

OFICIÁLNÍ JEDNOTNÁ KLASIFIKACE UBYTOVACÍCH ZAŘÍZENÍ

Kategorie penzion 2021 – 2025

Aktualizace klasifikačních kritérií pro penziony na období 2021 – 2025 zohledňuje především základní aspekty ubytovacích služeb, které penziony nabízí. Cílem snížení celkového počtu klasifikačních kritérií je dosažení větší přehlednosti a srovnatelnosti jednotlivých penzionů. Naopak byla odstraněna ta klasifikační kritéria, která zohledňují specifika jednotlivých penzionů (např. v horských či cyklistických oblastech) s cílem sjednocení ubytovacích služeb jako takových, které by měly být v nejvyšší možné míře porovnatelné a tvoří naprostý základ ubytování v penzionu (bez ohledu na lokalitu, která se může svými charakteristikami lišit). To však neznamená, že penziony nemohou tyto služby nabízet (např. půjčování sportovních potřeb, úschovna kol, lyží atd.), které s konkrétní lokalitou souvisí a nabízí tak nadstandardní služby. Tyto služby jsou vítané a hosté je ocení, nelze však tato specifická kritéria začlenit v rámci klasifikačních kritérií, protože by znevýhodňovala penziony, které tyto služby s ohledem na umístění nabízet nemohou.

Úsek	Č.	Kritérium	Body	*	**	***	****
I. BUDOVA							
Předpoklad účasti	1	Penzion disponuje nejméně 5, nejvíce však 20 pokoji pro hosty. Slovo „hotel“ není součástí názvu podniku	–	M	M	M	M
Čistota / hygiena	2	Čistota a bezchybná hygiena jsou základními podmínkami každé třídy ¹		M	M	M	M
Stav údržby	3	Veškerá vybavení a zařízení jsou funkční a v bezchybném stavu		M	M	M	M
Celkový dojem	4	Celkový dojem budovy (uvnitř i venku) odpovídá požadavkům		Nenáročným ²	Středním ³	Zvýšeným ⁴	Vysokým ⁵
Veřejný prostor	5	Místnost pro pobyt hostů, která může zároveň sloužit ke stravování	1			M	M
	6	Pobyťová místnost mimo stravovací prostory	5				
	7	Kuchyňka pro vlastní přípravu jídel (základní nádobí, lednice, vařič, dřez)	5				
	8	Zařízení k přípravě teplých nápojů (k dispozici hostům) – není-li na pokoji	2	M	M	M	M
	9	Restaurace	10				
	10	Klimatizace ve veřejných prostorách pro hosty (např. restaurace, vstupní hala, ...)	4				
	11	Balkóny nebo terasy přímo u pokoje ⁶	3				
	12	Možnost úschovy cenností	1	M	M		
	13	Centrální trezor	3			M	M
	14	Bezbariérová přístupnost ⁷	5				
Elektronika – veřejný prostor	15	Audiovizuální zařízení (TV, rádio a jiné)	2				
Telekomunikace – veřejný prostor	16	Internetové připojení	2	M	M	M	M
Parkovací prostory	17	Garáže (v areálu penzionu)	5				
	18	Parkoviště (v areálu penzionu)	3				
II. SLUŽBY							
Snídaně	19	Nabídka snídaní na požádání (kontinentální snídaně)	1		M		
	20	Rozšířená nabídka snídaní	2			M	
	21	Snídaně formou teplého a studeného bufetu nebo á la carte	3				M
Jídlo a nápoje	22	Nabídka nápojů (k dispozici kdekoli v penzionu)	1		M	M	M
Recepce	23	Zajištění služby recepce	1	M	M	M	
	24	Recepce a služba recepce.	2				M
	25	Kontaktní osoba přítomná v uvedených časech (personál nahrazuje dostupný a funkční telefonický přístroj ve veřejném prostoru)	1	M	M	M	M
	26	Kontaktní osoba telefonicky dosažitelná non-stop	1	M	M	M	M
Platby	27	Možnost platby kartou bezkontaktně	3			M	M

Různé	28	Žehlička prkno + žehlička / služba žehlení (případně na požádání)	1			M	M
	29	Pračka pro hosty / služba praní	3				M
	30	Stroj na čištění bot / služba čištění (u 3* čistící pomůcky na pokoji)	2			M*	M
	31	Služba buzení	1			M	M
	32	Možnost kopírování, odeslání e-mailu, scanování	1			M	M
	33	Nabídka regionálních produktů	2				
	34	Nabídka hygienického zboží	2		M	M	M
	35	Denní tisk / časopisy	1				
	36	Půjčování deštníků	1			M	M
	37	Samoobslužný zavazadlový vozík	2				
	38	Zavazadlový servis na požádání a úschova zavazadel	2			M	M
	39	Každodenní informace pro hosta v písemné či elektronické podobě (např. počasí, tipy na akce)	1				
	40	Informace o službách, sportovním a kulturním vyžití v okolí (v písemné či elektronické podobě)	1			M	M

III. POKOJE

Pokoj	41	Velikost pokojů $\geq 14 \text{ m}^2$ ⁸	10				
	42	Velikost pokojů $\geq 18 \text{ m}^2$ ⁸	15				
	43	Velikost pokojů $\geq 22 \text{ m}^2$ ⁸	20				
	44	Velikost pokojů $\geq 30 \text{ m}^2$ ⁸	25				
	45	Rodinné pokoje s oddělenými ložnicemi (bez kuchyňské linky)	2 za každý pokoj, max. 6				
	46	Apartmán nebo studio (zahrnuje kuchyňskou linku)	2 za každý apartmán, max. 6				
	47	Dveře opatřeny bezpečnostním zámkem ⁹	1	M	M	M	M
	48	Únikový plán s označením výchozího místa ve vstupním prostoru	1	M	M	M	M
	49	Šířka jednolůžka min. 80 cm	1	M	M	M	
	50	Šířka jednolůžka min. 90 cm	5				M
	51	Šířka jednolůžka min. 100 cm	10				
	52	Šířka jednolůžka min. 120 cm	15				
	53	Šířka dvoulůžka min. 140 cm	1	M	M	M	
	54	Šířka dvoulůžka min. 160 cm	5				
	55	Šířka dvoulůžka min. 180 cm	10				M
	56	Šířka dvoulůžka min. 200 cm	15				
	57	Délka lůžka min. 190 cm	1	M	M	M	
	58	Délka lůžka min. 200 cm	5				M
	59	Délka lůžka min. 210 cm	10				
	60	Délka lůžka min. 220 cm	15				
	61	Dětská postýlka na požádání	2				
	62	Kvalitní lůžko s moderní dobře udržovanou matrací o celkové výšce nejméně 13 cm	3	M	M		
	63	Kvalitní lůžko s moderní dobře udržovanou matrací o celkové výšce nejméně 18 cm	5			M	M

	64	Hygienické chrániče matrací	5			M	M
	65	Kvalitní a udržovaný polštář, přikrývka, povlečení	1	M	M	M	M
	66	Antialergické přikrývky a polštáře jsou založeny na pokojích či k dispozici na vyžádání (Je nutné doložit, či fyzicky ukázat náplň.)	2				
	67	Přikrývka a polštář navíc na požádání	1			M	M
	68	Možnost zatemnění oken (rolety, závěsy)	1	M	M	M	M
	69	Možnost úplného zatemnění místnosti (např. okenice nebo závěs – „blackout“)	5				
Vybavení pokoje	70	Odpovídající šatní skříň nebo „výklenek“ na šaty	1	M	M	M	M
	71	Odpovídající počet ramínek (nikoli drátěná)	1	M	M	M	M
	72	Háčky na šaty mimo šatní skříň	1	M	M	M	M
	73	Police či zásuvky na prádlo	1	M	M	M	M
	74	Zrcadlo na výšku postavy	1			M	M
	75	Místo pro odložení zavazadla nebo kufrbox	1			M	M
	76	1 židle	1	M	M		
	77	1 možnost k sezení na každé lůžko	2			M	M
	78	Pohovka nebo pohodlné křeslo ¹⁰	3				M
	79	Stůl (psací stůl či deska)	1		M	M	M
	80	Vhodné osvětlení u stolu	2			M	M
	81	Noční stolek nebo odkládací plocha u lůžka	1		M	M	M
	82	Vhodné osvětlení ke čtení u každého lůžka	1		M	M	M
	83	Centrální ovládání osvětlení u dveří nebo u lůžka	2				
	84	Volné el. zásuvky	1	M	M	M	M
	85	Volné el. zásuvky v blízkosti postele nebo stolu	5				M
	86	Trezor na pokoji s návodem k použití	5				
	87	Koš na odpadky (na pokoji)	1	M	M	M	M
	88	Mínibar/chladnička	5				
	89	Kávovar nebo varná konvice	2				
	90	Sklenka (na lůžko)	1	M	M	M	M
	91	Otvírák lahví	1	M	M	M	M
	92	Internetové připojení	5			M	M
Elektronika	93	TV (může být nahrazena vhodnou alternativou)	3				M
	94	Audio či multimediální přehrazač	2				
Zvuková izolace / klimatizace	95	Klimatizace s individuálním nastavením teploty	7				
	96	Zvukově izolující dveře nebo dvojitě dveře	3				
Pokoj – různé	97	Informace (v písemné/elektronické podobě) o penzionu včetně nabízených služeb ¹¹	1	M	M	M	M
	98	Nápoje na pokoji k dispozici ¹²	2				M
	99	Nabídkový lístek jídel a nápojů s donáškou (room-service)	3				
	100	Psací potřeby, poznámkový blok	1			M	M

	101	Šicí potřeby (do 3* na požádání, od 3* superior na pokoji)	1			M*	M
	102	Lžice na boty	1			M	M
	103	Čistící potřeby na boty ¹³ (do 3* na požádání, od 3* superior na pokoji)	1			M*	M
Informace o koupelně	104	Sprchový kout se závěsem nebo zástěnou/ vana a WC na pokoji	5	M	M	M	M
	105	Umyvadlo se zrcadlem	1	M	M	M	M
	106	Koupelňová předložka (pratelná)	1			M	M
	107	Osvětlení zrcadla	1			M	M
	108	Zásuvka s označením napětí	1	M	M	M	M
	109	Kosmetické zrcátko	1				M
	110	Osvětlené kosmetické zrcátko	2				
	111	Držák nebo háček na každé lůžko	1	M	M	M	M
	112	Vyhřívaný žebřík na ručníky nebo topení v koupelně	5				
	113	Odkládací plocha (v celkovém součtu musí poskytovat dostatečný prostor pro odložení několika kosmetických taštiček)	1		M	M	M
	114	Sklenka 1 ks/lůžko	1		M	M	M
	115	Mýdlo nebo sprchový gel ¹⁴	1	M	M	M	M
	116	Šampon	1			M	M
	117	Další kosmetické produkty (např. koupací čepice, odličovací tampony, vatové tyčinky, tělové mléko apod. – min. 2 produkty)	2				
	118	Hygienické ubrousky	1			M	M
	119	Ručník 1 ks/lůžko	1	M	M	M	M
	120	Osuška 1 ks/lůžko	1		M	M	M
	121	Župan na požádání	1				M
	122	Župan	2				
	123	Pantofle na požádání	2				M
	124	Vysoušeč vlasů (do 3* na požádání, od 3* superior na pokoji)	2			M*	M
	125	Koš na odpady v koupelně	1	M	M	M	M
	126	Zatahovací šňůry nebo sušák na prádlo	2				
	127	Toaletní papír s držákem na WC	1	M	M	M	M
	128	Rezervní toaletní papír vhodně uložený	1	M	M	M	M

	129	Hygienické sáčky na WC	1	M	M	M	M
	130	WC kartáč s pouzdem	1	M	M	M	M
Úklid pokojů / výměna prádla	131	Denní úklid pokoje (včetně závěrečného úklidu)	3		M	M	M
	132	Výměna ložního prádla a ručníků alespoň jednou týdně	1	M	M	M	
	133	Výměna ložního prádla a ručníků alespoň dvakrát týdně	2				M
	134	Výměna ručníků denně na požádání	3				M
V. OSTATNÍ							
Různé	135	Systematická práce se stížnostmi hostů ¹⁵	3	M	M	M	M
	136	Webové stránky provozovny (od 4* s možností přímé online rezervace)	5	M	M	M	M*
	137	Responzivní webové stránky	3			M	M

VI. Minimální počty bodů (2021 – 2025)							
Penziony			60	90	130	160	
Přívlastek „Superior“			30	40	30	40	

¹ V období krize související s onemocněním COVID 19 mohou být v oblasti úklidu a hygieny ukládány zvláštní povinnosti. Nutnost zajistit soulad s právními předpisy a/nebo národními ustanoveními může v tomto smyslu některá kritéria HSU až do dalšího oznámení anulovat.

² Veškeré vybavení je účelné a udržované.

³ Veškeré vybavení je účelné a sladěné.

⁴ Veškeré vybavení je koncepčně sladěné. Celkový dojem působí zvýšeným komfortem a útulností.

⁵ Veškeré vybavení je koncepčně sladěné a spolu se službami poskytují vysokou kvalitu. Celkový dojem působí vysokým komfortem.

⁶ Minimálně 85 % pokojů.

⁷ Zajištění bezbariérové přístupnosti pro osoby s postižením pohybového aparátu a osoby trvale odkázané na invalidní vozík. Toto kritérium bude splněno, pokud bude zajištěn bezbariérový přístup z parkoviště a bezbariérový přístup do veřejných prostor penzionu.

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

⁹ Ne dozický.

¹⁰ Nahrazuje 1 možnost k sezení z kritéria 77

¹¹ Služby zajišťované penzionem, které souhlasí se službami uvedenými v klasifikaci.

¹² Jakákoliv nabídka nápojů na pokoji ať zdarma či za poplatek.

¹³ Namísto čistících potřeb na boty může být k dispozici také stroj na čištění obuvi.

¹⁴ Sprchový gel může nahradit i sprchový gel a šampon 2 v 1

¹⁵ K systematické práci se stížnostmi hostů patří jejich členěný příjem, vyhodnocení a přiměřená reakce na stížnost s písemnou dokumentací.

