



HOTELSTARS.EU



# Kritéria 2025 - 2030



HOTELSTARS.EU

## Obsah

	Strana	
Všeobecné hotelové informace	3	
Recepce a Služby	4	
Pokoje	7	
Jídlo a nápoje	16	
Konferenční zařízení (MICE)	17	
Volnočasové aktivity	18	
Kvalita a Online aktivity	20	
Minimální počty bodů	21	

## Vítejte v Hotelstars!

„Hotelstars Union“ je partnerské uskupení, jež v současné době tvoří 21 evropských zemí (Arménie, Rakousko, Azerbajdžán, Belgie, Česká republika, Dánsko, Estonsko, Gruzie, Německo, Řecko, Maďarsko, Lotyšsko, Lichtenštejnsko, Litva, Lucembursko, Malta, Nizozemsko, Polsko, Slovinsko, Švédsko, Švýcarsko) a další země se statutem pozorovatele, které zajišťuje harmonizovanou klasifikaci hotelů s využitím společných kritérií a postupů.

Katalog<sup>1</sup> obsahuje veškerá kritéria, dle kterých je hotel posuzován v celkem pěti kategoriích klasifikačního systému Hotelstars Union, jenž je zárukou kvality a úrovně služeb pro hosty i transparentnosti a bezpečnosti pro členské hotely. Kritéria splňují požadavky na udržitelnost i na technologický rozvoj.

Partnerství Hotelstars Union bylo založeno v roce 2009 pod záštitou konfederace HOTREC – Hospitality Europe.

V Bruselu dne 24. dubna 20

---

<sup>1</sup> Může docházet k drobným úpravám kritérií na národní úrovni.

Oblast	č.	Kritérium	Body	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
<b>I. Všeobecné hotelové informace</b>								
Čistota / Hygiena	1	Čistota a hygiena jsou ve všech kategoriích považovány za základní předpoklad.	-	M	M	M	M	M
Řádná péče a údržba	2	Všechny mechanismy a veškerá zařízení jsou funkční a v bezchybném stavu (vč.únikových plánů na pokoji).	-	M	M	M	M	M
Celkový dojem	3	Celkový dojem z hotelu je dostatečný pro splnění požadavků.	-	Základních <sup>2</sup>	středních <sup>3</sup>	zvýšených <sup>4</sup>	vysokých <sup>5</sup>	nejvyšších <sup>6</sup>
	4	Příjemná, harmonická atmosféra ve veřejných prostorách (světlo, vůně, hudba, barvy, apod.)	3					
Personál	5	Služby jsou poskytovány kompetentním a identifikovatelným personálem.	-	M	M	M	M	M
	6	Personál hovoří dvěma jazyky (přicházející do styku s hostem).	3			M	M	M
	7	Rychlá identifikace jazyků, jimiž hotelový personál hovoří (pomocí takových ukazatelů, jako jsou odznaky s vlaječkami, apod.)	3					
Parkování	8	Privátní parkování přímo u hotelu.	3					
	9	Zóna pro vystupování z autobusů přímo u hotelu.	3					
	10	Garáž.	5					
	11	Nabíjecí stanice pro elektromobily.	10					
	12	Vyčleněná nabíjecí stanice pro elektrokola či jiné elektrifikované dopravní prostředky.	3					
	13	Bezpečný prostor pro uskladnění kol.	3					

<sup>2</sup> Celkový dojem z hotelu z hlediska užitých materiálů splňuje základní požadavky. Zařízení a vybavení jsou odpovídající, udržovaná a funkční.

<sup>3</sup> Celkový dojem z hotelu z hlediska užitých materiálů splňuje středně náročné požadavky. Zařízení a vybavení jsou udržovaná, vzájemně sladěná a funkční.

<sup>4</sup> Celkový dojem z hotelu z hlediska užitých materiálů splňuje vyšší požadavky. Zařízení a vybavení jsou sladěná co do tvarů i barvy a zajišťují kvalitní komfort.

<sup>5</sup> Celkový dojem z hotelu z hlediska užitých materiálů splňuje vysoké požadavky. Zařízení a vybavení jsou sladěná co do tvarů i barvy, jsou vysoce kvalitní a a zajišťují vysokou úroveň komfortu.

<sup>6</sup> Celkový dojem z hotelu z hlediska užitých materiálů splňuje ty nejvyšší požadavky. Zařízení a vybavení jsou sladěná z hlediska barev i forem, jsou luxusní a nabízejí nejvyšší úroveň komfortu.

Oblast	č.	Kritérium	Body	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Různé	14	Minimálně 50% pokojů s balkonem či terasou.	5					
	15	Výtah <sup>7</sup> .	10				M	M
Zařízení pro osoby s postižením	16	Bezbariérová přístupnost. Invalidní vozík nebo asistence. <sup>8</sup>	5					
	17	Bezbariérová přístupnost. Elektronický invalidní vozík. <sup>9</sup>	10					
	18	Bezbariérová přístupnost. Nevidomé osoby nebo osoby s postižením zraku. <sup>10</sup>	5					
	19	Bezbariérová přístupnost. Osoby neslyšící nebo se sluchovým postižením. <sup>11</sup>	5					

## II. Recepce a Služby

Prostor recepcce	20	Vyčleněný (určený a označený) prostor nebo pult zajišťující soukromí.	1	M	M	M	M	M
	21	Samostatný a vyčleněný prostor recepcce či pult zajišťující soukromí.	3					
	22	Pohodlné sezení <sup>12</sup> v prostoru recepcce.	5			M		
	23	Hotelové lobby <sup>12</sup> s místy k sezení a nápojovým servisem.	7				M	M
	24	Vstupní hala recepcce <sup>12</sup> s několika místy k sezení a nápojovým servisem.	10					

<sup>7</sup> Pro hotely s více nežli třemi nadzemními podlažními (včetně přízemí).

<sup>8</sup> Osoby s postižením pohybového aparátu a osoby trvale odkázané na invalidní vozík. Toto kritérium bude splněno pokud bude zajištěn bezbariérový přístup z parkoviště a přístup do veřejných prostor hotelu (snídaně, restaurace).

<sup>9</sup> Osoby s postižením pohybového aparátu a osoby trvale odkázané na invalidní vozík. Toto kritérium bude splněno pokud bude zajištěn bezbariérový přístup z parkoviště, přístup do veřejných prostor hotelu a existence bezbariérových toalet ve veřejných prostorách hotelu.

<sup>10</sup> Nevidomé osoby nebo osoby s postižením zraku. Toto kritérium bude splněno pokud bude zajištěno označením tlačítek ve výtahu v Braillovu písmu a označení velkých prosklených ploch (např. automatické dveře) upozorňujícími znaky ve výši očí.

<sup>11</sup> Osoby trpící sníženou citlivostí, nedoslýchavostí nebo sluchovým postižením. Toto kritérium bude splněno pokud bude na pokojích zajištěna optická signalizace zvonku a optická signalizace k případnému hlášení požáru. Požadavek musí být splněn minimálně v pokojích pro postižené občany.

<sup>12</sup> Kritéria 22 až 24 se liší co do velikosti a pocitového vjemu.

Oblast	č.	Kritérium	Body	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	25	Asistence hostům k dispozici prostřednictvím digitální komunikace či telefonicky 24 hodin denně.	1	M	M	M	M	M
	26	Po dobu 8 hodin <sup>13</sup> fyzická přítomnost <sup>14</sup> v hotelu <b>NEBO</b> samoodbavovací check-in a check-out servis 24 hodin denně.	5	M	M			
	27	Po dobu 10 hodin <sup>13</sup> fyzická přítomnost <sup>14</sup> v hotelu <b>NEBO</b> po dobu 8 hodin <sup>13</sup> fyzická přítomnost v hotelu, plus <b>navíc</b> samoodbavovací check-in a check-out servis 24 hodin denně.	10			M		
	28	Recepce obsazená personálem 14 hodin denně <sup>15</sup> , nebo na vyžádání 24 hodin denně.	15				M	
	29	Recepce obsazená personálem 24 hodin denně <sup>15</sup> .	20					M
	30	Možnost sám se zaregistrovat/samoobslužný servis.	1					
	31	Možnost sám se odhlásit/samoobslužný servis.	1					
	32	Parkování zajištěné obsluhou (Valet parking).	10					M
	33	Dveřník (Doorman) (samostatný personál).	15					
	34	Concierge / Guest Relations Manager (samostatný personál).	15					M
	35	Bell Boy (Portýr) (samostatný personál).	15					
	36	Pomoc se zavazadly na vyžádání.	5			M	M	
	37	Pomoc se zavazadly.	10					M
	38	Bezpečná služba úschovy zavazadel pro hosty.	5			M	M	M
	39	Business Centrum	5					

<sup>13</sup> Pevná otevírací doba musí být zajištěna a vyznačena na internetových stránkách/v potvrzení rezervace.

<sup>14</sup> Odpovědná osoba se nachází v objektu a je k zastižení na krátkou peší vzdálenost.

<sup>15</sup> Odpovědná osoba se nachází v prostoru recepcce.

Oblast	č.	Kritérium	Body	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
		(dočasná kancelář obsahující počítač, tiskárnu, fotokopírku a dostupný personál).						
Úklid pokojů / výměna prádla	40	Každodenní úklid pokoje. <sup>16</sup>	1	M	M	M	M	M
	41	Výměna ručníků na vyžádání.	1	M	M	M	M	M
	42	Výměna ložního prádla alespoň jednou týdně. <sup>16</sup>	1	M	M	M	M	M
	43	Dodatečná výměna ložního prádla na vyžádání.	3				M	M
Služby praní a žehlení	44	Služba žehlení (navrácení během 1 hodiny).	3					M
	45	Služby prádelny a žehlení (navrácení dle dohody, zajištěna taška na prádlo).	1			M	M	M
	46	Chemické čištění/čištění za sucha (doručení před 9.00 hod., navrácení dle dohody s výjimkou víkendu, zajištěna taška na prádlo).	5					
	47	Pračka.	3					
Platby	48	Bezhotovostní platba.	1	M	M	M	M	M
Různé	49	Deštník v recepci nebo v pokoji.	3			M	M	M
	50	Aktuální média v pokoji (tištěná či digitální). <sup>17</sup>	3					M
	51	Šitíčko na vyžádání.	1		M	M	M	M
	52	Krejčovská služba.	3					M
	53	Stroj na čištění obuvi v hotelu nebo souprava na čištění obuvi na vyžádání.	3				M	M
	54	Služba čištění obuvi (musí být uvedena v Guest directory a ceníku služeb).	5					M
	55	Kyvadlová doprava nebo odvoz hotelovou limuzínou.	5					M

<sup>16</sup> S možností službu nevyužívat. (O této možnosti je nutné hosta dopředu informovat).

<sup>17</sup> Noviny, chytrá TV, tablety, apod.

Oblast	č.	Kritérium	Body	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	56	Nabídka hygienických potřeb na vyžádání (alespoň zubní kartáček, zubní pasta, souprava na holení, koupelový/sprchový gel).	1	M	M	M	M	M
	57	Personalizované uvítání každého hosta při příjezdu např. květinami či dárkovým poukazem na pokoji, apod.	5					M
	58	Doprovod hosta na pokoj při příjezdu.	5					
	59	Služba odestýlání (Turndown service) <sup>18</sup> během večera sloužící jako další kontrola pokoje.	7					M

### III. Pokoje

Všeobecné informace o pokoji	60	Velikost pokojů (včetně koupelny) $\geq 14\text{m}^2$ <sup>19</sup>	10					
	61	Velikost pokojů (včetně koupelny) $\geq 18\text{m}^2$ <sup>19</sup>	15					
	62	Velikost pokojů (včetně koupelny) $\geq 22\text{m}^2$ <sup>19</sup>	25					
	63	Velikost pokojů (včetně koupelny) $\geq 30\text{m}^2$ <sup>19</sup>	30					
	64	Počet apartmánů. <sup>20</sup>	3 za každý apartmán, max. 9					M
Kvalita spánku	65	Lůžkový systém s dobře udržovanou matrací o tloušťce nejméně 13 cm.	1	M	M			
	66	Flexibilní lůžkový systém s dobře udržovanou matrací o celkové výšce nejméně 18 cm.	5			M	M	M
	67	Flexibilní lůžkový systém s dobře udržovanou matrací o celkové výšce nejméně 22 cm.	7					

<sup>18</sup> Také nazývaná „Druhý servis“. Výměna ručníků, odestlání přikrývky, vynesení košů apod.

<sup>19</sup> 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.

<sup>20</sup> Za apartmá se nepovažuje „Junior suite“. Apartmá (Suite) se skládá nejméně ze dvou samostatných místností, z nichž jedna je zařízená jako ložnice a druhá jako obývací pokoj. Místnosti nemusí být odděleny dveřmi, stačí volný průchod. Obecně platí, že prázdninové byty v dependanci a apartmány nebo studia v samostatné budově/samostatných budovách nejsou považovány za apartmá. Aby hosté mohli naplno využívat hotelové služby, musí se apartmá nacházet uvnitř budovy hotelu.

Oblast	č.	Kritérium	Body	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	68	Flexibilní lůžkový systém s dobře udržovanou matrací o celkové výšce nejméně 25 cm.	10					
Šířka matrace <sup>21</sup>	69.1	Jednolůžka s matracemi o minimální šíři 0,80 m. <sup>22</sup>	1					
	69.2	Jednolůžka s matracemi o minimální šíři 0,90 m. <sup>22</sup>	5					M
	69.3	Jednolůžka s matracemi o minimální šíři 1,00 m. <sup>22</sup>	10					
	69.4	Jednolůžka s matracemi o minimální šíři 1,20 m. <sup>22</sup>	15					
	70.1	Dvojlůžka s matracemi o minimální šíři 1,40 m. <sup>22</sup>	1					
	70.2	Dvojlůžka s matracemi o minimální šíři 1,60 m. <sup>22</sup>	5					
	70.3	Dvojlůžka s matracemi o minimální šíři 1,80 m. <sup>22</sup>	10					M
	70.4	Dvojlůžka s matracemi o minimální šíři 2,00 m. <sup>22</sup>	15					
Délka matrace	71.1	Lůžka s matracemi o minimální délce 1,90 m.	1					
	71.2	Lůžka s matracemi o minimální délce 2,00 m.	5					M
	71.3	Lůžka s matracemi o minimální délce 2,10 m.	10					
	71.4	Lůžka s matracemi o minimální délce 2,20 m.	15					
Různé	72	Dětská postýlka na vyžádání.	1	M	M	M	M	M
	73	Hygienické chrániče matrací. <sup>23</sup>	10					

<sup>21</sup> Pokud hotel disponuje pouze jednolůžkovými pokoji nebo pouze dvojlůžkovými pokoji, pak se počet bodů udělovaný za šíři lůžka vynásobí dvěma.

<sup>22</sup> Pokud jsou namísto jednoho dvojlůžka použita dvě jednolůžka, nebo pokud je rezervována jedna postel jako dvojlůžko, musí být host o této skutečnosti informován v okamžiku provádění rezervace. Pokud má hotel omezený počet lůžek (max. 15 %), která velikosti předepsané pro danou kategorii nedosahují, musí být host o této skutečnosti informován ještě před zarezervováním ubytování a potvrzením rezervace.

<sup>23</sup> Akceptuje se flanelový potah matrace (s elastickými pásky v rozích), který se pere na vysokou teplotu jednou měsíčně, v kombinaci se snímatelným chráničem matrace, který se pere jednou ročně (pokud je to proveditelné), NEBO povlak matrace praný jednou měsíčně. Povlakem matrace se rozumí potah vyrobený z bavlněných nebo syntetických materiálů, který je (chemicko-tepelně) pratelný, prodyšný, rozepínatelný na spodní straně.



Oblast	č.	Kritérium	Body	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	74	Každoroční praní chráničů matrací a důkladné čištění matrací. <sup>24</sup>	15					
	75	Přikrývky a polštáře vhodné pro alergiky jsou k dispozici na vyžádání. <sup>25</sup>	3					
	76	Dobře udržovaná přikrývka.	1	M	M	M	M	M
	77	Přikrývka navíc na vyžádání.	1			M	M	M
	78	Dobře udržovaný polštář.	1	M	M	M	M	M
	79	Hygienické chrániče polštářů. <sup>26</sup>	7					
	80	Každoroční čištění polštářů. <sup>27</sup>	1	M	M	M	M	M
	81	Na vyžádání další, hostem využitelný a nikoliv pouze dekorativní polštář.	1			M	M	M
	82	Dva hostem využitelné, nikoliv pouze dekorativní polštáře na osobu.	5					M
	83	Polštářové menu s výběrem různých typů polštářů.	5				M	M
	84	Možnost zatemnění místnosti (např. závěs).	1	M	M	M	M	
	85	Možnost úplného zatemnění místnosti (např. okenice nebo neprůsvitný závěs – „blackout“).	5					M
	86	Číré záclony/plenty/rolety či jejich ekvivalent.	3					
	87	Služba buzení.	1			M	M	M

<sup>24</sup> Toto kritérium je považováno za splněné, pokud uvnitř nezůstává žádná zbytková vlhkost, dojde k zahubení roztočů a zamezí se riziku jejich opětovného šíření. Je upřednostňováno praní potahu matrace, který je obvykle snímatelný po rozeptnutí zipu, před jakoukoliv formou luxování či napařování. Jádro matrace by se mělo profesionálně prát vždy jednou za pět let.

<sup>25</sup> Vhodné pro alergiky neznamená totéž co nealergické. Nealergické polštáře, přikrývky a ložní prádlo by měly být doloženy certifikátem. Vložky a chrániče ložního prádla by se také měly obejít bez peří a/nebo prachového peří.

<sup>26</sup> Pokud se používají povlaky, pak by měly být prodyšné a měly by se prát jednou měsíčně.

<sup>27</sup> Každoroční výměna polštářů je také přípustná, pokud je to vhodné.

Oblast	č.	Kritérium	Body	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Vybavení pokoje	88	Odpovídající místo na uložení šatů (otevřené nebo s dvířky) s dostatečným počtem ramínek <sup>28</sup> .	1	M	M	M	M	M
	89	Police na prádlo nebo zásuvky.	1			M	M	M
	90	Odpovídající počet ramínek různých typů.	3				M	M
	91	Samostatný věšák na kabáty mimo vnitřek šatní skříně.	1	M	M	M	M	M
	92	1 místo k sezení.	3	M	M			
	93	1 místo k sezení na osobu.	5			M	M	M
	94	1 pohodlné místo k sezení (čalouněné křeslo/křeslo/gauč) se servírovacím/odkládacím stolem. <sup>29</sup>	10				M	M
	95	1 další pohodlné čalouněné křeslo nebo dvojmístná pohovka ve dvoulůžkových pokojích či apartmánech.	10					M
	96	Stůl, pracovní stůl nebo podobné pracovní stanoviště.	1	M	M			
	97	Stůl, pracovní stůl nebo podobné pracovní stanoviště s volnou pracovní plochou, přístupem k elektrické zásuvce a adekvátním osvětlením. <sup>30</sup>	5			M	M	
	98	Stůl, pracovní stůl nebo podobné pracovní stanoviště s volnou pracovní plochou min. 0,6 m <sup>2</sup> , přístupem k elektrické zásuvce a adekvátním osvětlením. <sup>30</sup>	10					M
	99	Noční/odkládací stolek.	1			M	M	M
	100	Přístupná elektrická zásuvka v místnosti. <sup>30</sup>	1	M	M	M	M	M
	101	Další přístupná elektrická zásuvka u stolu/pracovního stolu	3					

<sup>28</sup> Jednoduchá drátěná ramínka toto kritérium nesplňují.

<sup>29</sup> 1 pohodlné místo k sezení je náhradou za místo k sezení pro jednu osobu (bod 93).

<sup>30</sup> Elektrické zásuvky musí být volně k dispozici, nikoliv obsazené dalšími elektrospotřebiči.

Oblast	č.	Kritérium	Body	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
		nebo pracovní desky.						
	102	Další přístupná elektrická zásuvka vedle lůžka.	3			M	M	M
	103	Přístupná napájecí přípojka v pokoji (např. USB-A nebo USB-C).	3					
	104	Identifikovatelná, trvale použitelná elektrická zásuvka (trvale napájená).	3					
	105	Centrální vypínač veškerého pokojového osvětlení.	3					
	106	Vypínač veškerého pokojového osvětlení u postele.	3					
	107	Noční osvětlení (světelný zdroj pro orientaci ve tmě).	1					
	108	Odpovídající osvětlení místnosti.	1	M	M	M	M	M
	109	Světlo na čtení u postele.	3		M	M	M	M
	110	Zrcadlo na výšku postavy.	1			M	M	M
	111	Odpovídající místo nebo stojan pro odložení zavazadla/kufru.	5			M	M	M
	112	Odpadkový koš v pokoji.	1			M	M	M
Uložení cenností	113	Možnost uložení cenností (např. v recepci).	1	M	M			
	114	Centrální trezor (např. v recepci).	3			M <sup>31</sup>	M <sup>31</sup>	M
	115	Trezor v pokoji.	7					M
Zvuková izolace / klimatizace	116	Odpovídající zvuková izolace (okna).	7					
	117	Zvukově izolující dveře nebo dvojité dveře.	10					M
	118	Pokoje s centrálně nastavitelnou klimatizací.	7					

<sup>31</sup> Nebo trezor v pokoji (viz bod 115).

Oblast	č.	Kritérium	Body	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Zábavní elektronika	119	Pokoje s individuálně nastavitelnou klimatizací.	10					
	120	Klimatizace ve veřejných prostorách pro hosty (restaurace, lobby, vstupní hala, snídaňová restaurace).	10					
	121	Audio či multimediální systém. <sup>32</sup>	5					
	122	Fixní elektronická média v koupelně.	3					
	123	TV služby s monitorem o velikosti odpovídající dané místnosti a dálkovým ovladačem.	1	M <sup>33</sup>	M <sup>33</sup>	M <sup>33</sup>	M <sup>33</sup>	M
	124	Další TV služby s monitorem v apartmánech o velikosti odpovídající dané místnosti.	3					
Telekomunikace	125	K dispozici jsou mezinárodní TV kanály.	5				M <sup>33</sup>	M
	126	Mezinárodní síťové redukce, nabíjecí stanice (pro více elektronických zařízení) a/nebo různé adaptéry na vyžádání.	1	M	M	M	M	M
	127	Na vyžádání zařízení pro interní a externí komunikaci, např. telefon, tablet v pokoji s návodem k použití (v tištěné či digitální podobě). <sup>34</sup>	5			M	M	
	128	Na vyžádání zařízení pro interní a externí komunikaci v pokoji s dvojjazyčným návodem k použití (v tištěné či digitální podobě).	10					M
	129	Wi-Fi přístup na internet ve veřejných prostorách a v pokojích.	1	M	M	M	M	M
	130	Na vyžádání možnost soukromého a bezpečného vytisknutí dokumentů.	1				M	M
Různé	131	Informace o hotelu (Guest Directory). <sup>35</sup>	1	M	M			
	132	Dvojjazyčné informace o hotelu (Guest Directory) v tištěné nebo digitální podobě.	5			M	M	M

<sup>32</sup> Mezi takové systémy může patřit příjem rozhlasového signálu, samostatné přehrávače nebo streamovací služby.

<sup>33</sup> TV může být nahrazena vhodnou alternativou např. smart obrazovka, tablet, apod. Případně na vyžádání.

<sup>34</sup> Host musí být o této nabídce informován během přihlášení (check-in); je akceptovatelná i forma vývěsky, apod.

<sup>35</sup> Informace o hotelu obsahují alespoň čas podávání snídaní, čas odhlášení z hotelu (check-out) a provozní dobu jednotlivých hotelových středisek.

Oblast	č.	Kritérium	Body	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	133	Regionální informační materiály jsou k dispozici v tištěné nebo digitální podobě.	1					
	134	Psací potřeby a poznámkový blok.	3					
	135	Korespondenční složka.	3					
	136	Žehlící lis na kalhoty.	3					
	137	Žehlička nebo napařovač oděvů a žehlicí prkno na vyžádání.	1					M
	138	Žehlička a žehlicí prkno v pokoji.	3					
	139	Lžice na boty v pokoji.	1				M	M
	140	Dveřní kukátko.	3					
	141	Přídavný zámkový mechanismus na dveřích pokoje.	5					
Všeobecné informace o koupelně	142	Koupelna/Sanitární zařízení $\geq 5 \text{ m}^2$ <sup>36</sup> .	10					
	143	Koupelna/Sanitární zařízení $\geq 7,5 \text{ m}^2$ <sup>36</sup> .	15					
	144	100 % pokojů se sprchou/WC nebo vanou/WC.	1	M <sup>37</sup>	M <sup>37</sup>	M	M	M
	145	100 % pokojů se sprchou/WC nebo vanou/WC a z toho 50 % pokojů s vanou a samostatným sprchovým koutem.	10					
	146	30 % pokojů s toaletou (oddělenou od koupelny).	5					
	147	30 % pokojů s bidetovou sprchou (kombinace toalety s bidetem).	5					

<sup>36</sup> Pokud má hotel omezený počet pokojů (max. 15 %), které této velikosti nedosahují, musí být host o této skutečnosti informován před uzavřením smlouvy o ubytování.

<sup>37</sup> Pokud max. 15 % hotelových pokojů není vybaveno soukromými sprchami/WC, avšak namísto toho nabízí společné sprchy/WC, musí být host informován o skutečnosti, že pokoj neodpovídá obvyklému standardu, a to ještě před uzavřením smlouvy o ubytování. Tato 15%ní výjimka se nevztahuje na nové budovy projektované po 01.01.2020.

Oblast	č.	Kritérium	Body	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	148	Sprcha se sprchovým závěsem nebo jeho ekvivalentem.	1	M	M	M	M	M
	149	Sprcha se zástěnou.	5					
	150	Umyvadlo.	1	M	M	M	M	M
	151	Dvojité umyvadlo v dvojlůžkových pokojích a apartmánech.	5					
	152	Pratelná koupelňová předložka.	1			M	M	M
	153	Odpovídající osvětlení nad umyvadlem.	1	M	M	M	M	M
	154	Protiskluzová úprava povrchu sprchy či vany, případně protiskluzová podložka.	1					
	155	Bezpečnostní madlo.	3					
	156	Zrcadlo.	1	M	M	M	M	M
	157	Přístupná elektrická zásuvka s označením napětí poblíž zrcadla.	1	M	M	M	M	M
	158	Kosmetické zrcadlo.	1					
	159	Nastavitelné kosmetické zrcátko.	3				M	M
	160	Osvětlené kosmetické zrcátko.	1					
	161	Háčky nebo žebříky na sušení ručníků.	1	M	M	M	M	M
	162	Možnost topení v koupelně (např. vyhřívaný žebřík na ručníky).	5					M
	163	Odkládací plocha.	1	M	M	M		
	164	Velká odkládací plocha (v celkovém součtu musí poskytovat dostatečný prostor pro odložení několika kosmetických taštiček).	3				M	M

Oblast	č.	Kritérium	Body	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	165	Sklenička (2 kusy) nebo držák na zubní kartáček.	1	M	M	M	M	M
	166	Tělové mýdlo nebo sprchový gel.	1	M	M	M	M	M
	167	Šampon. <sup>38</sup>	1	M	M	M	M	M
	168	Další kosmetické a hygienické produkty.	1				M	M
	169	Hygienické ubrousky.	3			M	M	M
	170	Rezervní toaletní papír.	1	M	M	M	M	M
	171	1 ručník na osobu.	1		M	M	M	M
	172	1 osuška na osobu.	1	M	M	M	M	M
	173	Župan na vyžádání.	3				M	
	174	Župan.	5					M
	175	Pantofle na vyžádání.	1				M	
	176	Pantofle.	3					M
	177	Vysoušeč vlasů na vyžádání.	1					
	178	Vysoušeč vlasů.	3			M	M	M
	179	Stolička v koupelně na vyžádání.	3					M
	180	Odpadkový koš.	1	M	M	M	M	M

<sup>38</sup> Toto kritérium je považováno za splněné, pokud koupelová přísada nebo sprchový gel mohou být také použity jako šampon, a pokud je to na nich výslovně uvedeno (na lahvičce nebo dávkovači).

Oblast	č.	Kritérium	Body	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
<b>IV. Jídlo a nápoje</b>								
Nápoje	181	Nabídka nápojů v hotelu.	1	M	M	M	M	M
	182	Nabídka nápojů v pokoji.	3			M	M	M
	183	Lednička v pokoji. <sup>39</sup>	3					
	184	Minibar (s nápoji a lehkým občerstvením).	5				M <sup>40</sup>	M
	185	Maxibar nebo obchod s 24-hodinovým samoobslužným servisem.	3					
	186	Nápoje 12 hodin denně prostřednictvím pokojové služby – „room service“. <sup>41</sup>	10				M <sup>42</sup>	
	187	Nápoje 24 hodin denně prostřednictvím pokojové služby – „room service“.	15					M
	188	Rychlovarná konvice pro přípravu čaje/kávy s příslušenstvím v pokoji.	3					
	189	Kávovar s příslušenstvím v pokoji.	5					
Bar	190	Bar nebo prostor haly s obsluhou <sup>43</sup> (otevřen alespoň 5 dní v týdnu).	7				M	
	191	Bar nebo prostor haly s obsluhou <sup>43</sup> (otevřen 7 dní v týdnu).	10					M
Snídaně	192	Prostor pro podávání snídaní.	1	M	M	M	M	M
	193	Kontinentální snídaně.	3	M	M			

<sup>39</sup> Nebo minibar (viz položka 184).

<sup>40</sup> Nebo maxibar (viz položka 185) či nápoje 12 hodin denně prostřednictvím pokojové služby – „room service“ (viz položka 186).

<sup>41</sup> Hodiny mohou být rozděleny s ohledem na pevnou pracovní dobu.

<sup>42</sup> Nebo minibar (viz položka 184) či maxibar (viz položka 185).

<sup>43</sup> K dispozici musí být nápojový lístek (v tištěné či digitální podobě).



Oblast	č.	Kritérium	Body	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	194	Snídaňový bufet nebo ekvivalentní snídaňový jídelní lístek. <sup>44</sup>	5			M		
	195	Snídaňový bufet s přítomností personálu nebo ekvivalentní snídaňový jídelní lístek.	10				M	
	196	Snídaňový bufet s obsluhou nebo ekvivalentní snídaňový jídelní lístek.	15					M
	197	Snídaňový jídelní lístek prostřednictvím „room service“.	5					M
	198	Produkty vhodné pro alergiky (bezlepkové, bezlaktózové, apod.).	1	M	M	M	M	M
Stravování <sup>45</sup>	199	Regionální produkty. <sup>46</sup>	5					
	200	Jídla nabízena 12 hodin denně prostřednictvím pokojové služby „room service“.	10				M	
	201	Jídla nabízena 24 hodin denně prostřednictvím pokojové služby „room service“.	15					M
	202	Restaurace <sup>47, 48</sup>	5 za každou restauraci, max. 10	M	M	M	M	
	203	Restaurace <sup>47</sup> otevřená 7 dní v týdnu.	10 za každou restauraci, max. 20					M

#### V. Konferenční zařízení (MICE)

Banketová zařízení	204	Banketová zařízení pro nejméně 50 osob. <sup>49</sup>	1					
--------------------	-----	---	---	--	--	--	--	--

<sup>44</sup> Samoobslužná nabídka s minimálně stejným sortimentem produktů jako u kontinentální snídaně, s vejcem nebo vaječným talířem a cereáliemi.

<sup>45</sup> Pro hotely nabízející pouze snídaně (někdy nazývané „hotel garní“) neplatí kritéria č. 200 a 202, a proto je skóre dosažitelné v každé z kategorií sníženo o 20 bodů. „Hotel garní“ nemůže získat 5 hvězd.

<sup>46</sup> Nabídka jídel obsahuje výrazné zastoupení regionálních/národních specialit. Většina používaných produktů pochází z regionu.

<sup>47</sup> Každá z nich s jiným konceptem, výběrem jídel a lokalitou.

<sup>48</sup> Otevírací dny musejí být uvedeny na internetových stránkách.

<sup>49</sup> Prostor restaurace se nepočítá.

Oblast	č.	Kritérium	Body	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	205	Banketová zařízení pro nejméně 100 osob. <sup>49</sup>	3					
	206	Banketová zařízení pro nejméně 250 osob. <sup>49</sup>	5					
Konferenční prostory	207	Vyčleněné místnosti pro pracovní skupiny/break-out místnosti <sup>50</sup> .	10					
	208	Konferenční místnost(i) o výměře nejméně 100 m <sup>2</sup> , výška stropu nejméně 2,75 m <sup>51</sup> .	10					
	209	Konferenční služby <sup>52</sup> (samostatný úsek, vyčleněný personál).	5					
	210	Denní světlo v konferenční místnosti a možnost místnost Zatemnit. <sup>52, 53</sup>	1					
	211	Individuálně nastavitelná klimatizace v konferenčních Místnostech. <sup>52</sup>	3					

## VI. Volnočasové aktivity

Sport/Rekreace <sup>54</sup>	212	Odpovídající rekreační a/nebo volnočasová zařízení přímo v objektu (vnitřní nebo venkovní) <sup>55</sup> (např. soukromá zahrada, tenisový kurt, pláž nebo přístup k jezeru, golfové hřiště, lyžárna).	3 za každé zařízení, max. 9					
	213	Pronájem sportovního vybavení (např. lyže, lodě, kola).	3					
	214	Tělocvična <sup>56</sup> s nejméně 4 různými cvičebními stroji (např. ergometr, činky, stroj k posilování, běžecký pás, veslovací stroj, šlapací stroj).	5					

<sup>50</sup> Místnosti určené pro spolupráci a jednání pracovních skupin musejí mít odpovídající osvětlení (s umělým světlem o intenzitě 200 lux), odpovídající stoly a židle, Wi-Fi, jakožto i odpovídající počet elektrických zásuvek.

<sup>51</sup> Konferenční místnost musí mít odpovídající osvětlení (s umělým světlem o intenzitě 200 lux), WIFI, projektor, projekční plátno (odpovídající výšce stropu a velikosti místnosti), věšák na kabáty nebo skříň a odpovídající počet elektrických zásuvek.

<sup>52</sup> Akceptuje se pouze tehdy, když je splněno kritérium č. 208.

<sup>53</sup> Minimální kritérium pro každou z konferenčních místností.

<sup>54</sup> Otevírací doba musí být uvedena na internetových stránkách.

<sup>55</sup> Zařízení jsou součástí hotelových prostor a případné náklady spojené s jejich užíváním mohou být naúčtovány na pokoj.

<sup>56</sup> Minimální velikost tělocvičny je 20 m<sup>2</sup>.

Oblast	č.	Kritérium	Body	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Spa/Wellness <sup>54, 57</sup>	215	Masážní místnosti. <sup>58</sup>	3 za každou kabinu, max. 9					
	216	Samostatná odpočinková místnost. <sup>59</sup>	3					
	217	Vířivka či ekvivalent.	3					
	218	Sauna. <sup>60</sup>	3 za každý typ sauny, max. 9					
	219	Kosmetický salón <sup>54</sup> s alespoň 4mi různými druhy péče.	5					
	220	Spa centrum <sup>54</sup> s nejméně 4 různými druhy procedur (v nabídce jsou např. koupele, Kneipp, hydroterapie, bahenní lázně, turecké lázně Hammam a parní lázeň).	10					
	221	Privátní Spa/wellness (uzavřená samostatná místnost).	5					
	222	Bazén venkovní <sup>6061</sup> nebo plavecká přírodní nádrž. <sup>6162</sup>	10					
	223	Bazén vnitřní. <sup>6263</sup>	10					
Děti	224	Hotelová péče o děti (pro děti mladší 3 let) zajišťovaná kvalifikovaným personálem v pracovní dny po dobu nejméně 3 hodin.	10					
	225	Hotelová péče o děti (pro děti starší 3 let) zajišťovaná kvalifikovaným personálem v pracovní dny po dobu nejméně 3 hodin.	10					

<sup>57</sup> Prostory Spa centra musí být přímo přístupné bez nutnosti procházet konferenčními nebo restauračními prostorami.

<sup>58</sup> Místnosti musí mít minimální velikost 10 m<sup>2</sup>.

<sup>59</sup> Odpočinková místnost musí mít velikost minimálně 20 m<sup>2</sup>.

<sup>60</sup> Typy saun: „horká/suchá“ (např. finská sauna), „teplá/mírně vlhká“ (např. tepidarium), nebo „teplá/silně vlhká“ (např. parní lázeň).

<sup>6061</sup> Venkovní plavecký bazén je vyhříváný a má rozlohu minimálně 60 m<sup>2</sup>.

<sup>6162</sup> Přírodní plavecká nádrž je uměle vytvořená stojatá vodní nádrž určená k plavání či koupání, u které nedochází k chemické úpravě vody.

<sup>6263</sup> Vnitřní plavecký bazén je vyhříváný a má minimální velikost 40 m<sup>2</sup>.

Oblast	č.	Kritérium	Body	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	226	Dětská zóna (herna/hřiště).	3					
	227	Dětská výbava na vyžádání (např. vysoká židlička, vybavení pro ohřívání potravin, přebalovací podložka, dětský alarm) na vyžádání.	3					
Různé	228	Sociální zařízení pro hotelové hosty ve veřejných prostorech.	3					
	229	Animační program nebo organizované volnočasové a sportovní aktivity.	5					

## VII. Kvalita a Online aktivity

Systémy řízení kvality	230	Strukturovaný systém řešení stížností <sup>63</sup> (dotazník, anketa).	1				M	M	M
	231	Systematické analyzování recenzí hostů. <sup>64</sup>	3					M	M
	232	Kontroly kvality prostřednictvím Mystery Guesting. <sup>65</sup>	5						
	233	Systém řízení kvality dle ISO 9001:2015 nebo jeho ekvivalent.	15						
Online aktivity	234	Dvojjazyčné vlastní webové stránky <sup>66</sup> hotelu s aktualizovanými informacemi včetně velikostí lůžek, realistických fotografií <sup>67</sup> , uvedení polohy hotelu a informacemi o dosažitelnosti veřejnou dopravou.	1	M	M	M	M	M	M
	235	Mobilní responzivní (přizpůsobivé pro různé druhy telefonů) webové stránky nebo mobilní aplikace s možností provedení přímé rezervace.	5						
	236	Webové stránky s recenzemi hostů.	3						

<sup>63</sup> Do strukturovaného systému řešení stížností patří strukturované zpracování stížnosti, vyhodnocení stížnosti a reagování na ni.

<sup>64</sup> Aktivní a systematické shromažďování a vyhodnocování názorů hostů na kvalitu hotelových služeb, analyzování slabých stránek a identifikace oblastí vyžadujících zlepšení.

<sup>65</sup> Aby byly uznány kontroly „Mystery Guesting“, je nutné, aby alespoň jednou během klasifikačního období byly splněny následující aspekty: kontroly jsou prováděny externími profesionály na základě iniciativy hotelu a na účet hotelu, kontroly jsou analyzovány a zdokumentovány. Skryté (vnitřní) kontroly např. u hotelových řetězců, nebo různé spolupráce jsou akceptovány jako ekvivalentní alternativa.

<sup>66</sup> Lze akceptovat automatický překlad.

<sup>67</sup> Obrázky musejí představovat alespoň pohled na exteriér, veřejné prostory a jeden pokoj z každé kategorie.

Oblast	č.	Kritérium	Body	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Různé	237	Aktivní vybízení odjíždějících/odhlášených hostů k psaní recenzí na portálech či webových stránkách.	5					
	238	Známka/certifikát udržitelnosti <sup>68</sup> odpovídající připravované směrnici EU Green Claims Directive (COM(2023) 166 final) (směrnice o "zelených tvrzeních" proti greenwashingu).	20					
	239	Vyznačení uhlíkové stopy hotelu v duchu Iniciativy pro měření uhlíku v hotelech - Hotel Carbon Measurement Initiative (HCMI). <sup>69</sup>	10					

#### VIII. Minimální body<sup>70</sup>

Hotely.				95	180	270	410	610
Přívlastek "Superior" <sup>71</sup> .				180	270	410	610	710

<sup>68</sup> Rozhodnutí o uznávaných známkách a certifikátech na národní úrovni.

<sup>69</sup> <https://sustainablehospitalityalliance.org/resource/hotel-carbon-measurement-initiative/>

<sup>70</sup> U hotelů podávajících pouze snídaně („hotel garní“) je počet dosažitelných bodů v každé kategorii snížen o 20 bodů. „Hotel garní“ nemůže získat 5 hvězdiček.

<sup>71</sup> Akreditace „Superior“ představuje vynikající hotely, které dosáhly vysokého počtu bodů nad prahovými limity svých příslušných kategorií, avšak zároveň nesplňují minimální kritéria nejbližší vyšší kategorie. Takové hotely obvykle nabízejí vysokou úroveň služeb. Přívlastku „Superior“ mohou dosáhnout všechny hotely včetně „hotelů garní“.

