **hotelové služby** se dělí na dva typy:

- Služby základní – jsou to služby ubytovací a stravovací, které se dále dělí na kategorii, třídu a velikostní typ hromadného ubytovacího zařízení,
- služby doplňkové – může se jednat o donášku zavazadel, praní prádla, směnárnu, animační programy apod.



## Ubytovací zařízení se dělí podle:

- Velikosti – není přesně definována, ale určuje se kategorie podle počtu pokojů:
  - 10 a méně,
  - 11 až 50,
  - 51 až 100,
  - 101 a více.
- Ty se dále dělí dle počtu lůžek na:
  - Malé, méně než 60 lůžek.
  - Střední, 60 až 250 lůžek.
  - Velké, 250 a více lůžek.
- Dle umístění – jsou to hotely ležící na pobřeží, v horách, lázeňské hotely, na okraji města, v malých městech či mimo město a ve velkoměstech.
- Doby provozu – celoroční a sezonní.
- Dle poptávky – hotely jsou zaměřené na určitou klientelu, kterou mohou být obchodníci, rodiny s dětma, sportovní kolektivy, rekreační střediska a jiné.
- Dle třídy – to jsou hotely neklasifikované až po pětihvězdičkové hotely.
- Dle formy řízení – samostatně, řízení skupinou, franchisingově.
- Dle prostředí – jedná se o tradiční hotely, hotely umístěné v historických objektech, hotely s rodinnou atmosférou, kasino hotely atd



## KATEGORIE UBYTOVACÍCH ZAŘÍZENÍ

- **Ministerstvo pro místní rozvoj ve vyhlášce č. 268/2009 Sb., o technických požadavcích na stavby.**
- **Hotel** - ubytovací zařízení s nejméně 10 pokoji pro hosty vybavené pro poskytování přechodného ubytování a služeb s tím spojených (zejména stravovací), člení se do pěti tříd.
- **Hotel garni** - ubytovací zařízení s nejméně 10 pokoji pro hosty vybavené pro poskytování přechodného ubytování a má vybavení jen pro omezený rozsah stravování (nejméně snídaně), člení se do čtyř tříd.



- **Motel** - ubytovací zařízení s nejméně 10 pokoji pro hosty poskytující přechodné ubytování a služby s tím spojené zejména pro motoristy, člení se do čtyř tříd, zařízení se nachází v blízkosti pozemních komunikací s možností parkování, recepce a restaurace může být mimo ubytovací část.
- **Pension** - ubytovací zařízení s nejméně 5 a maximálně 20 pokoji pro hosty, s omezeným rozsahem společenských a doplňkových služeb (absence restaurace), člení se do čtyř tříd
- **Botel** - ubytovací zařízení umístěné v trvale zakotvené osobní lodi, člení se do čtyř tříd.



## HOTELSTARS

- AHR ČR v minulých letech vyvíjela aktivity v budování systému klasifikace ubytovacích zařízení v České republice. Začátkem roku **2010** se naskytla unikátní příležitost zařadit se po bok Německa, Rakouska, Švédska, Švýcarska, Nizozemí a Maďarska a vytvořit **první společnou klasifikaci**.
- Nová etapa spolupráce mezi asociacemi evropských zemí reprezentující obor hotelnictví a gastronomie.
- Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení České republiky se stala součástí evropského systému Hotelstars Union, který v současné době sjednocuje klasifikační kritéria v rámci ČR, Německa, Rakouska, Maďarska, Švýcarska, Švédska, Nizozemí, Lucemburška, Litvy, Lotyšska, Estonska, Malty, Belgie, Dánska a Řecka.
- Hotelstars Union zaručuje stejné parametry kvality ubytovacích služeb v tomto regionu.
- Otevření se trhu významných turistických destinací.



- **Společná klasifikace přináší jednotný a koordinovaný přístup k certifikaci, jednotné značení klasifikovaných subjektů, transparentnost poskytovaných služeb a v neposlední řadě zaručí snadnou orientaci spotřebitelů v kategoriích a třídách ubytovacích zařízení.**
- Nové možnosti propagace systému klasifikace jako celku, zviditelnění všech certifikovaných zařízení a možnost využít synergie a vzájemné podpory v oblasti marketingu zúčastněných zemí, které jsou pro příjezdový cestovní ruch velmi důležité.
- Systém se stále více také stává zajímavým z pohledu další propagace certifikovaných zařízení.



# UKÁZKY CERTIFIKAČNÍHO ZNAKU:







HOTELSTARS.EU



HOTEL



LEADERSHIP AWARDS  
LUXURY  
BEST SERVICE



THE BEST MANAGED  
HOTEL  
CZECH REPUBLIC

Good Tourism



- <http://www.hotelstars.cz/resources/sections/technicka-kriteriia-liberec.pdf>

- **Zjednodušené srovnání tříd kategorie:**

<http://www.hotelstars.cz/porovnani-trid#1>

- Certifikaci jednotlivá profesní zájmová sdružení provádějí jak pro své členy, tak i pro další zájemce (nečleny).
- Certifikovaná ubytovací zařízení budou **přednostně propagována Českou centrálou cestovního ruchu CzechTourism** na veletrzích a výstavách cestovního ruchu doma a v zahraničí.
- Klasifikační komise, zastoupena všemi subjekty, původní systém aktualizovala.
- Aktualizace vychází ze studií a porovnání evropských systémů, doporučení HOTREC a z připomínek samotných provozovatelů ubytovacích zařízení.



# HLAVNÍ CÍLE:

- Přibližovat postupně **Oficiální jednotnou klasifikaci ubytovacích zařízení** doporučením a harmonizací systému tak, jak ji předkládá HOTREC.
- Zrevidovat a rozšířit specifikaci požadavků u jednotlivých tříd na základě nových trendů a požadavků zákazníků.
- Zajistit důsledný systém kontroly před přidělením a následném obnovování klasifikace.
- Zajistit větší transparentnost pro hosty – informovat o rozdílech v jednotlivých třídách – co mohou očekávat.
- Větší, systematická a cílená propagace a podpora klasifikace.
- Délka platnosti je 4 roky.
- Je také možné certifikovat i dependance.



- Umožnit flexibilitu systému – minimální limity (namísto současného požadavku na 100% plnění všech parametrů). Systém je flexibilní a dává žadatelům i komisi větší volnost. Jednotlivé požadavky jsou rozděleny na povinné a tzv. povinně volitelné.
- Z povinně volitelných bude muset žadatel splnit cca 70 %, aby mohl klasifikační znak získat. To mu přináší jistou flexibilitu, kdy může sám zvážit, které požadavky jsou pro něj finančně tak náročné, že je musí realizovat postupně, nebo případně jisté prvky (v rozsahu 3 – 9 bodů podle třídy) vynechat.



# KLASIFIKACE SLUŽEB

## SE PROVÁDÍ V NĚKOLIKA ÚROVNÍCH:

- **Klasifikace v rámci hotelových řetězců** je dána manuály kvality s podrobně zpracovanými pracovními postupy a standardy vybavenosti zařízení podle zařazení hotelu do příslušné třídy, zároveň slouží pro kontrolu kvality, která je prováděna z centra hotelového řetězce. Tato klasifikace často přesahuje hranice státu a je pro danou hotelovou skupinu závazná.
- **Klasifikace na národní úrovni** je ve většině případů **dobrovolná**, pravidla často určuje stát, profesní svazy a asociace.
- **Řada podniků** cestovního ruchu si vytváří **vlastní klasifikaci**, která slouží pro potřeby daného subjektu a nemusí se shodovat s oficiálním zařazením hotelu do příslušné třídy (např. názvy tříd u Choice Hotels: **Upscale** - Ascend Hotel Collection, Cambria hotels, **Upper Midscale** - Comfort Inn, Comfort Suites hotels, **Midscale** - Clarion, Quality, Sleep Inn, MainStay Suites a **Economy** – Suburban, EconoLodge, Rodeway Inn ).

# KLASIFIKACE UBYTOVACÍCH ZAŘÍZENÍ – ROZDĚLENÍ DO TŘÍD

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



# CHARAKTERISTIKA KATEGORIÍ:

- **hotel** je ubytovací zařízení s nejméně 10 pokoji pro hosty, vybavené pro poskytování přechodného ubytování a služby s tím spojené (zejména stravovací), hotely se člení do pěti tříd, hotel garni má vybavení jen pro omezený rozsah stravování (nejméně snídane) a člení se do čtyř tříd,
- **motel** je ubytovací zařízení s nejméně 10 pokoji pro hosty, poskytující přechodné ubytování a služby s tím spojené pro motoristy a člení se do čtyř tříd,
- **pension** je ubytovací zařízení s nejméně pěti pokoji, s omezeným rozsahem společenských a doplňkových služeb, avšak s ubytovacími službami srovnatelnými s hotelem, a člení se do čtyř tříd,
- **ostatní ubytovací zařízení jsou turistické ubytovny, kempy a skupiny chat (bungalovů)**, popřípadě kulturní nebo památkové objekty využívané pro přechodné ubytování.



# TYPY UBYTOVACÍCH JEDNOTEK:

- **jednolůžkový pokoj:** pokoj s lůžkem pro jednu osobu
- **dvoulůžkový pokoj:** pokoj se dvěma lůžky, a to ve formě dvoulůžka nebo ve formě dvou lůžek umístěných vedle sebe
- **dvoulůžkový pokoj – twin:** pokoj se dvěma oddělenými lůžky
- **vícelůžkový pokoj:** pokoj se třemi nebo více lůžky
- **rodinný pokoj:** pokoj se třemi nebo více lůžky, z nichž alespoň dvě jsou vhodná pro dospělé osoby
- **společná ložnice** – vícelůžkový pokoj nabízející lůžka pro osoby, které mohou nebo nemusí patřit k určité skupině





- **junior suite:** ubytování se zvláštním místem pro sezení v jednom pokoji
- **suite:** ubytování poskytované ve vzájemně oddělených propojených místnostech s lůžkem (ložnice) a sedací soupravou (obývací pokoj)
- **apartmá/apartment:** ubytování poskytující oddělenou místnost pro spaní a místnost se sedací soupravou a kuchyňským koutem
- **studio:** ubytování v jednom pokoji s kuchyňským koutem
- **spojené pokoje:** samostatné pokoje s lůžky propojené spojovacími dveřmi



## 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



## POKRMY A NÁPOJE:

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



- Kategorie hotel, hotel garni, penzion, motel a hotel“ pro období let 2015–2020.
- Konfederace HOTREC zastřešuje hotely a restaurace na úrovni Evropské

Unie. Klasifikační systémy jednotlivých zemí směřují k postupné harmonizaci, členové HOTREC přijali dokument 21 kritérií sjednocující evropské klasifikační systémy.

