



HOTELSTARS.EU

# **Často kladené otázky 2021 – 2025**

**Vysvětlení,  
jak uplatňovat kritéria  
klasifikačního systému Hotelstars Union**

Název oddílu	Pořadové číslo	Kritérium	Otázka	Odpověď
<b>Všeobecné sledování</b>				
	1		Kdo spravuje klasifikační systém Hotelstars Union?	Různé odpovědi v jednotlivých zemích.
	2		Je klasifikační systém Hotelstars Union založen na vlastním hodnocení hoteliérů?	21 zásad HOTREC: Pravidelné kontroly na místě.
	3		Mohou být podle klasifikačního systému hotelů hodnoceny také hotely v zahraničí?	Ne, klasifikaci hotelu může uskutečnit pouze jeho národní klasifikační orgán.
	4		Kdo kontroluje informace poskytované jednotlivými hotely?	21 zásad HOTREC: Pravidelné kontroly na místě.
	5		Jak jsou organizovány klasifikační orgány v jednotlivých zemích?	Různé odpovědi v jednotlivých zemích.
	6		Jak je možné zajistit, aby hoteliér při vyplňování dotazníku "nepodváděl"?	21 zásad HOTREC: Pravidelné kontroly na místě.
	7		Co se stane, není-li hoteliér se svou klasifikací spokojen?	21 zásad HOTREC: Každý klasifikační systém musí mít opatření pro odvolání hotelů proti klasifikaci.
	8		Co se stane, není-li možné spor snadno vyřešit?	Různé odpovědi v jednotlivých zemích.
	9		Jak se má postupovat v případě zařízení, které slibuje, že splní kritérium, jež dosud nesplnilo?	Orgán může za určitých podmínek udělit výjimku na přiměřeně dlouhou dohodnutou dobu.
	10		Kolik pokojů by měl klasifikační orgán prohlédnout?	Počet nebo procentuální podíl pokojů, které má orgán zkontrolovat, nebyl stanoven. Klasifikační výbor by měl v každém případě vybrat několik pokojů pro kontrolu náhodně a neponechat tento úkol pouze hotelu.
	11		Hodnocení hostů	Před kontrolou se musí uvažovat o hodnocení hostů.
	12		Mohou hotely žádat o udělení výjimky?	V zásadě musí každé zařízení splnit minimální kritéria pro svou kategorii. Rozhodnutí o udělení výjimky ze splnění minimálních kritérií závisí výhradně na úvaze výboru.
	13	10	Existují výjimky z pravidla o uplatnění vlastního uvážení?	Kritérium 10: Výjimky mohou být přijaty v závislosti na národních stavebních předpisech.
	14		Platí pro budovy uvedené v seznamu nějaká zvláštní pravidla?	Pro budovy uvedené v seznamu mohou platit výjimky. Jakákoli výjimka však musí být zdůvodněná v samotných podmínkách budovy uvedené v seznamu.

Název oddílu	Pořadové číslo	Kritérium	Otázka	Odpověď
	15		Podle kolika kategorií nejvýše může být hotel zařazen do vyšší nebo nižší kategorie během jedné inspekce?	Výsledek klasifikace odpovídá splněným kritériím.
	16		Kdo sleduje kontrolory?	Různé odpovědi v jednotlivých zemích.
	17		Jak se vyřizují stížnosti hostů?	21 zásad HOTREC: Stížnosti hostů je třeba vyřizovat systematicky.
	18		Jak dlouho platí klasifikace?	Různé odpovědi v jednotlivých zemích.
	19		Co se musí brát v úvahu při udělování bodů?	Body se udělují pouze tehdy, když je dané kritérium zcela splněno pro každý pokoj nebo tak, jak je uvedeno pro příslušná kritéria.
<b>Kategorie / zvláštní formy</b>				
	20		Existuje nějaká výjimka, jestliže hotel sleduje určitou koncepci?	Ano, ale je potřeba o koncepci hotelu a výjimečných kritériích (v přiměřené míře) informovat hosta.
	21		Kolik existuje kategorií označených hvězdičkami?	21 zásad HOTREC: Hotel může dostat 1-5 hvězdiček. Všechny hvězdičkové kategorie zahrnují úroveň Superior.
	22		Co znamená "Superior"?	V rámci kategorie označené hvězdičkami dostávají označení "Superior" hotely, které byly jasně hodnoceny vyšším počtem bodů, než jaký požaduje jejich hvězdičková klasifikace, nesplnily však některá povinná kritéria nejbližší vyšší kategorie.
	23		Jak může hoteliér poskytnout dokumentární důkaz, že dosáhl klasifikace "Superior"?	Označení "Superior" se může používat v marketinkových sděleních hotelu.
	24		Mohou doplněk "Superior" dostat také hotely typu "bed-and-breakfast" (hotely poskytující nocleh se snídaní) (Hotel Garni)?	Různé odpovědi v jednotlivých zemích.
	25		Může hotel typu "bed-and-breakfast" (Hotel Garni) dostat také pět hvězdiček?	V rámci Hotelstars Union se hotely se snídaní označují jako Hotel Garni a mohou dostat maximálně čtyři hvězdičky.
	26	223-229	Proč jsou bodové limity pro hotely typu "bed-and-breakfast" (Hotel Garni) stanoveny nižší než u "plnohodnotných" hotelů?	Protože hotely typu "bread-and-breakfast" nemají restaurace, nejsou v nich oblasti, kde "plnohodnotné hotely" mohou sbírat body.
<b>System</b>				
	27		Kdo se může zapojit do systému klasifikace hotelů?	Členství uděluje Hotelstars Union. Mohou se uplatňovat také pravidla dané země.
	28		Jak často se upravují kritéria Hotelstars Union?	21 zásad HOTREC: Klasifikační kritéria by se měla pravidelně upravovat podle požadavků trhu. System se pravidelně kontroluje (maximálně po šesti letech). Současný katalog kritérií je platný do

Název oddílu	Pořadové číslo	Kritérium	Otázka	Odpověď
				roku 2025.
	29		Proč má systém klasifikace hotelů jak povinná, tak i dobrovolná kritéria?	Povinná kritéria v každé kategorii zajišťují standardní úroveň. Dobrovolné body hotelům umožňují vybrat si z různých služeb, vhodných pro jejich marketingový segment, např. SPA, konference atd.
	30		Musí se hotel, který je členem některého hotelového sdružení, nechat klasifikovat daným sdružením?	Různé odpovědi v jednotlivých zemích.
	31		Musí klasifikovaný hotel dodržet lhůtu pro sdělení informací / výpovědní lhůtu, když se nechce nadále zapojovat v systému klasifikace hotelů?	Různé odpovědi v jednotlivých zemích.
	32		Jaké náklady musí hradit společnost, která se chce zúčastnit systému klasifikace hotelů?	Různé odpovědi v jednotlivých zemích.
	33		Je následná klasifikace levnější?	Různé odpovědi v jednotlivých zemích.
<b>I. Všeobecné informace o hotelu</b>				
	34		Proč systém klasifikace hotelů neobsahuje žádné směrnice k požární bezpečnosti?	Tato záležitost je upravena zákony dané země, a proto není součástí klasifikačního systému Hotelstars Union.
	35		Proč nejsou mezi kritérii klasifikačního systému Hotelstars Union žádná kritéria jasně spojená s ochranou životního prostředí?	I když v systému nejsou žádná jasná kritéria spojená s ochranou životního prostředí, Hotelstars Union uznává příslušné nálepky z této oblasti.
	36		Jak jsou klasifikovány hotelové přístavby?	Jsou možné různé způsoby klasifikace, pokud jsou jasně definované a odděleně sděleny zákazníkovi.
Pracovníci	37	4	Co znamená pojem “kompetentní a identifikovatelní” pracovníci?	Pracovníci hotelu by měli být zkušení a/nebo kvalifikovaní a hosté je musejí snadno rozeznávat (např. odznak).
Parkoviště	38	5	Co znamená “parkování přímo u hotelu”?	Toto kritérium se týká nekrytých parkovacích prostorů v blízkosti hotelu, rezervovaných pro hotelové hosty. Počet parkovacích míst by měl odpovídat velikosti a umístění hotelu. Jestliže se vybírají za parkování poplatky, musí být možné je připočítat na fakturu za pokoj.
	39	8	Co je uznáváno jako zařízení k nabíjení elektrického vozidla?	Oznámená nabíjecí stanice, v níž je možné nabít akumulátor elektricky poháněných vozidel, například automobilů a/nebo jízdních kol. Jednoduchá zásuvka se neuznává.

Název oddílu	Pořadové číslo	Kritérium	Otázka	Odpověď
Ostatní	40	9	Musejí být balkony a terasy rovněž přístupné z pokojů pro hosty? Musejí mít balkony a/nebo terasy minimální velikost?	Ano, protože jsou určeny pro individuální užívání. Hosté musejí mít možnost posadit se na balkon nebo terasu.
	41	10	Proč je výtah naprostou nutností?	To záleží na počtu hvězdiček a počtu poschodí. Předpisy v jednotlivých zemích se mohou lišit. Výjimka: budovy uvedené v seznamu, které jsou chráněné zákonem, nemusejí splnit toto kritérium. Zákazník musí být informován (zákazníkovi je třeba sdělit, jakou má hotel koncepci).
Zařízení pro zdravotně postižené osoby	42	11-15	Na čem jsou založena kritéria přístupnosti?	Různé odpovědi v jednotlivých zemích.
<b>II. Recepce a služby</b>				
	43	16	Může být recepce hotelu rovněž součástí baru / pultovní části restaurace nebo stravovací části hotelu?	Podle požadavků musí být zajištěna opticky oddělená oblast. V zásadě to nevyklučuje spojení s prostorem pultu / baru v restauraci. Vždycky by však měla být zajištěna diskretnost při přihlašování/odhlašování.
	44	17	Může být recepce hotelu ve čtyřhvězdičkovém nebo pětihvězdičkovém hotelu rovněž součástí baru / pultovní části restaurace nebo stravovací části hotelu?	Podle požadavků musí být zajištěna samostatná, opticky oddělená oblast. To vylučuje spojení s prostorem pultu / baru v restauraci. Vždycky by však měla být zajištěna diskretnost při přihlašování/odhlašování.
	45	18	Jak má vypadat prostor k sezení v recepci?	Uspořádání sedacího nábytku v recepci musí odpovídat typu zařízení a velikosti hotelu.
	46	18-20	Představuje jediný rozdíl mezi "hotelovou halou s posezením" a "halou s místy k sezení a nápojovou službou" pouze nápojová služba?	Ne, rozdíl je také v kvalitě vybavení, které by v případě "hotelové haly s posezením" mělo odpovídat příslušné kategorii. Další vymezení byla záměrně vynechána, aby klasifikační komise měla dostatek volnosti při hodnocení.
	47	23	Jak je možné sehnat zaměstnance hotelu během oněch 8 hodin, kdy je recepce zavřená?	Zaměstnanci hotelu ve službě musejí být k dispozici v hotelu nepřetržitě (musejí přihlašovat/odhlašovat hosty).
	48	25	Jaká je definice "expresního odhlášení"?	Expresní odhlášení znamená urychlený odjezd hosta bez nutnosti odhlašování v recepci – protože náklady na pobyt (pokoj a další nákupy) se odečítají například z kreditní karty hosta, od níž má recepce kopii.
	49	26-27	Pracovníci hovořící dvěma nebo více jazyky (bilingvní/multilingvní)	Národní jazyk + cizí jazyk/jazyky.

Název oddílu	Pořadové číslo	Kritérium	Otázka	Odpověď
	50	29	Co je "parkovací služba"?	Klíče od auta mohou být předány zřízenci u vchodu do hotelu, který vrátí auto ke vchodu do hotelu, když host odjíždí.
	51	30-32	Je možné, aby stejný člověk zastával funkci "concierge", "page boy" a "doorman" (osobního asistenta, poslíčka a vrátného)?	Ne, to je výslovně vyloučeno. Za tuto službu se udělují body pouze v případě, že je pro ni vyčleněn zvláštní pracovník.
	52	31	Může "concierge" pracovat rovněž v prostoru obecné recepcce?	Ano, služby "concierge" (osobního asistenta) však musejí být pro hosta jasně viditelné.
	53	35	Je nezbytná zvláštní, uzavřená místnost, nebo se mohou zavazadla odkládat také za recepčním pultem?	I když nemusí být k dispozici zvláštní, uzavřená místnost, musí být zavazadla zabezpečená a/nebo skladovaná pod stálým dohledem. Může to být také za recepčním pultem, pokud nebudou zavazadla nějakou dobu bez dozoru. Host by měl dostat potvrzení na každý uložený kus.
Různé	54	48	Co zahrnuje služba podpory pro informační techniku v objektu?	Musí být možné vyřešit menší potíže, které lze rychle odstranit (např. potíže s WLAN připojením), prostřednictvím recepcce/technika a vážnější potíže prostřednictvím spolupráce s nějakou firmou zaměřenou na IT. <b>Doporučení:</b> Uveďte odkaz na skutečnost, že je tato služba k dispozici, v příručce o službách A-Z.
	55	54	Odpovídá stanoviště taxi před hotelem nebo rezervace vozů taxislužby zprostředkovaná recepcí kritériu "kyvadlová doprava" nebo kritériu "doprava limuzínou"?	Ano, pokud může být poplatek účtován spolu s pokojem a výslovný odkaz na tuto službu je uveden v příručce o službách A-Z.
	56	55	Nabídka hygienických výrobků (kartáček na zuby, zubní pasta, jednorázové holítko atd.).	Mohou být poskytovány prostřednictvím recepcce.
<b>III. Pokoje</b>				
Obecné informace o pokojích	57	59-62	Proč už se nerozlišuje velikost jednolůžkových a dvoulůžkových pokojů?	V minulosti hotely toto kritérium často obcházel tím, že nově stanovily "využití pokoje". Bez ohledu na velikost pokoje by měla být splněna všechna kritéria týkající se vybavení pokoje.
	58	59-62	Proč nejsou stanoveny požadavky na minimální velikost hotelových pokojů u jednotlivých kategorií rozlišených hvězdičkami?	Velikost pokojů vždy zahrnuje změny konstrukce, a proto nelze toto kritérium harmonizovat na evropské úrovni jako minimální kritérium. Silná pobídka ke stavění větších pokojů, zvláště v případě novostaveb, však spočívá v udělování výrazně vyššího počtu bodů za větší hotelové pokoje. Navíc hodnocení současných údajů ukázalo, že minimální velikost pokoje není zvláště užitečná pro účely řádného rozlišení mezi jednotlivými kategoriemi.
	59	59-62	Je plocha balkonů nebo teras zahrnuta do výpočtu velikostí pokojů?	Ne.

Název oddílu	Pořadové číslo	Kritérium	Otázka	Odpověď																
	60	59-62	Musí mít pokoj se třemi nebo více lůžky nějakou minimální velikost?	Neexistují žádná ustanovení o velikosti pokojů se třemi nebo více lůžky.																
	61	64	Musejí být nekuřácké pokoje označeny jako nekuřácké?	Různé odpovědi v jednotlivých zemích.																
Pohodlí při spánku	62	68	Jaké funkce by měl mít systém ergonomicky nastavitelné postele?	<b>Doporučení:</b> 1. Nastavitelná podpora jednotlivých částí těla, zvláště v oblasti lordózy. 2. Reliéf podle jednotlivých částí těla, zvláště v oblasti ramen a pánve, aby se zvýšilo pohodlí při spaní na boku.																
	63	69-73, 197-198	Vysoce kvalitní lůžkoviny	<b>Doporučení:</b> <b>Povlečení:</b> 145 g/m <sup>2</sup> <b>Ručníky:</b> <table border="1" data-bbox="1377 738 2163 898"> <thead> <tr> <th></th> <th>g/m<sup>2</sup></th> <th>Velikost ručníku</th> <th>Velikost osušky</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Základní (1-2*)</td> <td>400 g/m<sup>2</sup></td> <td>50x70 cm</td> <td>70x140 cm</td> </tr> <tr> <td>Střední (3-4*)</td> <td>450 g/m<sup>2</sup></td> <td>50x70 cm</td> <td>70x140 cm</td> </tr> <tr> <td>Lux (5*)</td> <td>&gt;500 g/m<sup>2</sup></td> <td>50x70 cm</td> <td>100x150 cm</td> </tr> </tbody> </table>		g/m <sup>2</sup>	Velikost ručníku	Velikost osušky	Základní (1-2*)	400 g/m <sup>2</sup>	50x70 cm	70x140 cm	Střední (3-4*)	450 g/m <sup>2</sup>	50x70 cm	70x140 cm	Lux (5*)	>500 g/m <sup>2</sup>	50x70 cm	100x150 cm
		g/m <sup>2</sup>	Velikost ručníku	Velikost osušky																
	Základní (1-2*)	400 g/m <sup>2</sup>	50x70 cm	70x140 cm																
	Střední (3-4*)	450 g/m <sup>2</sup>	50x70 cm	70x140 cm																
	Lux (5*)	>500 g/m <sup>2</sup>	50x70 cm	100x150 cm																
	64	78	Lůžkoviny vhodné pro alergiky k dispozici na požádání	Je třeba poskytnout potvrzení, že polštáře, pokrývky a ložní prádlo jsou vhodné pro alergiky. Označení "vhodné pro alergiky" (allergy-friendly) se nesmí zaměňovat s označením "nevyvolávající alergie" (allergy-free).																
	65	79	Moderní a dobře udržovaná pokrývka	<b>Doporučení:</b> Pokrývky by měly měřit nejméně 220 cm, měly by být bezvadné z hygienického hlediska a odpovídat ročnímu období.																
66	83	Každoroční praní polštářů nebo nákup nových max. před 1 rokem (čištění)	Ověřeno prostřednictvím potvrzení nebo faktury. Jestliže má hotel k dispozici pračku, ve kterých se polštáře pravidelně perou při 60 nebo 90 stupních Celsia, považuje se toto kritérium za splněné.																	
67	84	Další použitelný, nikoli dekorační polštář na požádání	Polštáře z pohovek nejsou k tomuto účelu vhodné.																	
68	89	Jakou funkci je třeba splnit?	Účelem závěsu/záclony/žaluzie nebo jejich ekvivalentu je chránit hosty před nevíтанými pohledy oknem při denním světle.																	



Název oddílu	Pořadové číslo	Kritérium	Otázka	Odpověď
Zařízení pokojů	69	93	Co jsou "poličky na prádlo"?	Poličky na prádlo jsou poličky ve skříni, na které lze uložit oblečení.
	70	95	Dostatečný počet ramínek různých typů	Různé typy ramínek představují například ramínka na kalhoty, ramínka na sukni, ramínka na košili, věšáky na pásy, ramínka na sako.
	71	99	Jak se vypočítává počet míst k sezení?	Podle kapacity každého pokoje; to znamená, že v dvoulůžkovém pokoji musejí být dvě místa k sezení. Viz Příloha 1.
	72	111	Noční světlo	Automatické, tlumené světlo, které má zajišťovat viditelnost na podlaze pokoje a tím i bezpečnost hosta. Pokud si host přeje, může se světlo obsluhovat manuálně.
	73	115	Dostatečné místo nebo police, kam je možné odložit zavazadla / kufr	<b>Doporučení:</b> Pro 3-5*: skládací police na zavazadla dostatečně velká na umístění otevřeného zavazadla (např. 100x60 cm).
Bezpečné uložení předmětů	74	118	Kde může být umístěn "centrální sejf"?	Centrální sejf může být umístěn v kanceláři, v recepci nebo na jiném určeném místě v hotelu.
	75	118	Musí být "centrální sejf" k dispozici výhradně hostům, nebo se může pro tyto účely použít hoteliérův sejf?	"Centrální sejf" může používat hoteliér a také hosté.
	76	118	Je nezbytné vydat hostovi potvrzení, jestliže si uloží cennosti do "centrálního sejfu"?	Není to nezbytné, důrazně to však doporučujeme.
Hluková zábrana / klimatizace	77	121	Kdy mají být uděleny body za "dostatečnou hlukovou ochranu oken"?	Osm bodů spojených s tímto kritériem má být uděleno, jestliže jsou všechny pokoje vybaveny dostatečnými okny a byla přijata protihluková opatření, například dvojitě sklo, speciální národní kódy atd.
	78	122	Jaké jsou zásadní vlastnosti "dveří pohlcujících hluk nebo dvojitých dveří"?	Dveře se považují za "pohlcující hluk", jestliže mají gumové těsnění, které se při zavření stlačí, s dveřním prahem. Dvojitě dveře jsou rovněž dostačující.
	79	124	Pokoje se samostatně nastavitelnou klimatizací	Klimatizace by měla být schopna pokoj vyhřívat i chladit.
	80	126	Jak se měří a porovnává "harmonické prostředí místnosti ve veřejném prostoru"?	Toto kritérium je jasně subjektivní, při hodnocení je třeba zapojit všechny smysly. Sleduje se světlo, čichové vjemy, hudba, barva atd.
Zábavní elektronika	81	129	Jaké jsou příklady upevněných elektronických sdělovacích prostředků v koupelně?	Upevněné elektronické přístroje chráněné proti účinkům vody, například televizor, rádio, tablet nebo reproduktor připojený k jinému elektronickému přístroji atd.
	82	132-133	Co je charakteristické pro moderní televizi?	<b>Doporučení:</b> Plochá obrazovka nebo LCD/LED TV s HD rozlišením.

Název oddílu	Pořadové číslo	Kritérium	Otázka	Odpověď
	83	132	Mohou digitální informace o programu nahradit vytištěný TV program?	Ano, pokud má host k dispozici jasné informace o tom, kde může program najít. Uznává se elektronický přístroj s nezbytným programovým vybavením
	84	139	Existují nějaká ustanovení o počtu (mobilních) telefonů, které mají být k dispozici?	Ne, žádná ustanovení k této záležitosti neexistují. Při přihlášení však musí být host výslovně informován o možnosti používání (mobilních) telefonů hotelu. Tato služba musí být také uvedena v příručce o službách A-Z.
Různé	85	146-148	Jaký je rozdíl mezi "informacemi o hotelu" a "příručkou o službách A-Z"?	Z informací o hotelu musí být přinejmenším možné zjistit, kdy se vydává snídaně, pracovní doba hotelových zařízení a kdy je možné se z hotelu odhlásit, zatímco příručka o službách A-Z je mnohem obsažnější a musejí v ní být uvedeny všechny služby a zařízení nabízená hotelem. Kromě toho musejí informace o hotelu obsahovat telefonní čísla pohotovostních služeb, kontaktní údaje ředitele hotelu a informace o lékárnách a lékárnách.
	86	146-148	Mohou být hodnoceny služby, které nejsou uvedeny ani v příručce o službách A-Z, ani v informacích o hotelu?	Ne, služby, které nejsou uvedeny ani v příručce o službách A-Z, ani v informacích o hotelu, nelze hodnotit, protože zřejmě nejsou hostům k dispozici, a proto nezlepšují jeho úroveň pohodlí. Protože oba dokumenty musejí být předloženy společně s žádostí o klasifikaci, mohou se okamžitě porovnat s podrobnými informacemi o hotelu a je možné upozornit hoteliéra, že je třeba provést úpravy. Informace potřebné před příjezdem je možné sdělovat například na webovém místě.
	87	149	Regionální informační materiály k dispozici ve veřejném prostoru	<b>Doporučení:</b> V případech 4* a 5* hotelů by měly být regionální informace umístěny také v pokojích. Uznávají se také elektronické informace.
	88	151	Co znamená "magazín pro hosty" v pokojích?	Magazín daného objektu nebo jiný typ magazínu, buď v digitální podobě, nebo vytištěný.
	89	165	Je z hlediska předpisů o požární bezpečnosti dovoleno umístit na dveře pokoje "další uzamykací mechanismus"?	Různé odpovědi v jednotlivých zemích.
Obecné informace o koupelně	90	166-167	Musejí mít sanitární zařízení nějakou minimální velikost?	Ne. Jako silný podnět ke stavbě větších sanitárních zařízení, zvláště v novostavbách, však působí možnost udělení 5 nebo 10 bodů za sanitární zařízení s plochou $\geq 5 \text{ m}^2$ nebo $\geq 7,5 \text{ m}^2$ .
	91	174	Musí mít každý dvoulůžkový pokoj a apartmá dvojitě umývadlo, aby hotel dostal patřičné body?	Ano, 100 % dvoulůžkových pokojů a apartmá musí mít dvojitě umývadlo.
	92	176	Dostatečné osvětlení umývadel	<b>Doporučení:</b> Nejméně 200 Lux.

Název oddílu	Pořadové číslo	Kritérium	Otázka	Odpověď
	93	181	Musí být kosmetické zrcátko trvale instalované?	Ne, musí však být v pokoji k dispozici.
	94	188	Kdy je splněno kritérium “velká polička”?	Na poličce musí být dostatek místa k odložení velké taštičky na kosmetiku nebo kosmetického kufříku.
	95	199	Koupací plášť na požádání	<b>Doporučení:</b> Poskytnutí různých velikostí na požádání
	96	200	Koupací plášť	<b>Doporučení:</b> Poskytnutí různých velikostí na požádání
	97	201-202	Domácí obuv na požádání / domácí obuv	<b>Doporučení:</b> Poskytnutí různých velikostí na požádání
	98	204	Musí být vysoušeč vlasů trvale instalovaný?	Ne, musí však být v pokoji k dispozici .
	99	205	Stolička (podnožka) v koupelně na požádání	Stolička (podnožka) by měla být do pokoje doručena na požádání. Tato služba musí být jasně uvedena v příručce o službách A-Z.
<b>IV. Gastronomie</b>				
Nápoje	100	209	Co znamená “nabídka nápojů v pokoji”?	Stačí nevychlazená láhev vody v pokoji. Nezáleží na tom, zda se nápoje hostům účtují nebo ne. Je-li voda z vodovodu vysoce kvalitní, uznávají se sklenice a karafa.
	101	212, 214	Co by měl obsahovat maxibar a co minibar?	Maxibar a minibar by měly obsahovat výběr nápojů i sortiment zákusků.
Bar	102	216-217	Jaké podmínky je třeba splnit, aby bylo uznáno kritérium “hotelový bar”?	Hotelový bar musí být provozován odděleně od restaurace (tj. nesmí to být obslužný pult v restauraci) a musí mít svůj vlastní jídelní/nápojový lístek. Doporučuje se, aby měl bar otevřeno v otvírací dny hotelu.
	103	216-217	Může se bar považovat za hotelový bar, je-li umístěn ve vlastním kasinu hotelu?	Různé odpovědi v jednotlivých zemích.
Jídlo	104	226-228	Musí restauraci provozovat hotel, nebo ji může provozovat nějaká třetí strana?	Restauraci může provozovat třetí strana, pokud hotel uvádí služby restaurace v příručce o službách A-Z a je možné uhradit účet z restaurace prostřednictvím hotelu. Host by měl vnímat restauraci jako součást hotelu. Restaurace musí být v objektu nebo bezprostředně s hotelem sousedit, nejlépe s průchodem v interiéru.
	105	226-228	Restaurace	<b>Doporučení:</b> V rekreačním hotelu (resort hotel) musí být zaručeno jedno místo v restauraci pro každého hosta hotelu.

Název oddílu	Pořadové číslo	Kritérium	Otázka	Odpověď
	106	230	Kdy se tyto body udělují?	Tyto body se udělují, jestliže nabídka jídel zahrnuje významný podíl regionálních/národních specialit a většina používaných produktů pochází z daného regionu.
<b>V. Zařízení pro akce (MICE)</b>				
Konferenční místnosti	107	234-236	Může se restaurace používat také jako konferenční místnost?	Ne, restaurace nebude uznána jako konferenční místnost, ani když má vybavení konferenční místnosti.
	108	234-236	Musí mít hotel vlastní technická zařízení konferenční místnosti udržovaná na vlastní náklady, nebo si je může najímat pouze když jsou potřebná?	Tato zařízení se mohou najmout jinde. Jsou-li však součástí nabídky hotelových služeb, musí to být výslovně uvedeno.
	109	238	Obchodní centrum (Business Center)	Musí být uvedeno v příručce o službách A-Z.
<b>VI. Volný čas</b>				
Sport	110	245	Půjčování sportovního vybavení (např. lyží, lodí, jízdních kol)	Stačí odkaz na spolupráci s nějakou půjčovnou sportovního vybavení.
Spa/wellness	111	247-255	Může být do klasifikace zahrnuta část hotelu poskytující kosmetické služby nebo wellness centrum, propojené s hotelem chodbou?	Ano, hotel však musí tuto službu uvést v příručce o službách A-Z a musí být možné zaplatit účet prostřednictvím hotelu.
	112	247, 251	Mohou se kosmetické služby, masážní salony atd. provozované uvnitř hotelu považovat za součást hotelu?	Ano, hotel však musí tuto službu uvést v příručce o službách A-Z a musí být možné zaplatit účet prostřednictvím hotelu. Musí existovat přímé spojení prostorů.
	113	248	Samostatná odpočinková místnost	<b>Doporučení:</b> Dostatečný počet plátěných židlí podle velikosti hotelu; měla by být k dispozici voda a ovoce.
	114	249	Co se považuje za ekvivalent vířivky?	Ekvivalentem vířivky jsou například venkovní nebo vnitřní bazény, které neodpovídají požadavkům na minimální rozměry podle kritérií 254 a 255.
	115	253	Soukromá kabina v lázeňském oddělení (Spa)	Soukromá kabina v lázeňském oddělení (Spa) je místnost v oblasti, kde se nabízejí lázeňská zařízení a kterou je možné si zamluvit k výhradnímu užívání jednou osobou, dvojicí nebo rodinou pouze na určitou dobu.
	116	247-255	Určuje systém hotelové klasifikace nějaká pravidla pro stanovení cen např. za služby WLAN, nápojové služby nebo používání wellness zařízení?	Ne, systém hotelové klasifikace zcela uznává podnikatelskou svobodu při stanovení cen daného hotelu.

Název oddílu	Pořadové číslo	Kritérium	Otázka	Odpověď
<b>VII. Kvalita a on-line aktivity</b>				
Systémy kvality	117	263	Kdy je toto kritérium splněno?	Systematické vyřizování stížností hostů zahrnuje strukturované přijímání a hodnocení stížností a měřenou reakci. Například musí být k dispozici programové vybavení pro záznam a zpracování zpětné vazby. Stačí také složka (pořadač) na stížnosti, pokud se stížnosti nezakládají, aniž by byly vyřízeny.
	118	265	Kdy je toto kritérium splněno?	Kontrola pomocí "skrytých hostů" by se měla uskutečňovat pravidelně, nejméně jednou za kontrolní období. Vykonává ji nezávislá, odborná a kvalifikovaná společnost. Kontrola by se měla zaměřit na všechny oblasti hotelu a jeho okolí, včetně webového místa, komunikace atd. Kontrola pomocí "skrytých hostů" by měla být provedena anonymně a měla by zahrnovat písemnou zprávu.

## Příloha 1

	jednohvězdičkový	dvouhvězdičkový	tříhvězdičkový	čtyřhvězdičkový	pětihvězdičkový
Jednolůžkový pokoj	1 židle	1 židle	1 židle	1 židle 1 pohodlné sedací zařízení	1 židle 1 pohodlné sedací zařízení
Dvoulůžkový pokoj	1 židle	1 židle	2 židle OR 1 židle 1 pohodlné sedací zařízení	1 židle 1 pohodlné sedací zařízení	1 židle 2 pohodlná sedací zařízení

## Příloha 2

### Klasifikace hotelů v Evropě

#### **21 zásad HOTREC pro stanovení a/nebo kontrolu a úpravu národních/regionálních klasifikačních systémů pro hotely v Evropě 2009**

\* \* \*

1. Klasifikační systémy musejí zajistit, že hosté budou dostávat **přesné informace**.
2. Klasifikační systémy by měly uvádět svá kritéria (souhrn a úplný seznam) on-line pro hosty prostřednictvím webového místa [www.hotelstars.org](http://www.hotelstars.org) alespoň v angličtině a v jazyce své země.
3. Spotřebitelé by měly být srozumitelně vysvětleny informace o kategorii každého jednotlivého hotelu vyjádřené hvězdičkami i klasifikační systém, na kterém je tato klasifikace založena.
4. Splnění **právních požadavků** je základem klasifikace.
5. Klasifikační systémy musejí zajistit **čistotu a řádnou údržbu zařízení** ve všech kategoriích vyjádřených hvězdičkami.
6. Klasifikační systémy by měly podporovat používání nástrojů **řízení kvality**.
7. **Touroperátoři a cestovní agentury i místa, která zajišťují rezervace a hodnocení hotelů**, mohou používat tuto oficiální klasifikaci. Pokud používají současně vlastní schéma hodnocení, měla by je specifikovat.
8. Klasifikační systémy by měly zajistit poskytování **přesných a aktuálních údajů** o hodnocení zařízení touroperátorům, cestovním agenturám, místům zajišťujícím rezervace a hodnocení hotelů.
9. Hotely mohou dostat jednu až pět hvězdiček.
10. Hvězdičky musejí být udělovány/potvrzovány pouze **po kontrole**.
11. Tato kontrola se musí uskutečňovat **pravidelně**.
12. Tato kontrola se musí uskutečňovat **na místě**.
13. **Stížnosti** zákazníků vztahující se ke klasifikaci je třeba vyřizovat systematicky.

14. **Vysvětlení** k rozhodnutím ve vztahu ke klasifikaci je třeba zpřístupnit dotčenému hotelu.
15. Každý klasifikační systém musí umožňovat **odvolání** dotčeného hotelu proti výsledku klasifikace.
16. Klasifikační systémy by měly vždy mít určitou **pružnost** při aplikaci svých kritérií.
17. Klasifikační kritéria by se měla pravidelně upravovat podle **požadavků trhu**. Pravidelně by se měla uskutečnit systematická **kontrola** kritérií.
18. Kdykoli se v jedné zemi uskuteční **průzkum očekávání zákazníka** ve vztahu ke klasifikaci, je žádoucí, aby byly výsledky zpřístupněny všem členským sdružením HOTREC.
19. Při stanovení/úpravě klasifikačních systémů je třeba v zájmu usnadnění evropské a mezinárodní harmonizace zdůrazňovat **kritéria pro vybavení a služby**.
20. Při stanovení/úpravě klasifikačních systémů je třeba v zájmu usnadnění evropské a mezinárodní harmonizace **spolupracovat s ostatními zeměmi**.
21. Klasifikační systémy by měly vždy spolupracovat s odvětvím pohostinství. V zemích, kde je klasifikační systém regulován a/nebo provozován státními úřady, je nezbytné, aby státní úřady pracovaly v **těsném partnerství** se soukromým sektorem.

\* \* \*

Další informace může podat<sup>1</sup>:

Jméno  
Sdružení, adresa  
Tel.:                      I Fax:  
E-mail:  
Webové místo:  
Webové místo:

---

<sup>1</sup> I když poskytnuté informace pečlivě kontrolujeme, neneseme za ně žádnou odpovědnost. Jakákoli odpovědnost autora nebo [název] hotelového sdružení je vyloučena.