



HOTELSTARS.EU

OFICIÁLNÍ JEDNOTNÁ KLASIFIKACE UBYTOVACÍCH ZAŘÍZENÍ ČESKÉ REPUBLIKY 2021-2025

doplňující METODIKA k Oficiální jednotné klasifikaci
ubytovacích zařízení ČR dle ČSN 76 11 10



Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení České republiky - doplňující metodika k ČSN 761110

Obsah:

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

1. Úvod

Asociace hotelů a restaurací České republiky na základě Usnesení vlády ze dne 17. 7. 1999 č. 717 a za podpory Ministerstva pro místní rozvoj ČR a České centrály cestovního ruchu – CzechTourism sestavila „Oficiální jednotnou klasifikaci ubytovacích zařízení České republiky kategorie hotel, hotel garni, penzion, apartmánový hotel a apartmánový komplex pro období let 2021–2025.“

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

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

Ubytovací zařízení jsou zařazována do příslušných kategorií a tříd podle české technické normy ČSN 76 1110 Služby cestovního ruchu – Klasifikace ubytovacích zařízení – Kategorie hotel, hotel garni, penzion, apartmánový hotel a apartmánový komplex. Uvedená technická norma v sobě pro oblast hotelů implementuje evropský klasifikační systém HOTELSTARS, jehož novelizace dodržuje vždy periodicitu této evropské klasifikace (5 let). Pro ostatní kategorie ubytovacích zařízení (penzion, apartmánový hotel a apartmánový komplex) zahrnuje národní klasifikaci.

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

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

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

- Vzhledem k tomu, že Oficiální 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.
- Revize požadavků Oficiální jednotné klasifikace ubytovacích zařízení pro kategorii hotel probíhá ve všech zemích HSU v rámci evropské aliance Hotelstars po předchozím jednání a společné aktualizaci kritérií každých 5 let.
- Klasifikace nenahrazuje v oblasti stavebních požadavků platná kolaudační rozhodnutí.

2. Vymezení základních pojmů

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

3. Zákonná úprava

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

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

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

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

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

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

§ 2 Základní pojmy

Pro účely této vyhlášky se rozumí:

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

Ubytovací zařízení se zařazují podle druhu do kategorií:

- 1) **hotel**, kterým se rozumí ubytovací zařízení s nejméně 10 pokoji pro hosty, vybavené pro poskytování přechodného ubytování a služeb s tím spojených;
- 2) **motel**, kterým se rozumí ubytovací zařízení s nejméně 10 pokoji pro hosty, vybavené pro poskytování přechodného ubytování a služeb s tím spojených pro motoristy;
- 3) **penzion**, kterým se rozumí ubytovací zařízení s nejméně 5 pokoji pro hosty, s omezeným rozsahem společenských a doplňkových služeb, avšak s ubytovacími službami srovnatelnými s hotelem; pro účely klasifikace je penzion specifikován jako ubytovací zařízení s nejméně 5 a maximálně 20 pokoji pro hosty;

- 4) **ostatní ubytovací zařízení**, kterými jsou zejména ubytovny, koleje, svobodárny, internáty, kempy a skupiny chat nebo bungalovů, vybavené pro poskytování přechodného ubytování.

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

§ 3 Základní pojmy

Pro účely této vyhlášky se rozumí

- budovou nadzemní stavba včetně její podzemní části prostorově soustředěná a navenek převážně uzavřená obvodovými stěnami a střešní konstrukcí,
- stavbou se shromažďovacím prostorem stavba, ve které se nachází prostor určený pro shromažďování osob, v němž počet a hustota osob převyšují mezní normové hodnoty a je určena ke kulturním, sportovním a obdobným účelům,
- ubytovací jednotkou
 - jednotlivý pokoj nebo soubor místností, které svým stavebně technickým uspořádáním a vybavením splňují požadavky na přechodné ubytování a jsou k tomuto účelu určeny,
 - ubytovací jednotka v zařízení sociálních služeb, určená k trvalému bydlení,
- pobytovou místností místnost nebo prostor, která svou polohou, velikostí a stavebním uspořádáním splňuje požadavky k tomu, aby se v ní zdržovaly osoby.

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

§ 43

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

§ 44

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

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

- Hygienické zařízení ubytovací jednotky musí mít plochu nejméně 4 m².
- Ubytovací jednotky v ubytovacích zařízeních zařazených do třídy tři až pět hvězdiček musí mít hygienické zařízení přístupné z předsíně. U ostatních ubytovacích zařízení musí být v pokoji alespoň

umyvadlo s tekoucí vodou. V těchto případech je nutno na každém podlaží, nejméně však na každých 10 pokojů, zřídit koupelnu s vanou nebo se sprchovým koutem a umyvadlem, a dále záchod uspořádaný odděleně pro muže a pro ženy, s předsíní a umyvadlem.

- Stavba ubytovacího zařízení s více než třemi nadzemními podlažními musí být vybavena výtahem.
- V části ubytovacího zařízení, kde jsou poskytovány stravovací služby a kde je provozována společenská nebo kulturní činnost, musí být samostatná místnost se záchodovou mísou pro veřejnost odděleně pro muže a pro ženy obojí s předsíní a umyvadlem. Požaduje se:
 - pro ženy jedna záchodová mísa na 10 žen, pro každých dalších 20 žen jedna další záchodová mísa,
 - pro muže jedna záchodová mísa a jedno pisoárové stání nebo mušle na 10 mužů, pro každých dalších 40 mužů jedna další záchodová mísa a jedno pisoárové stání nebo mušle.
- Podle ustanovení odstavce 5 se postupuje i u samostatných provozoven stravovacích služeb.

§ 45

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

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

§ 17

Stavba ubytovacího zařízení

- Při navrhování stavby ubytovacího zařízení³ se postupuje podle české technické normy uvedené v příloze č. 1 části 1 bodu 3, pokud není dále stanoveno jinak.
- Úniková cesta stavby ubytovacího zařízení musí být vybavena nouzovým osvětlením. Na této cestě nesmí být umístěny takové reflexní plochy nebo zrcadla, které by mohly unikající osoby zmylit a zavádět je ze směru úniku.
- Chráněná úniková cesta, jakož i dveře, schodiště, chodba vedoucí k ní a východy z ní musí být opatřeny bezpečnostním značením viditelným ve dne i v noci.
- Schodiště ve stavbách pro ubytování s více než třemi nadzemními podlažními nebo s třemi a více podzemními podlažními musí být označeno u vstupu do každého podlaží. Označení se skládá z pořadového čísla nadzemního podlaží doplněného písmeny „NP“ nebo podzemního podlaží doplněného písmeny „PP“.
- Prostor určený pro ubytování osob ve stavbách jiného než ubytovacího zařízení musí tvořit vždy samostatný požární úsek. V tomto požárním úseku může být umístěno nejvýše 20 lůžek.
- Stavba ubytovacího zařízení s projektovanou kapacitou nad 75 ubytovaných osob musí být vybavena domácím rozhlasem s nuceným poslechem.
- Stavba ubytovacího zařízení, u které nevzniká požadavek na vybavení elektrickou požární signalizací, musí být vybavena zařízením autonomní detekce a signalizace. Zařízení autonomní detekce a signalizace musí být umístěno v každém pokoji pro hosty, společných prostorech a v části vedoucí k východu z domu, pokud se nejedná o chráněnou únikovou cestu.

8. V budově ubytovacího zařízení sloužícího pro ubytování s projektovanou kapacitou 20 a více osob a s více než třemi nadzemními podlažními, musí být zřízen evakuační výtah.
9. Ve stavbě ubytovacího zařízení s projektovanou kapacitou nad 100 ubytovaných osob musí být v prostoru určeném pro ubytování osob prokázáno zkouškou provedenou podle české technické normy uvedené v příloze č. 1 části 10, že a) zápalnost textilní záclony a závěsu je delší než 20 sekund a b) čalounické materiály vyhovují z hlediska zápalnosti.
10. Ve stavbě ubytovacího zařízení s více než třemi nadzemními podlažními sloužící pro ubytování s projektovanou kapacitou 20 a více osob musí být na každém podlaží navrženy hadicové systémy pro prvotní zásah, a to v blízkosti přístupů ke schodištím nebo k východům na únikových cestách a v místech s nebezpečím vzniku požáru, ve vzdálenosti nejvýše 25 m od sebe.

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

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

Požadavky na stavby občanského vybavení § 6

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

§ 8

- 1) Prostory pro shromažďování musí mít z celkového počtu míst nejméně tento počet vyhrazených míst pro osoby na vozíku: 4 až 25 míst 1 místo; 26 až 50 míst 2 místa; 51 až 75 míst 3 místa; 76 až 100 míst 4 místa; 101 až 200 míst 5 míst; 201 až 300 míst 6 míst; 301 až 500 míst 7 míst; 501 a více míst 7 a 1 místo na každých dalších 500 míst. Požadavek na technické řešení je uveden v bodě 6.1.1. přílohy č. 3 k této vyhlášce.
- 2) Prostory pro shromažďování 50 a více osob nebo každé ozvučení či překladatelský servis kin, divadel a sálů musí umožňovat indukční poslech pro nedoslýchavé osoby.
- 3) V ubytovacích zařízeních pro cestovní ruch a pobytových zařízeních musí nejméně 5 % pokojů splňovat požadavky uvedené v bodech 1.1.1. a 1.1.2. přílohy č. 1 k této vyhlášce a přiměřeně v bodě 8.1. přílohy č. 3 k této vyhlášce. Výsledný počet pokojů se zaokrouhluje na celá čísla směrem nahoru.

4. Terminologie z ČSN EN ISO

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 / appartement – ubytování poskytující oddělenou místnost pro spaní a místnost se sedací soupravou a kuchyňským koutem
- studio – ubytování v jednom pokoji s kuchyňským koutem
- spojené pokoje – samostatné pokoje s lůžky propojené spojovacími dveřmi
- duplex – ubytování na více podlažích s vyhrazeným propojením jednotlivých podlaží

Sazba:

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

Další navazující terminologie:

Vybrané druhy postelí:

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

Pokrmy a nápoje:

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

Další služby:

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

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

Zařízení pro hosty:

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

5. Definice kategorií ubytovacích zařízení

- 1) **Hotel** je ubytovací zařízení s nejméně 10 pokoji pro hosty vybavené pro poskytování přechodného ubytování a služeb s tím spojených (zejména stravovací). Člení se do pěti tříd. Hotel garni má vybavení jen pro omezený rozsah stravování (nejméně snídaně) a člení se do čtyř tříd.
- 2) **Motel** je ubytovací zařízení s nejméně 10 pokoji pro hosty poskytující přechodné ubytování a služby s tím spojené zejména promotoristy a člení se do čtyř tříd. Zařízení se nachází v blízkosti pozemních komunikací s možností parkování. Recepce a restaurace může být mimo ubytovací část. Ubytovací zařízení jinak splňuje veškeré požadavky pro kategorii Hotel 1*–4*.
- 3) **Penzion** je ubytovací zařízení s nejméně 5 a maximálně 20 pokoji pro hosty, s omezeným rozsahem společenských doplňkových služeb a člení se do čtyř tříd. Omezené služby stravování spočívají v absenci restaurace. Penzion však musí disponovat minimálně místností pro stravování, která zároveň může sloužit k dennímu odpočinku hostů.
- 4) **Apartmánový hotel / Apartmánový komplex**

Apartmánový hotel, aparthotel

Hotel, kde je ubytování poskytováno ve studiích nebo v apartmánech. Má minimálně 10 apartmánů nebo studií. Hostům poskytuje rozsah služeb stanovený pro příslušnou třídu hotelu a zařazuje se do třídy 1*–4* s možností přiznání úrovně Superior.

Apartmánový komplex

Komerční zařízení sestávající z několika vyhrazených studií nebo apartmánů výhradně pro ubytování turistů s omezenou nabídkou služeb. Podle rozsahu poskytovaných služeb a vybavení se zařazuje apartmánový komplex do 1*–4* s možností přiznání úrovně Superior. Má minimálně 10 obytných jednotek (studií nebo apartmá).

5) Specifická hotelová zařízení pro účely Oficiální jednotné klasifikace:

- Lázeňský / Spa hotel a
- Resort / Golf resort hotel

Lázeňský / Spa Hotel

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

Lázeňský hotel garni

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

Resort / Golf Resort

Ubytovací zařízení, které splňuje požadavky pro kategorii Hotel 1*–5*, jedná se o uzavřený soubor objektů, kde může být restaurace a recepce mimo ubytovací část. Zařízení poskytuje společensko-kulturní a sportovní vyžití.

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

- 2) **Depandance** je vedlejší budova ubytovacího zařízení bez vlastní recepce, organizačně související s hlavním ubytovacím zařízením, které pro depandance zajišťuje plný rozsah služeb odpovídající příslušné kategorii a třídě a není vzdáleno více než 500 m. Depandance nemůže mít vyšší kategorii než příslušná hlavní budova.

3) Ostatní ubytovací zařízení

- kemp (tábořiště)
- chatová osada
- turistická ubytovna

6. Klasifikace ubytovacích zařízení – rozdělení do tříd

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

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

7. Klasifikace ostatních kategorií ubytovacích zařízení

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

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

8. Metodika udělování Certifikátů a Klasifikačních znaků

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

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

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

9. Postup získání Certifikátu a Klasifikačního znaku

V rámci Oficiální jednotné klasifikace ubytovacích zařízení České republiky na roky 2021–2025 (dále jen Klasifikace) mohou Certifikát a Klasifikační znak získat jen provozovatelé ubytovacích zařízení. Přitom mohou být i nemusí členem Asociace hotelů a restaurací České republiky. V případě zájmu o Certifikát a Klasifikační znak provedou kroky dle tohoto postupu:

- 1) opatřit si platnou verzi Oficiální jednotné klasifikace ubytovacích zařízení v ČR pro období **2021–2025** (ke stažení na webu www.hotelstars.cz);
- 2) vyhodnotit si stávající úroveň vybavení ubytovacího zařízení dle podmínek uvedených v Klasifikaci, vybrat si odpovídající kategorii a třídu a případně odstranit zjištěné nedostatky či rozdíly; v případě potřeby dalších informací se obrátit na sekretariát AHR ČR;

- 3) dle Metodiky vyplní on-line žádost na www.hotelstars.cz;
 4) po odeslání žádosti o certifikát je žadateli automaticky vygenerována faktura za certifikaci, jež žadatel uhradí na účet AHR ČR v uvedené výši:

Kapacita ubytovacího zařízení	člen AHR ČR	nečlenové
do 20 pokojů	3 000 Kč	5 000 Kč
do 50 pokojů	5 000 Kč	9 000 Kč
nad 50 pokojů	7 000 Kč	13 000 Kč
5* hotely	9 000 Kč	17 000 Kč

Poslední aktualizace: Únor 2022

- 5) po úhradě faktury bude žádost postoupena ke kontrole;
 6) po splnění všech podmínek vztahujících se k certifikaci bude žadateli zaslán Klasifikační znak a Certifikát.

10. Organizační zabezpečení udělení Certifikátu a Klasifikačního znaku

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

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

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

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

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

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

Shledá-li řádná či mimořádná či námateková kontrola rozpor mezi prohlášením provozovatele nebo žádostí o udělení příslušného Certifikátu a mezi skutečností, informuje o zjištěném stavu klasifikační komisi. Klasifikační komise stanoví termín k nápravě nedostatků, v závažnějších případech může Klasifikační znak neudělit nebo odebrat.

Distribuci Certifikátu a Klasifikačního znaku realizuje sekretariát AHR ČR na základě rozhodnutí klasifikační komise.

Klasifikační komise jako výkonný orgán

Členové Klasifikační komise jsou voleni a odvoláváni Radou AHR ČR v počtu jedenácti členů. Kandidáta na funkci člena Klasifikační komise může navrhnout každý jeden člen Rady AHR ČR, či klasifikační komise. Funkční období členů Klasifikační komise je tříleté. Počet funkčních období konkrétního člena Klasifikační komise není omezen. Členem Klasifikační komise může být zvolena pouze fyzická osoba. Klasifikační komise se schází zpravidla jednou za dva měsíce.

Složení Klasifikační komise:

- 2 zástupci sekretariátu AHR ČR
- 3 zástupci AHR ČR
- 1 člen AHR ČR zástupce 5* hotelů
- 1 zástupce Sdružení českých spotřebitelů
- 1 zástupce CzechTourism
- 1 zástupce Ministerstva pro místní rozvoj
- 1 zástupce Úřadu pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví - jako zřizovatele technických standardů v ČR.

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

Klasifikační komise odpovídá za svou činnost Radě AHR ČR. Rada AHR ČR může kdykoli člena Klasifikační komise odvolat. Klasifikační komise zajišťuje certifikaci klasifikace a kategorizaci ubytovacích zařízení v souladu s touto metodikou. Povinností komise je shromažďovat informace o vývoji hotelového trhu a předkládat návrh na doplnění či úpravu Jednotné klasifikace.

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

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

11. Etický kodex AHR ČR

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

Požadavky pro jednotlivé kategorie a třídy ubytovacích zařízení naleznete v přidruženém dokumentu „Kritéria 2021–2025“.



HOTELSTARS.EU

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



CzechTourism



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

ASOCIACE HOTELŮ
A RESTAURACÍ
ČESKÉ REPUBLIKY



THE CZECH ASSOCIATION[®]
OF HOTELS
AND RESTAURANTS

Asociace hotelů a restaurací České republiky z.s.

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