

16. Požadavky tříd klasifikace

kategorie hotel, hotel garni, motel a hotel

Oblast	Č.	Kritérium	Body	*	**	***	****	*****
I. Budova / místnosti								
Čistota / hygiena	1	Čistota a bezchybná hygiena jsou základními podmínkami každé třídy	–	M	M	M	M	M
Stav ubyt. zařízení	2	Veškerá vybavení a zařízení jsou funkční a v bezchybném stavu	–	M	M	M	M	M
Celkový dojem	3	Celkový dojem z ubytovacího zařízení (dále jen UZ) je odpovídající pro splnění požadavků:	–	Nenáročných ¹	Středních ²	Zvýšených ³	Vysokých ⁴	Nejvyšších ⁵
Recepce	4	Oddělená oblast Funkčně nezávislá oblast, přijatelný je jeden stůl nebo pracovní deska	1	M	M			
	5	Samostatný recepční pult	3			M	M	M
Pokoje	6	Velikost pokojů (včetně koupelny) ≥ 14 m ^{2 6}	10					
	7	Velikost pokojů (včetně koupelny) ≥ 18 m ^{2 6}	15					
	8	Velikost pokojů (včetně koupelny) ≥ 22 m ^{2 6}	20					
	9	Velikost pokojů (včetně koupelny) ≥ 30 m ^{2 6}	25					
	10	Koupelna/Sanitární zařízení ≥ 5 m ^{2 6}	10					
	11	Počet apartmánů ⁷	2 za každý apartmán, max. 6					min. 2
Veřejné prostory	12	Min. 50 % pokojů je nekuřáckých	3					
	13	Samostatný nekuřácký prostor ve snídaňové restauraci	3	M	M	M	M	M
	14	Odpočítkový prostor pro hotelové hosty (např. i snídaňová restaurace nebo restaurace)	2					
	15	Místa k sezení v prostoru recepcce	1			M		
	16	Hotelová hala s místy k sezení a nápojovým servisem	5				M	
	17	Prostorná hala recepcce s místy k sezení a nápojovým servisem	10					M
	18	Bar ⁸ (otevřen 6 dnů v týdnu)	4				M	
Zařízení pro osoby s postižením	19	Bar ⁸ (otevřen 7 dnů v týdnu)	6					M
	20	Bezbariérová přístupnost ⁹	5					
	21	Bezbariérová přístupnost ¹⁰	8					
	22	Bezbariérová přístupnost ¹¹	5					
	23	Bezbariérová přístupnost ¹²	5					
Parkovací prostory	24	Zcela bezbariérový přístup ¹³	5					
	25	Parkování bezprostředně u hotelu	3					
	26	Možnost parkování pro autobusy	1					
Jiné	27	Garáž (v hotelu nebo areálu hotelu)	5					
	28	Balkón či terasa přímo v pokoji ¹⁴	2					
	29	Výtah	15			M ¹⁵	M ¹⁵	M ¹⁵
II. Nábytek / vybavení								
Hygienické vybavení	30	100 % pokojů se sprchou/WC nebo vanou/WC	1	M ¹⁶	M ¹⁶	M	M	M
	31	100 % pokojů se sprchou/WC nebo vanou/WC, z toho 50 % pokojů se samostatnou vanou a sprchovým koutem	10					
	32	30 % pokojů s oddělenou toaletou	5					
	33	Sprcha se sprchovým závěsem/sprchovou zástěnou ¹⁷	1	M	M	M	M	M

¹ Zařízení a vybavení jsou odpovídající a udržovaná.

² Zařízení a vybavení jsou udržovaná a vzájemně sladěná.

³ Zařízení a vybavení jsou trvale sladěná co do tvaru i barvy. Celkově vytvářený dojem je vyšší komfort.

⁴ Zařízení a vybavení jsou vysoce kvalitní a nabízejí nejvyšší pohodlí. Všeobecný vizuální dojem je trvalé sladění co do tvaru, barvy a materiálů.

⁵ Zařízení a vybavení jsou luxusní a nabízejí nejvyšší pohodlí. Všeobecný vizuální dojem je trvalé sladění tvarů, barev a materiálů.

⁶ Minimálně 85 % pokojů musí splňovat dané kritérium (bez rozlišení jednolůžkový / dvoulůžkový pokoj). V případě, že zbylých max. 15 % pokojů kritérium nesplňuje, musí být host informován ještě před uzavřením smlouvy o ubytování o tom, že některé pokoje jsou menší.

⁷ Za apartmá se nepovažuje „Junior suite“. Apartmá (Suite) se skládá nejméně ze dvou samostatných místností, z nichž jedna je zařízena jako ložnice a druhá jako obývací prostor. Jejich vzájemné oddělení nemusí být řešeno formou dveří; průchod mezi těmito dvěma místnostmi rovněž postačí. Aby hosté mohli naplno využít hotelové služby, musí se apartmány nacházet uvnitř budovy hotelu.

⁸ Výše zmíněný „bar“ představuje více než pouhý nápojový servis.

⁹ 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).

¹⁰ 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 prostorech hotelu.

¹¹ 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.

¹² 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.

¹³ Toto kritérium odpovídá splnění bodu 21 + 22 + 23 současně. Předpisy se odvíjejí od dohody s národními asociacemi v zájmu osob s postižením.

¹⁴ Minimálně 85 % pokojů.

¹⁵ Pokud je více než tři podlaží (včetně přízemí).

¹⁶ U ubytovacích zařízení zařazených do třídy 1* a 2* musí být v pokoji alespoň umyvadlo s tekoucí vodou. V těchto případech je nutno na každém podlaží, nejméně však na každých deset pokojů, zřít do koupelny s vanou nebo se sprchovým koutem a umyvadlem, a dále záchod, uspořádaný odděleně pro muže a pro ženy, s předstírnou a umyvadlem (vyhláška č. 268/2009 Sb., § 44 odst. 3).

¹⁷ Pokud je toaleta stavebně oddělena od sprchy, pak není existence sprchového závěsu nebo zástěny nutná.

Oblast	Č.	Kritérium	Body	*	**	***	****	*****
	34	Umyvadlo	1	M	M	M	M	M
	35	Dvojité umyvadlo v dvoulužkovém pokoji	5					
	36	Dvojité umyvadlo v apartmá	2					
	37	Pratelná koupelnová předložka	1		M	M	M	M
	38	Osvětlení u umyvadla	1	M	M	M	M	M
	39	Zrcadlo	1	M	M	M	M	M
	40	Elektrická zásuvka poblíž zrcadla s označením napětí	1	M	M	M	M	M
	41	Kosmetické zrcadlo	1					
	42	Nastavitelné kosmetické zrcadlo	2				M ¹⁸	M
	43	Osvětlení kosmetického zrcadla	1					
	44	Háčky nebo závěsné systémy pro ručníky	1	M	M	M	M	M
	45	Podlahové vytápění nebo topné těleso v koupelně	3			M ¹⁹	M ¹⁹	M ¹⁹
	46	Vyhřívavý žebřík na ručníky	3					
	47	Odkládací polička	1	M	M	M		
	48	Velká odkládací plocha	3				M	M
	49	Sklenička na zubní kartáček na osobu	1	M	M	M	M	M
	50	Mýdlo nebo tekuté tělové mýdlo	1	M	M	M	M	M
	51	Prísada do koupele nebo sprchový gel / mýdlo	1		M	M	M	M
	52	Šampon ²⁰	1			M	M	M
	53	Produkty osobní péče v lahvičkách	2					M
	54	Další kosmetické produkty (např. koupací čepice, pilníček na nehty, vatové tyčinky, vatové odličovací polštářky, tělové mléko) ²¹	1 za každou položku, max. 3				M	M
	55	Hygienické ubrusy	2			M	M	M
	56	Toaletní papír, rezervní toaletní papír, WC štětka s pouzdem, hygienické sáčky na WC	1	M	M	M	M	M
	57	1 ručník na osobu	1	M	M	M	M	M
	58	1 osuška na osobu	2		M	M	M	M
	59	Župan na požádání	2				M	
	60	Župan	4					M
	61	Pantofle na požádání	1				M	
	62	Pantofle	3					M
	63	Vysoušeč vlasů na požádání	1					
	64	Vysoušeč vlasů	2			M	M	M
	65	Stolička v koupelně na požádání	3					M
	66	Osobní váha v koupelně	1					
	67	Odpadkový koš v koupelně	1	M	M	M	M	M
Kvalita spánku	68	Jednolůžka s minimálním rozměrem 0,90 m × 1,90 m a dvojlůžka min. 1,80 m × 1,90 m ²²	1	M	M	M		
	69	Jednolůžka s minimálním rozměrem 0,90 m × 2,00 m a dvojlůžka min. 1,80 m × 2,00 m ²²	10				M	M
	70	Jednolůžka s minimálním rozměrem 1,00 m × 2,00 m a dvojlůžka min. 2,00 m × 2,00 m ²²	15					
	71	10 % lůžek o délce min. 2,10 m	5					
	72	Kvalitní a dobře udržovaná matrace o minimální tloušťce 13 cm	1	M	M	M	M	M
	73	Hygienický chránič matrace ²³	10					
	74	Důkladné čištění matrací nejméně jedenkrát za dva roky (Doklad musí být přiložen k žádosti.) ²⁴	10					
	75	Dětská postýlka na vyžádání	3					
	76	Pratelný kobereček u postele (umístit např. při večerní úpravě pokojů)	3					M
	77	Zařízení pro buzení (služba buzení telefonem je popsána v bodu č. 207)	1	M	M	M	M	M
	78	Kvalitní a dobře udržovaná přikrývka	1	M	M	M	M	M
	79	Kvalitní a dobře udržovaný polštář	1	M	M	M	M	M
	80	Hygienický chránič polštáře	3					
	81	Další polštář na požádání	1			M	M	
	82	2 polštáře na každého hosta	4					M
	83	Nabídka různých druhů polštářů ²⁵	4				M	M
Vybavení pokoje	84	Další přikrývka na požádání	2			M	M	M
	85	Možnost částečného zatemnění místnosti (např. záclona)	1	M	M	M	M	
	86	Možnost úplného zatemnění místnosti (např. okenice nebo závěs – „blackout“)	5					M
	87	Šatní skříň nebo výklenek pro odkládání šatů	1	M	M	M	M	M
	88	Police na prádlo	1		M	M	M	M

¹⁸ Povinné pro hotely kolaudované od roku 2010, pro všechny ostatní hotely povinné od r. 2012.

¹⁹ Minimální kritérium bude splněno, pokud bude splněno kritérium „Vyhřívavý žebřík na ručníky“ (č. 46).

²⁰ Toto kritérium bude splněno tehdy, pokud lze koupelovou přísadu nebo sprchový gel používat rovněž jako šampon.

²¹ Toto kritérium bude splněno, pokud budou v nabídce minimálně 2 produkty.

²² Pokud jsou namísto jednoho dvojlůžka použita dvě jednolůžka nebo jedna postel velikosti Queen Size (1,50 m × 2,00 m), host musí být informován před uzavřením smlouvy o ubytování o takovém nedodržení standardu.

²³ Jednoduché prostěradlo typu Molton není akceptovatelné. Toto kritérium však splní (chemicko-tepelně) pratelný, prodyšný, roztočů a jejich exkrementů prostý ložní chránič vyrobený z bavlněných nebo syntetických materiálů.

²⁴ Nebo technické zařízení k čištění matrací s příslušným atestem.

²⁵ Host si může vybrat mezi různými druhy polštářů.

Oblast	Č.	Kritérium	Body	*	**	***	****	*****
	89	Odpovídající počet rámečků ²⁶	1	M	M	M	M	M
	90	Háčky na šaty	1	M	M	M	M	M
	91	Možnost zavěsit vak na šaty	1			M	M	M
	92	1 židle	1	M	M			
	93	1 místo k sezení na každé lůžko, alespoň židle	2			M	M	M
	94	1 pohodlné sezení (čalouněná židle, křeslo, pohovka) se stolem/odkládací přihrádkou	4				M	M
	95	1 další pohodlné sezení (čalouněná židle, křeslo, dvojmístná pohovka) ve dvoulůžkových pokojích či apartmánech	4					M
	96	Stůl, pracovní stůl nebo pracovní deska	1	M	M			
	97	Stůl, pracovní stůl nebo deska s volnou pracovní plochou min. 0,5 m ² a s vhodným osvětlením	5			M	M	M
	98	Elektrická zásuvka v místnosti	1	M	M	M	M	M
	99	Další elektrická zásuvka poblíž stolu, pracovního stolu nebo pracovní desky	2			M	M	M
	100	Pokojové osvětlení	1	M	M	M	M	M
	101	Noční stolek/odkládací polička na každé lůžko	2			M	M	M
	102	Světlo ke čtení u každého lůžka	2		M	M	M	M
	103	Centrální vypínač pokojového osvětlení	3					
	104	Vypínač pokojového osvětlení u postele	2					
	105	Vypínač veškerého pokojového osvětlení u postele	3					M
	106	Elektrická zásuvka v blízkosti postele	1			M	M	M
	107	Zrcadlo na výšku postavy	2			M	M	M
	108	Místo k uložení zavazadla/kufru (kufřbox)	1			M	M	M
	109	Odpadkový koš v pokoji	2			M	M	M
Uložení cenností	110	Možnost uložení cenností (např. v recepci)	1	M	M			
	111	Centrální trezor (např. v recepci)	3			M ²⁷	M ²⁷	M
	112	Trezor v pokoji	4			M ²⁸	M ²⁸	M
	113	Trezor v pokoji s integrovanou elektrickou zásuvkou	6					
Zvuková izolace / Klimatizace	114	Odpovídající zvuková izolace oken	8					
	115	Zvukově izolující dveře nebo dvojité dveře	8					
	116	Pokoje s centrálně nastavitelnou klimatizací	8					
	117	Pokoje s individuálně nastavitelnou klimatizací	15					
	118	Klimatizace ve veřejných prostorech pro hosty (např. restaurace, odpočinková hala, vstupní hala, snídaňová restaurace)	4					
	119	Harmonická atmosféra (světlo, vůně, hudba, barvy apod.) ve veřejných prostorech	4					
Elektronika	120	Rozhlas ²⁹	1			M	M	M
	121	CD-/ DVD-/ MP3-přehrávač nebo dokovací stanice	2					
	122	Reproduktor v koupelně	2					M
	123	Barevný TV s dálkovým ovládáním ³⁰	2	M	M			
	124	Barevný TV o velikosti odpovídající danému pokoji s dálkovým ovládáním a popisem nastavení programové nabídky	4			M		
	125	Barevný TV o velikosti odpovídající danému pokoji s dálkovým ovládáním, popisem nastavení programové nabídky a TV programem	6				M	M
	126	Další barevný TV v apartmánech o velikosti odpovídající dané místnosti	2					
	127	Satelitní-/DVB-T ³¹ – nebo kabelový televizní příjem v pokoji	2					
	128	Placené TV kanály nebo videohry s možností blokovat jejich použití dětmi	5					
Telekomunikace	129	Možnost přijetí a odeslání faxů	1	M	M	M	M	M
	130	Veřejně přístupný telefon pro hosty	1	M	M	M	M	M
	131	Na požádání telefon v pokoji spolu s vícejazyčným návodem k použití ³²	3			M		
	132	Telefon v pokoji včetně vícejazyčného návodu	8				M	M
	133	Přístup na Internet ve veřejných prostorech (např. širokopásmové připojení, WLAN)	2			M ³³	M	M
	134	Přístup na Internet v pokoji (např. širokopásmový, WLAN)	8			M ³⁴	M	M
	135	Internetové pracoviště přístupné hostům	5				M	
	136	PC s Internetem v pokoji na vyžádání	1					M
	137	PC s Internetem v pokoji ³⁵	3					
Pokoj – různé	138	Informace o hotelu ³⁶	1	M	M			
	139	Manuál služeb A–Z	2			M		
	140	Vícejazyčný manuál služeb A–Z	3				M	M

²⁶ Jednoduchá drátěná ramínka toto kritérium nesplňují.

²⁷ Nebo trezor v pokoji (viz č. 112).

²⁸ Nebo centrální trezor (např. v recepci) (viz č. 111).

²⁹ Příjem rozhlasových programů může být také zajištěn přes TV nebo přes centrální telekomunikační systém hotelu.

³⁰ Kritérium bude splněno pokud bude možnost na požádání půjčit barevnou TV na pokoj.

³¹ Pozemní vysílání nebo digitální televizní kanály lze přijímat prostřednictvím vnitřní antény a DVB-T set top boxu (dekodéru) („vše přes televizi“).

³² Host musí být informován o této nabídce v průběhu přihlášení do hotelu (check-in).

³³ Nebo přístup na Internet v pokoji (viz č. 134).

³⁴ Nebo přístup na Internet ve veřejných prostorech (viz bod 133).

³⁵ 100 % pokojů musí splňovat dané kritérium.

³⁶ V těchto informacích o hotelu musí být uveden přinejmenším čas podávání snídaní, čas odhlášení z hotelu (check-out) a otevírací doby jednotlivých hotelových středisek.

Oblast	Č.	Kritérium	Body	*	**	***	****	*****
	141	Regionální informační materiály k dispozici na recepci	1	M	M	M	M	M
	142	Denní tisk v pokoji	3					
	143	Časopis pro hosty v pokoji	1					M
	144	Psací potřeby a blok na psaní	1			M	M	M
	145	Korespondenční složka	1				M	M
	146	Žehlicí lis na kalhoty	3					
	147	Taška na prádlo	1			M	M	M
	148	Šitíčko na požádání	1			M ³⁷		
	149	Šitíčko v pokoji	2				M	M
	150	Lžice na boty v pokoji	1					M
	151	Pomůcky na čištění obuvi na požádání	1			M ³⁸		
	152	Pomůcky na čištění obuvi v pokoji	2				M	M
	153	Stroj na čištění obuvi v hotelu	3			M ³⁹	M ⁴⁰	M ⁴⁰
	154	Dvěřní kukátko	2					
	155	Další zabezpečovací zařízení na dveřích pokoje	3					
III. Služby								
Úklid pokojů / Výměna prádla	156	Každodenní úklid pokoje	1	M	M	M	M	M
	157	Každodenní výměna ručníků na požádání	1	M	M	M	M	M
	158	Výměna ložního prádla nejméně jednou týdně	1	M	M			
	159	Výměna ložního prádla přinejmenším dvakrát týdně	2			M	M	M
	160	Výměna ložního prádla denně na požádání	4				M	M
Nápoje	161	Nabídka nápojů k dispozici	1	M	M			
	162	Nápojový automat/nápojová stanice v hotelu	1					
	163	Nabídka nápojů v pokoji ⁴¹ , sklenka / lůžko, otvírák	2			M	M	M
	164	Nápoje 16 hodin denně prostřednictvím etážové služby – <i>room service</i>	2					
	165	Nápoje 24 hodin denně prostřednictvím <i>room service</i>	4				M ⁴²	M
	166	Minibar	5				M ⁴³	M
	167	Kávovar nebo varná konvice včetně příslušenství na pokoji	4					
Snídaně	168	Snídaňová nabídka	1	M				
	169	Snídaně formou bufetu nebo odpovídající snídaňový jídelní lístek ⁴⁴	2		M	M		
	170	Snídaně formou bufetu nebo odpovídající snídaňový jídelní lístek také prostřednictvím <i>room service</i>	5				M	M
	171	Snídaňový jídelní lístek prostřednictvím <i>room service</i>	2					M
Jídlo (mimo garni)	172	Doba podávání obědů alespoň dvě hodiny	2					
	173	Doba podávání večeří alespoň tři hodiny	2					
	174	Tříchodové menu nebo „à la carte“ nebo forma bufetu	1	M	M			
	175	Tříchodové menu s výběrem nebo „à la carte“ nebo forma bufetu	2			M	M	M
	176	Jídla nabízena prostřednictvím <i>room service</i> do 22.00 hodin	5				M	
	177	Jídla nabízena prostřednictvím <i>room service</i> 24 hodin denně	10					M
	178	Restaurace ⁴⁵ otevřené alespoň 5 dnů v týdnu	5 za každou restauraci, max. 10	M (min. 1)	M (min. 1)	M (min. 1)		
	179	„À la carte“ – restaurace ⁴⁵ otevřené alespoň 6 dnů v týdnu	8 za každou restauraci, max. 16				M (min. 1)	
	180	„À la carte“ – restaurace ⁴⁵ otevřené alespoň 7 dnů v týdnu	10 za každou restauraci, max. 20					M (min. 1)
	181	Dietní kuchyně (kuchař se zkušeností v přípravě dietních jídel, dietetik nebo odborník na nutriční hodnoty)	2					
	182	Regionální kuchyně ⁴⁶	4					
	183	Služby recepce k dispozici / např. telefonicky	1	M	M			
Recepce	184	Recepce otevřená 14 hodin, dostupná telefonicky 24 hodin denně	3			M		
	185	Recepce otevřená 18 hodin, dostupná telefonicky 24 hodin denně	4				M	
	186	Recepce otevřená 24 hodin denně, dostupná telefonicky 24 hodin denně	6					M
	187	Dvojjazyčný personál (čeština / jeden světový jazyk)	2			M	M	
	188	Vícejazyčný personál (čeština / alespoň dva světové jazyky)	4					M
	189	Služby kopírování nebo možnost obstarání fotokopíí	2				M	M

³⁷ Namísto šitíčka na požádání může být také nabízena krejčovská služba (viz bod č. 212).

³⁸ Namísto pomůcek na čištění obuvi na požádání může být také nabízena služba čištění bot (bod 213). Stroj na čištění bot v hotelu (viz č.153) také splní toto kritérium.

³⁹ Namísto stroje na čištění obuvi na požádání může být také nabízena služba čištění bot (bod 213). Potřeby pro čištění obuvi v pokoji (viz č. 152) také splní toto kritérium.

⁴⁰ Namísto stroje na čištění obuvi v hotelu může také být nabízena služba čištění bot (bod 213).

⁴¹ Jakákoliv nabídka nápojů v pokoji ať zdarma či za poplatek.

⁴² Nebo minibar (bod č. 166).

⁴³ Nebo nápoje nabízeny 24 hodin denně prostřednictvím *room service* (viz bod č. 165).

⁴⁴ Samoobslužná nabídka s nejméně stejným výběrem produktů jako u rozšířené snídaňové nabídky.

⁴⁵ Každá z nich s jiným konceptem a výběrem jídel.

⁴⁶ Jídelní lístek obsahuje výrazný podíl regionálních / národních specialit. Většina použitých produktů pochází z daného regionu.

Oblast	Č.	Kritérium	Body	*	**	***	****	*****
	190	Dveřník (doorman) nebo parkování zajišťované obsluhou (valet parking)	4					M
	191	Parkování zajišťované obsluhou (valet parking) (191–194 vše samostatný personál)	15					
	192	Dveřník (doorman) (191–194 vše samostatný personál)	15					
	193	Concierge (191–194 vše samostatný personál)	15					M
	194	Poslíček (bagážista) (191–194 vše samostatný personál)	15					M
	195	Pomoc se zavazadlem na požádání	2			M	M	
	196	Pomoc se zavazadlem	5					M
	197	Bezpečné místo úschovy zavazadel pro příjezdějíci nebo odjíždějíci hosty	5				M	M
Služby prádelny a žehlení	198	Chemické čištění (doručení před 9.00 hod., navrácení během 24 hodin)	1					
	199	Chemické čištění (doručení před 9.00 hod., navrácení během 12 hodin)	2					
	200	Služba žehlení(navracení během jedné hodiny)	2					M
	201	Služby prádelny a žehlení(navracení dle dohody)	1			M		
	202	Služby prádelny a žehlení (doručení před 9.00 hod., navrácení v tentýž den – s výjimkou víkendu)	2				M	
	203	Služby prádelny a žehlení (doručení před 9.00 hod., navrácení během 12 hodin)	4					M
Platby	204	Kreditní karty	2		M ⁴⁷	M ⁴⁷	M	M
	205	Debetní karty (i elektronické)	2		M ⁴⁸	M ⁴⁸	M ⁴⁸	M ⁴⁸
Různé	206	Profesionální hotelová IT podpora (pro hosty)	2				M	M
	207	Služba ranního buzení (zařízení pro buzení viz bod 77)	2					
	208	Deštník v recepci / v pokoji	1					
	209	Prodej vstupenek nebo rezervační služba v recepci (např. lístky do divadel, do kin)	1					
	210	Aktuální časopisy k dispozici hostům	1					M
	211	Denní tisk v hotelu	2				M	M
	212	Krejčovská služba – drobné opravy	2				M	M
	213	Služba čištění obuvi	2			M ⁴⁹	M ⁵⁰	M
	214	Kývadlová doprava nebo hotelová limuzína	2					M
	215	Nabídka hygienických předmětů (např. zubní kartáček, zubní pasta, holení)	2		M	M	M	M
	216	Možnost pořádání banketů pro nejméně 50 osob ⁵¹	2					
	217	Možnost pořádání banketů pro nejméně 100 osob ⁵¹	4					
	218	Možnost pořádání banketů pro nejméně 250 osob ⁵¹	8					
	219	Osobní přivítání každého hosta (např. čerstvými květinami, dárkem na pokoji)	6					M
	220	Doprovod hosta na pokoj při příjezdu	2					
	221	Služba odestýlání (<i>turndown service</i>) během večera sloužící jako další kontrola pokojů ⁵²	10					M
	222	Sekretářské služby (samostatná kancelář a dostupnost personálu)	3					
	223	Konferenční služby (samostatné oddělení, samostatný personál, body se získají pouze pokud je splněno alespoň jedno z kritérií 253–255)	5					
IV. Volnočasové aktivity								
Další vybavení a doplňkové služby hotelu	224	Čítárna a písárna (umístěny samostatně)	1					
	225	Knihovna (umístěna samostatně)	2					
	226	Prostor pro děti (herna/hřiště)	4					
	227	Fitness místnost ⁵³ s nejméně čtyřmi různými cvičebními stroji (např. ergometr, lavice s činkami, posilovací zařízení, běžecký pás, veslařský stroj, stepper)	4					
Spa / kosmetika ⁵⁴	228	Solárium	2					
	229	Masáže ⁵⁵ (např. masáž celého těla, lymfodrenáže, Shiatsu, reflexologie nohou)	2 za každou masážní kóji, max. 6					
	230	Samostatná odpočinková místnost ⁵⁶	3					
	231	Jacuzzi (vířivka)	3					
	232	Sauna	5 za každý typ sauny, max. 15					

⁴⁷ Nebo debetní karty (viz bod č. 205).

⁴⁸ Nebo kreditní karty (viz bod č. 204).

⁴⁹ Namísto služby čištění bot může také být nabízen stroj na čištění obuvi v hotelu (viz bod č. 153). Pomůcky pro čištění obuvi v pokoji jsou rovnocenné (bod č. 152).

⁵⁰ Namísto služby čištění bot může také být nabízen stroj na čištění obuvi v hotelu (viz bod č. 153).

⁵¹ Prostory restaurace se nepočítají.

⁵² Případná výměna ručníků, odestlání přehozu, vyspání odpadkového koše na papír apod.

⁵³ Fitness místnost má minimální rozměr 20 m².

⁵⁴ Spa oddělení musí být přístupné bez nutnosti procházet konferenčními nebo restauračními prostory.

⁵⁵ Kóje musí mít minimální velikost 10 m².

⁵⁶ Odpočinková místnost musí mít velikost minimálně 20 m².

Oblast	Č.	Kritérium	Body	*	**	***	****	*****
	233	Kosmetický salon ⁵⁷ nabízející nejméně 4 různé druhy kosmetických procedur (např. obličej, manikúra, pedikúra, peeling, masáž na uvolnění stresu)	5					
	234	Koupací/brouzdačí bazénová sekce ⁵⁸ nabízející alespoň 4 různé druhy procedur (např. koupel, Kneipp, hydroterapie, bahenní lázeň, turecké lázně hammam)	5					
	235	Plavecký bazén (venkovní) ⁵⁹ nebo plavecká přírodní nádrž ⁶⁰	10					
	236	Plavecký bazén (vnitřní) ⁶¹	15					
	237	Animační programy	3					
Různé	238	Pečovatelka pro děti na požádání	1					
	239	Hotelová péče o děti (Baby sitting – děti do tří let), v pracovní dny přinejmenším tři hodiny, kvalifikovaný personál	10					
	240	Hotelová péče o děti (Baby sitting – děti starší tří let), v pracovní dny přinejmenším tři hodiny, kvalifikovaný personál	10					
	241	Pronájem sportovního vybavení (např. lyže, lodě, kola)	2					
	242	Vlastní hotelová pláž nebo vlastní hotelový trávník	4					
V. Organizace nabídky								
	243	Systém pro řešení stížností ⁶²	3			M	M	M
	244	Zjišťování a vyhodnocování připomínek hostů ⁶³	5				M	M
	245	Kontroly Mystery guest ⁶⁴ (Doklad o provádění musí být přiložen k žádosti.)	15				(M) ⁶⁵	M
	246	Systém řízení kvality podle EHQ ⁶⁶ krok 1 („Q“)	4					
	247	Systém řízení kvality podle EHQ ⁶⁷ krok 2 („QQ“)	6					
	248	Systém řízení kvality podle EHQ ⁶⁸ krok 3 („QQQ“)	10					
	249	Webové stránky s vypovídajícími, realistickými obrázky hotelu ⁶⁹	5			M	M	M
	250	Možnost on-line rezervace prostřednictvím elektronických rezervčních systémů ⁷⁰	5					
	251	Orientační nákres / plán lokality na Internetu nebo na vyžádání	1		M	M	M	M
	252	Vybízení odjíždějících / již odcestovaných hostů k hodnocení na oficiálním portálu nebo na domovských stránkách	5					
VI. Hotelová konferenční zařízení								
Místnosti	253	Konferenční sál(y) přinejmenším 36 m ² až 100 m ² , výška stropu přinejmenším 2,50 m	5					
	254	Konferenční sál(y) větší než 100 m ² , výška stropu přinejmenším 2,75 m	8					
	255	Konferenční sál(y) větší než 250 m ² , výška stropu přinejmenším 3,00 m	10					
	256	Konferenční / administrativní kancelář k pronájmu ⁷¹	1					
	257	Místnosti pro pracovní skupiny / salónky ⁷¹	4					
Telekomunikace / Média	258	Telefon ^{71, 72}	1					
	259	Přístup na Internet (např. širokopásmový, WLAN) ^{71, 72}	2					
	260	Datový projektor ^{71, 72}	2					
	261	Materiál pro workshop ^{71, 72}	1					
	262	Tabule se špendlíky (pin board) na každou konferenční místnost	1					
Vybavení / Technická zařízení	263	Jeden flipchart na každou konferenční místnost ^{71, 72}	1					
	264	Promítací plátno (odpovídající výši stropu a velikosti místnosti, nejméně 1,50 × 1,50 m) ^{71, 72}	1					
	265	Místo nebo zařízení pro odkládání šatstva v konferenčních prostorách ^{71, 72}	1					
	266	Řečnický pult ⁷¹	1					
	267	Přinejmenším osm elektrických zásuvek, prodlužovací kabel a rozvod energie ^{71, 72}	1					
	268	Denní světlo v konferenční místnosti a možnost zatemnění místnosti ^{71, 72}	3					

⁵⁷ Kóje musí mít minimální velikost 10 m².

⁵⁸ Kóje musí mít minimální velikost 10 m².

⁵⁹ Venkovní plavecký bazén je vyhříváný a má minimální velikost 60 m². Nebo menší s protiproudem.

⁶⁰ Přírodní plavecká nádrž je člověkem vytvořená vodní nádrž se stojatou vodou určená k plavání či koupání, u které není zajišťována chemická úprava vody.

⁶¹ Vnitřní plavecký bazén je vyhříváný a má minimální velikost 40 m². Nebo menší s protiproudem.

⁶² Do systému správy stížností spadá strukturované přijetí stížnosti, vyhodnocení stížnosti a reakce na ni.

⁶³ Aktivní a systematické shromažďování a vyhodnocování názorů hostů na kvalitu hotelových služeb, analyzování slabých stránek a realizace zlepšení.

⁶⁴ Za mystery guest kontrolu je považován pravidelný, kvalitativní průzkum formou anonymního hosta. Aby kontroly Mystery guest byly uznány, musí splňovat následující aspekty: prováděny nejméně jednou během klasifikačního období, prováděny externími profesionály na základě iniciativy hotelu a na účet hotelu, analyzovány a dokumentovány. Skryté (vnitřní) kontroly, např. u hotelových řetězců, nebo spolupráce jsou akceptovány jako rovnocenné.

⁶⁵ Kontroly Mystery guest jsou považovány za minimální kritérium v sektoru čtyřhvězdičkových Superior hotelů.

⁶⁶ European Hospitality Quality (EHQ) je celoevropským systémem sledování kvality v pohostinském odvětví, který zavedla asociace HOTREC (konfederace národních asociací hotelů, restaurací, kaváren a podobných zařízení v Evropě). Slouží jako referenční model na evropské úrovni pro národní a regionální systémy kvality. Do zavedení systému EHQ v ČR je toto kritérium nahrazeno splněním některých z ekologických aspektů: omezování spotřeby energie, omezování spotřeby vody, omezování produkce odpadu a správné nakládání s nimi, vzdělávání v oblasti ochrany životního prostředí, nebo obdržení ekologických certifikátů – detaily na konci materiálu.

⁶⁷ Do doby zavedení EHQ v ČR může být uznána certifikace dle ISO 9001 – systém řízení kvality hotelových služeb.

⁶⁸ Do doby zavedení EHQ v ČR může být uznána kombinace bodu 246 a 247.

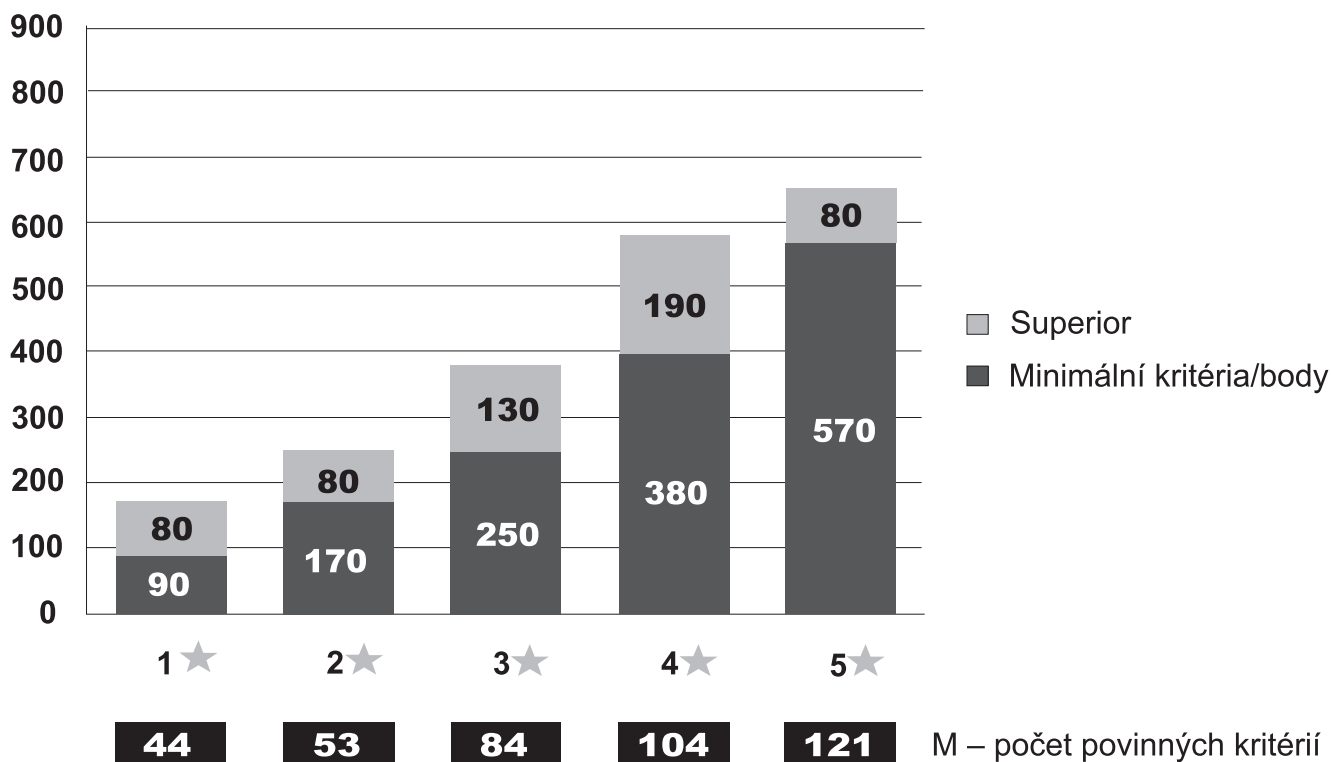
⁶⁹ Přinejmenším pohled na exteriér, veřejné prostory a pokoj.

⁷⁰ Pouhý e-mailový kontakt není přijatelný.

⁷¹ Akceptováno pouze pokud je splněno alespoň jedno z kritérií 253–255.

⁷² Minimální kritérium v každé konferenční místnosti.

Oblast	Č.	Kritérium	Body	*	**	***	****	*****
	269	Odpovídající osvětlení ⁷³	2					
	270	Samostatně nastavitelná klimatizace konferenčních místností ⁷²	3					
VII. Minimální počty bodů								
Hotely				90	170	250	380	570
Hotely garni ⁷⁴				70	150	230	360	–
Přívlastek „Superior“ ⁷⁵				170	250	380	570	650



Systém:

Pro zařazení do určité třídy musí ubytovací zařízení splnit předepsaný počet povinných kritérií a minimálních bodů, které jsou ke každé třídě stanoveny. Povinná kritéria jsou označena písmenem M a jejich součet je znázorněn ve výše uvedeném grafu. Minimální body jsou dány součtem hodnotových bodů povinných kritérií a hodnotových bodů splněných volitelných požadavků.

Oblasti, které jsou sloučeny šedým pruhem znázorňují možnost tzv. „jedno nebo druhé“, to znamená vybrat to kritérium, které danému zařízení skutečně odpovídá a přiřadit odpovídající počet bodů.

Kategorie Superior:

Superior představuje vynikající hotely, které dosahují bodových hodnocení vysoce předstihujících počty bodů předepsaných pro jejich třídy, a u nichž celkový dojem převyšuje standard očekávaný v jejich třídě. Počet minimálně dosažené bodové úrovně pro označení Superior je znázorněn ve výše uvedeném grafu.

⁷³ Instalována osvětlovací tělesa o intenzitě minimálně 300 lux. U místností větších než 100 m² musí být možnost plynulého stmívání nebo segmentovaného spínání. Položka bude akceptována pouze tehdy, pokud bylo splněno alespoň jedno z kritérií 253–255.

⁷⁴ Hotely podávající pouze snídani. Minimální počet bodů, které musí být dosaženy jsou v každé třídě sníženy o 20 bodů.

⁷⁵ Přívlastek „Superior“ představuje vynikající hotely, které dosahují bodových hodnocení vysoce předstihujících počty bodů předepsaných pro jejich třídy, a u nichž celkový dojem převyšuje standard očekávaný v jejich třídě. Tyto hotely nabízejí vysoký standard služeb. Přívlastek „Superior“ mohou získat také hotely typu „garni“.