



HOTELSTARS.EU

Kritéria

2015 – 2020

Obsah

	Strana
Všeobecné hotelové informace	3
Recepce a Služby	4
Pokoje	7
Gastronomie	16
Konferenční zařízení (MICE)	18
Volnočasové aktivity	19
Kvalita a Online aktivity	20
Minimální počty bodů	21




Vítejte v Hotelstars!

Pod patronací konfederace HOTREC - Hotely, Restaurace & Kavárny v Evropě - založily hotelové asociace Rakouska, České republiky, Německa, Maďarska, Nizozemí, Švédska a Švýcarska společnou unii “Hotelstars Union”.

Jejich partnerství přináší harmonizovanou hotelovou klasifikaci se společnými kritérii a postupy aplikovanými v účastnických zemích.

Tento katalog představuje všechna kritéria, která se používají pro klasifikování hotelů v každé z pěti hvězdičkových kategorií klasifikačního systému Hotelstars Union. Písmeno “M” v kterémkoliv sloupci představuje minimální kritérium pro danou hvězdičkovou kategorii.

Brusel, 1. ledna 2015

Oblast	č.	Kritérium	Body	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
I. Všeobecné hotelové informace								
Čistota / Hygiena	1	Čistota a dokonalá hygiena jsou základním předpokladem ve všech kategoriích.	-	M	M	M	M	M
Stav zařízení	2	Všechny mechanismy a veškerá zařízení jsou funkční a v bezchybném stavu.	-	M	M	M	M	M
Celkový dojem	3	Celkový dojem z hotelu je dostatečný pro splnění požadavků _____.	-	nenáročných ¹	středních ²	zvýšených ³	vysokých ⁴	nejvyšších ⁵
Personál	4	Všechny služby musí být poskytovány kompetentním a identifikovatelným personálem.	-	M	M	M	M	M
Parkovací prostory	5	Parkování přímo v hotelu	3					
	6	Možnosti parkování pro autobusy	1					
	7	Garáž	5					
	8	Nabíjecí stanice pro elektrická vozidla (např. automobily, kola)	3					
Jiné	9	Minimálně 50% pokojů s balkonem či terasou	2					
	10	Výtah ⁶	15				M	M
Zařízení pro osoby s postižením ⁷	11	Bezbariérová přístupnost  Invalidní vozík či asistence	5					
	12	Bezbariérová přístupnost  Elektrický invalidní vozík	8					
	13	Bezbariérová přístupnost  Nevidomí či s poruchou zraku	5					

1 Zejména zařízení a vybavení jsou odpovídající a udržovaná.

2 Zejména zařízení a vybavení jsou udržovaná a harmonizovaná.



3 Zejména zařízení a vybavení jsou sladěna co do tvarů i barvy. Celkově vytvářejí dojem vyššího komfortu.

4 Zejména zařízení a vybavení jsou vysoce kvalitní a nabízejí prvotřídní komfort. Celkový vzhled je sourodý co do tvaru, barvy i materiálů.

5 Zejména zařízení a vybavení jsou luxusní a nabízejí nejvyšší komfort. Celkový vzhled je sourodý co do tvaru, barvy i materiálů.

6 Pro hotely s více nežli třemi podlažními (včetně přízemí).

7 Dle národních předpisů.

Oblast	č.	Kritérium	Body	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	14	Bezbariérová přístupnost  Neslyšící nebo s poruchou sluchu	5					
	15	Zcela bezbariérový přístup 	5					

II. Recepce a Služby

	16	Vizuálně oddělený prostor či pult zajišťující soukromí (akceptovatelný je vhodný stůl či sekretář)	1	M	M	M		
	17	Samostatné, nezávislé stanoviště recepcce či pult zajišťující soukromí	6				M	M
	18	Sedací souprava v prostoru recepcce	1			M		
	19	Hotelová hala s místy k sezení a nápojovým servisem	5				M	
	20	Recepční hala s několika místy k sezení a nápojovým servisem	10					M
	21	Služby recepcce k dispozici telefonicky (z hotelu i zvenčí) 24 hodin denně	1	M	M			
	22	Recepce otevřená 14 hodin, dostupná telefonicky (z hotelu i zvenčí) 24 hodin denně	3			M		
	23	Recepce otevřená 16 hodin, dostupná telefonicky (z hotelu i zvenčí) 24 hodin denně a obsazená personálem 24 hodin denně ⁸	4				M	
	24	Recepce otevřená a obsazená personálem 24 hodin denně, dostupná telefonicky (z hotelu i zvenčí) 24 hodin denně	6					M
	25	Expresní odhlášení (check-out)	3					
	26	Dvojjazyčný personál	2			M	M	
	27	Vícejazyčný personál	4					M
	28	Služby kopírování/skenování	2				M	M

8 "obsazená personálem 24 hodin denně" znamená, že je personál k dispozici 24 hodin denně.

Oblast	č.	Kritérium	Body	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	29	Parkování zajištěné obsluhou (Valet parking)	10					M
	30	Dveřník (Doorman) (samostatný personál)	15					
	31	Concierge (samostatný personál)	15					M
	32	Poslíčci (bagážisté) (samostatný personál)	15					M
	33	Pomoc se zavazadly na vyžádání	2			M	M	
	34	Pomoc se zavazadly	5					M
	35	Bezpečné místo pro úschovu zavazadel pro přijíždějící nebo odjíždějící hosty	5				M	M
Úklid pokojů / výměna prádla	36	Každodenní úklid pokoje	1	M	M	M	M	M
	37	Každodenní výměna ručníků na vyžádání	1	M	M	M	M	M
	38	Výměna ložního prádla alespoň jednou týdně	1	M	M	M		
	39	Výměna ložního prádla alespoň dvakrát týdně	2				M	M
	40	Každodenní výměna ložního prádla na vyžádání	4				M	M
Služby praní a žehlení	41	Chemické čištění/čištění za sucha (doručení před 9:00 hod., navrácení během 24 hodin)	1					
	42	Chemické čištění/čištění za sucha (doručení před 9:00 hod., navrácení během 9 hodin)	3					
	43	Služba žehlení (navrácení během 1 hodiny)	2					M
	44	Služby prádelny a žehlení (navrácení dle dohody)	1			M		
	45	Služby prádelny a žehlení (doručení před 9:00 hod., navrácení v tentýž den – s výjimkou víkendu)	3				M	
	46	Služby prádelny a žehlení (doručení před 9:00 hod., navrácení během 9 hodin)	4					M

Oblast	č.	Kritérium	Body	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Platby	47	Platba platební kartou	2		M	M	M	M
Různé	48	IT podpora pro hotelové hosty	2					M
	49	Deštník v recepci/v pokoji	1					
	50	Aktuální časopisy	1					M
	51	Denní tisk k dispozici každý den (v tištěné či digitální podobě)	2				M	M
	52	Krejčovská služba	2				M	M
	53	Služba čištění obuvi	2			M ⁹	M ¹⁰	M
	54	Kyvadlová doprava nebo hotelová limuzína	2					M
	55	Nabídka hygienických předmětů (např. zubní kartáček, zubní pasta, holení)	2		M	M	M	M
	56	Osobní přivítání každého hosta květinami či dárkem na pokoji (nejen vítací vzkaz na obrazovce TV)	6					M
	57	Doprovod hosta na pokoj při příjezdu	2					
	58	Služba odestýlání (Turndown service) během večera sloužící jako další kontrola pokoje ¹¹	10					M

III. Pokoje								
Všeobecné informace o pokoji	59	Velikost pokojů (včetně koupelny) $\geq 14\text{m}^2$ ¹²	10					

9 Stroj na čištění obuvi (viz č. 163) může být nabízen namísto služby čištění obuvi v hotelu. Za ekvivalentní je rovněž považována souprava na čištění obuvi v pokoji (viz č. 162).

10 Stroj na čištění obuvi (viz č. 163) může být nabízen namísto služby čištění obuvi v hotelu.

11 Také nazývaná "Druhý servis". Výměna ručníků, odestlání pokrývky, vynesení koše na odpadky, apod.

12 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.

Oblast	č.	Kritérium	Body	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	60	Velikost pokojů (včetně koupelny) $\geq 18\text{m}^{2\ 12}$	15					
	61	Velikost pokojů (včetně koupelny) $\geq 22\text{m}^{2\ 12}$	20					
	62	Velikost pokojů (včetně koupelny) $\geq 30\text{m}^{2\ 12}$	25					
	63	Počet apartmánů ¹³	2 za každý apartmán, max. 6					M (min. 2)
	64	Min. 50% pokojů je nekuřáckých	3					
Kvalita spánku	65	Lůžkový systém s moderní a dobře udržovanou matrací o tloušťce nejméně 13 cm	1	M	M			
	66	Lůžkový systém, který se skládá ze systému odpružení a z moderní a dobře udržované matrace o celkové výšce nejméně 18 cm ¹⁴	5			M	M	M
	67	Lůžkový systém, který se skládá ze systému odpružení a z moderní a dobře udržované matrace o celkové výšce nejméně 22 cm ¹⁴	10					
	68	Ergonomicky nastavitelný lůžkový systém	5					
	69	Jednolůžka s minimálním rozměrem 0.80m x 1.90m a dvojlůžka s minimálním rozměrem 1.60m x 1.90m ¹⁵	1	M	M			
	70	Jednolůžka s minimálním rozměrem 0.90m x 1.90m a dvojlůžka s minimálním rozměrem 1.80m x 1.90m ¹⁵	5			M		
	71	Jednolůžka s minimálním rozměrem 0.90m x 2.00m a dvojlůžka s minimálním rozměrem 1.80m x 2.00m ¹⁵	15				M	M
	72	Jednolůžka s minimálním rozměrem 1.00m x 2.00m a dvojlůžka s minimálním rozměrem 2.00m x 2.00m ¹⁵	25					
	73	10% lůžek o minimální délce 2.10m	5					

13 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 prázdninový byt v dependanci není považován za apartmá. Aby hosté mohli naplno využívat hotelové služby, musí se apartmány nacházet uvnitř budovy hotelu.

14 Základem systému může být systém pružinových čalouněných boxů "box spring", systém pružných lamel "sprung slatted" nebo jakýkoliv jiný ekvivalentní systém.

15 Pokud jsou namísto jednoho dvojlůžka použita dvě jednolůžka nebo jedna postel velikosti Queen Size (1.50m x 2.00m), musí být host informován o skutečnosti, že není dodržen obvyklý standard, a to ještě před uzavřením smlouvy o ubytování. Pokud má hotel omezený počet lůžek (max. 15 %), které velikosti předepsané pro danou kategorii nedosahují, musí být host o této skutečnosti informován ještě před uzavřením smlouvy o ubytování.

Oblast	č.	Kritérium	Body	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	74	Jedna dětská postýlka navíc	3					
	75	Hygienické chrániče matrací ¹⁶ ("povlaky")	10					
	76	Nové matrace se naposledy pořizovaly max. před 3 roky (K žádosti je nutné doložit certifikát.)	10					
	77	Každoroční praní nebo důkladné čištění matrací ¹⁷ (K žádosti je nutné doložit certifikát.)	10					
	78	Varianta protialergických lůžkovin je k dispozici na vyžádání (K žádosti je nutné doložit certifikát.)	2					
	79	Moderní a dobře udržovaná přikrývka	1	M	M	M	M	M
	80	Přikrývka navíc na vyžádání	2			M	M	M
	81	Moderní a dobře udržovaný polštář	1	M	M	M	M	M
	82	Hygienické chrániče polštářů ("povlaky")	5					
	83	Každoroční praní polštářů nebo pořízení nových polštářů max. před 1 rokem (čištění) (K žádosti je nutné přiložit doklad.)	8					
	84	Další použitelný, nikoliv pouze dekorativní polštář na vyžádání	1			M	M	M
	85	Dva použitelné, nikoliv pouze dekorativní polštáře na osobu	4					M
	86	Výběr polštáře ¹⁸	4				M	M
	87	Možnost zatemnění místnosti (např. závěs)	1	M	M	M	M	
	88	Možnost zcela zatemnit místnost (např. žaluzie nebo světlo nepropouštějící závěs)	5					M

16 Jednoduchý povlak matrace typu Molleton nestačí. Toto kritérium však splňuje (chemicko-tepelně) prateľný, prodyšný, roztočů a jejich exkrementů prostý ložní chránič vyrobený z bavlněných nebo syntetických materiálů, který má zapínání ze spodní strany.

17 Toto kritérium je splněné, pokud v matraci nezůstává žádná zbytková vlhkost a pokud je prováděno hubení roztočů a dochází k zamezení jejich šíření.

18 Host si může vybrat mezi různými druhy polštářů.

Oblast	č.	Kritérium	Body	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	89	Panelové záclony/plenty/rolety či ekvivalent	3					
	90	Pratelná předložka k posteli	3					
	91	Služba buzení nebo zařízení používané k buzení	1	M	M	M	M	M
Vybavení pokoje	92	Odpovídající šatní skříň nebo výklenek na šaty	1	M	M	M	M	M
	93	Police na prádlo	1		M	M	M	M
	94	Odpovídající počet ramínek ¹⁹	1	M	M	M		
	95	Odpovídající počet ramínek různých typů	3				M	M
	96	Šatní skříň nebo háčky na šaty	1	M	M	M	M	M
	97	Možnost zavěsit vak na šaty (mimo šatní skříň)	1			M	M	M
	98	1 židle	1	M	M			
	99	1 místo k sezení na každé lůžko, alespoň židle	2			M	M	M
	100	1 pohodlné sezení (čalouněné křeslo/gauč) s odkládacím stolem/podnosem	4				M	M
	101	1 další pohodlné čalouněné křeslo nebo pohovka ve dvoulůžkových pokojích či apartmánech	4					M
	102	Stůl/pracovní stůl nebo pracovní deska	1	M	M			
	103	Stůl, pracovní stůl nebo pracovní deska s volnou pracovní plochou min. 0.5 m ² a adekvátním vhodným osvětlením	5			M	M	M
	104	Noční stolek/odkládací podnos	2			M	M	M
	105	Přístupná elektrická zásuvka v místnosti	1	M	M	M	M	M

¹⁹ Jednoduchá drátěná ramínka toto kritérium nesplňují.

Oblast	č.	Kritérium	Body	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	106	Další přístupná elektrická zásuvka vedle stolu/pracovního stolu nebo pracovní desky	2			M	M	M
	107	Přístupná elektrická zásuvka vedle postele	1			M	M	M
	108	Centrální vypínač pokojového osvětlení	3					
	109	Vypínač pokojového osvětlení u postele	2					
	110	Vypínač veškerého pokojového osvětlení u postele	4					
	111	Noční osvětlení	1					
	112	Odpovídající osvětlení místnosti	1	M	M	M	M	M
	113	Světlo na čtení vedle postele	2		M	M	M	M
	114	Šatní zrcadlo	2			M	M	M
	115	Odpovídající místo nebo box pro uložení zavazadla/kufru	1			M	M	M
	116	Odpadkový koš	2			M	M	M
Uložení cenností	117	Možnost uložení cenností (např. v recepci)	1	M	M			
	118	Centrální trezor (např. v recepci)	3			M ²⁰	M ²⁰	M
	119	Trezor v pokoji	8					M
	120	V pokoji trezor s integrovanou elektrickou zásuvkou	10					
Zvuková izolace / klimatizace	121	Odpovídající zvuková izolace (okna)	8					
	122	Zvukově izolující dveře nebo dvojité dveře	8					

20 Nebo trezor v pokoji (viz č. 119).

Oblast	č.	Kritérium	Body	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	123	Pokoje s centrálně nastavitelnou klimatizací	8					
	124	Pokoje s individuálně nastavitelnou klimatizací	15					
	125	Klimatizace ve veřejných prostorách pro hosty (restaurace, lobby, vstupní hala, snídaňová restaurace)	4					
	126	Harmonická atmosféra veřejně přístupných místností (světlo, vůně, hudba, barvy, atd.)	4					
Zábavní elektronika	127	Zařízení pro příjem rozhlasového vysílání ²¹	1			M	M	M
	128	Audio či multimediální přehrávač	2					
	129	Fixní elektronická média v koupelně	5					
	130	TV s dálkovým ovládáním	2	M	M			
	131	TV o velikosti odpovídající dané místnosti s dálkovým ovladačem a seznamem kanálů	4			M		
	132	Moderní TV o velikosti odpovídající dané místnosti s dálkovým ovladačem, seznamem kanálů a nastavením programové nabídky	6				M	M
	133	Další moderní TV v apartmánech o velikosti odpovídající dané místnosti	2					
	134	K dispozici jsou národní a mezinárodní kanály	2					
	135	Placené TV kanály, filmové kanály nebo videohry s možností "rodičovského zámku"	5					
	136	Mezinárodní síťová redukce na vyžádání	2					
	137	Napájecí stanice (pro více elektronických zařízení) a/nebo různé redukce na vyžádání	2					
Telekomunikace	138	Veřejně přístupný telefon pro hosty	1	M	M	M	M	M
	139	(Mobilní) telefon na vyžádání společně s dvojjazyčným	3			M		

21 Příjem rozhlasového signálu může být také realizován prostřednictvím TV nebo centrálního hotelového telekomunikačního systému.

Oblast	č.	Kritérium	Body	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
		návodem k použití v pokoji ²²						
	140	Telefon společně s vícejazyčným návodem k použití v pokoji	8				M	M
	141	Přístup na internet ve veřejných prostorách (např. širokopásmové připojení, WIFI)	2		M ²³	M	M	M
	142	Přístup na internet v pokoji (např. širokopásmové připojení, WIFI)	8			M	M	M
	143	Zařízení s přístupem na internet s možností tisku ve veřejných prostorách	5				M	M
	144	Zařízení s přístupem na internet v pokoji na vyžádání	1					M
	145	Zařízení s přístupem na internet v pokoji	3					
Různé	146	Informace o hotelu ²⁴ (Informace o hotelu musí být doloženy k žádosti.)	1	M	M			
	147	Dvojazyčný manuál služeb A-Z (Manuál služeb A-Z musí být doložen k žádosti.)	2			M		
	148	Vícejazyčný manuál služeb A-Z (Manuál služeb A-Z musí být doložen k žádosti.)	3				M	M
	149	Regionální informační materiály k dispozici ve veřejných prostorách	1	M	M	M	M	M
	150	Denní tisk v pokoji (v tištěné nebo digitální podobě)	2					
	151	Časopis pro hosty v pokoji	1					M
	152	Psací potřeby a poznámkový blok	1			M	M	M
	153	Korespondenční složka	3					M
	154	Žehličí lis na kalhoty	3					

22 Host musí být o této nabídce informován během přihlášení (check-in); je akceptovatelná forma vývěsky apod.

23 Nebo přístup na internet v pokoji (viz č. 142).

24 Informace o hotelu obsahují alespoň čas podávání snídaní, čas odhlášení z hotelu (check-out) a provozní dobu jednotlivých hotelových středisek.

Oblast	č.	Kritérium	Body	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	155	Taška na prádlo	1			M	M	M
	156	Žehlička a žehlicí prkno na vyžádání nebo žehlírna	2					
	157	Žehlička a žehlicí prkno v pokoji	4					
	158	Štítko na vyžádání	1		M ²⁵	M ²⁵	M	
	159	Štítko v pokoji	2					M
	160	Lžice na boty v pokoji	1					M
	161	Pomůcky na čištění obuvi na vyžádání	1		M ²⁶	M ²⁶		
	162	Pomůcky na čištění obuvi v pokoji	2				M ²⁷	M
	163	Stroj na čištění obuvi v hotelu	3			M ²⁸	M ²⁹	M
	164	Dveřní kukátko	2					
	165	Další zabezpečovací zařízení na dveřích pokoje	3					
Všeobecné informace o koupelně	166	Koupelna/Sanitární zařízení $\geq 5\text{m}^{2\ 30}$	5					
	167	Koupelna/Sanitární zařízení $\geq 7,5\text{m}^{2\ 30}$	10					
	168	100% pokojů se sprchou/WC nebo vanou/WC	1	M ³¹	M ³¹	M	M	M

25 Namísto štítku na vyžádání může být také nabízena krejčovská služba (viz č. 52).

26 Namísto pomůcek na čištění obuvi na vyžádání může být také nabízena služba čištění bot (viz č. 53) nebo souprava na čištění obuvi v pokoji (viz č. 162). Stroj na čištění obuvi v hotelu (viz č. 163) rovněž toto kritérium splňuje.

27 Služba čištění obuvi (viz č. 53) může být nabízena namísto pomůcek na čištění obuvi v pokoji.

28 Služba čištění obuvi (viz č. 53) může být nabízena namísto stroje na čištění obuvi v hotelu. Souprava na čištění obuvi (viz č. 162) v pokoji rovněž splňuje toto kritérium.

29 Služba čištění obuvi (viz č. 53) může být nabízena namísto stroje na čištění obuvi v hotelu.

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

31 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.

Oblast	č.	Kritérium	Body	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	169	100% pokojů se sprchou/WC nebo vanou/WC a z toho 50% pokojů s vanou a samostatným sprchovým koutem	10					
	170	30% pokojů se samostatnou toaletou	5					
	171	Sprcha se sprchovým závěsem ³²	1	M	M	M	M	M
	172	Sprcha se sprchovou zástěnou ³²	5					
	173	Umyvadlo	1	M	M	M	M	M
	174	Dvojité umyvadlo v dvojlůžkových pokojích a apartmánech	5					
	175	Pratelná koupelnová předložka	1		M	M	M	M
	176	Odpovídající osvětlení u umyvadla	1	M	M	M	M	M
	177	Trvalé nebo přenosné protiskluzové zařízení ve sprše a ve vaně	3					
	178	Bezpečnostní madla	1					
	179	Zrcadlo	1	M	M	M	M	M
	180	Přístupná elektrická zásuvka poblíž zrcadla	1	M	M	M	M	M
	181	Kosmetické zrcadlo	1					
	182	Nastavitelné kosmetické zrcadlo	2				M	M
	183	Osvětlené kosmetické zrcadlo	1					
	184	Háčky nebo žebříky na sušení ručníků	1	M	M	M	M	M
	185	Možnost topení v koupelně ³³	5				M	M

32 Pokud jsou sanitární zařízení a toaleta v koupelně oddělené, pak není přítomnost sprchového závěsu či zástěny nutná.

33 Minimální kritérium je považováno za splněné, pokud je splněno kritérium "Vyhřívány žebřík na ručníky" (viz č. 186).

Oblast	č.	Kritérium	Body	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	186	Vyhříváný žebřík na ručníky	3					
	187	Polička	1	M	M	M		
	188	Velká police	3				M	M
	189	Sklenička na zubní kartáček	1	M	M	M	M	M
	190	Mýdlo nebo tekuté tělové mýdlo u umyvadla	1	M	M	M	M	M
	191	Tekuté tělové mýdlo nebo sprchový gel u sprchy/vany	1		M	M	M	M
	192	Šampon ³⁴	1		M	M	M	M
	193	Tělová kosmetika v lahvičkách	2					M
	194	Další kosmetické produkty (např. koupelové přísady, sprchovací čepice, pilníček na nehty, tyčinky do uší, odličovací tampony, tělové mléko)	1 za každou položku, max. 4				M	M
	195	Hygienické ubrousky	2			M	M	M
	196	Rezervní toaletní papír	1	M	M	M	M	M
	197	1 ručník na osobu	1		M	M	M	M
	198	1 osuška na osobu	2	M	M	M	M	M
	199	Župan na vyžádání	2				M	
	200	Župan	4					M
	201	Pantofle na vyžádání	1				M	
	202	Pantofle	3					M

34 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	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	203	Vysoušeč vlasů na vyžádání	1					
	204	Vysoušeč vlasů	2			M	M	M
	205	Stolička v koupelně na vyžádání	3					M
	206	Osobní váha v koupelně	1					
	207	Odpadkový koš	1	M	M	M	M	M

IV. Gastronomie

Nápoje	208	Nabídka nápojů v hotelu	1	M	M	M	M	M
	209	Nabídka nápojů v pokoji	2			M	M	M
	210	Nápoje 16 hodin denně prostřednictvím pokojové služby - "room service"	2				M ³⁵	
	211	Nápoje 24 hodin denně prostřednictvím pokojové služby - "room service"	4					M
	212	Maxibar na každém patře ³⁶	2					
	213	Lednička v pokoji	2					
	214	Minibar (s nápoji a lehkým občerstvením)	6				M ³⁷	M
	215	Kávovar nebo varná konvice na čaj/kávu s příslušenstvím v pokoji	4					
Bar	216	Bar ³⁸ (otevřen alespoň 6 dní v týdnu)	4				M	

³⁵ Nebo minibar (viz č. 214) či maxibar (viz č. 212).

³⁶ Produkty mohou být účtovány na pokoj.

³⁷ Nebo nápoje 16 hodin denně prostřednictvím room service (viz č. 210) či maxibar (viz č. 212) na každém patře.

³⁸ "Bar" je více nežli pouze jednoduchý nápojový servis. Musí být oddělen od restaurace.

Oblast	č.	Kritérium	Body	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	217	Bar ³⁸ (otevřen alespoň 7 dní v týdnu)	6					M
Snídaně	218	Snídaňová restaurace	3	M	M	M	M	M
	219	Rozšířená snídaně ³⁹	1	M				
	220	Snídaňový bufet nebo ekvivalentní snídaňový jídelní lístek ⁴⁰	2		M	M		
	221	Snídaňový bufet s <u>obsluhou</u> nebo ekvivalentní snídaňový jídelní lístek	8				M	M
	222	Snídaňový jídelní lístek prostřednictvím "room service"	5					M
Stravování	223	Jídelní nabídka v hotelu	1	M	M	M	M	M
	224	Jídelní servis 14 hodin denně prostřednictvím pokojové služby "room service"	5				M	
	225	Jídelní servis 24 hodin denně prostřednictvím pokojové služby "room service"	10					M
	226	Restaurace ⁴¹ otevřená 5 dní v týdnu	5 za každou restauraci, max. 10	M ⁴² (min. 1)	M ⁴² (min. 1)	M ⁴³ (min. 1)		
	227	Restaurace ⁴¹ otevřená 6 dní v týdnu	8 za každou restauraci, max. 16				M ⁴⁴ (min. 1)	
	228	Restaurace ⁴¹ otevřená 7 dní v týdnu	10 za každou restauraci, max. 20					M ⁴⁵ (min. 1)

39 Rozšířená snídaně obsahuje alespoň jeden teplý nápoj (např. kávu nebo čaj), ovocný džus, výběr ovoce nebo ovocný salát, výběr pečiva s máslem, džemem, studeným nářezem a sýrem.

40 Samoobslužná nabídka s minimálně stejným sortimentem produktů jako u rozšířené snídaně, s vejcem nebo vaječným talířem a cereáliemi.

41 Každá z nich s jiným konceptem, výběrem jídel i polohou.

42 Tříchodové menu nebo "à la carte" nebo bufet.

43 Tříchodové menu s možností výběru nebo "à la carte" nebo bufet.

44 Tříchodové menu s možností výběru nebo "à la carte" nebo bufet při večeři.

45 Tříchodové menu s možností výběru nebo "à la carte" nebo bufet při obědě a večeři.

Oblast	č.	Kritérium	Body	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	229	Dietní kuchyně	2					
	230	Regionální kuchyně ⁴⁶	4					

V. Konferenční zařízení (MICE)

Banketová zařízení	231	Banketová zařízení pro nejméně 50 osob ⁴⁷	2					
	232	Banketová zařízení pro nejméně 100 osob ⁴⁷	4					
	233	Banketová zařízení pro nejméně 250 osob ⁴⁷	8					
Konferenční prostory	234	Konferenční místnost(i) o výměře nejméně 36 m ² až 100 m ² , výška stropu nejméně 2.50 m ⁴⁸	10					
	235	Konferenční místnost(i) o výměře nejméně 100 m ² , výška stropu nejméně 2.75 m ⁴⁸	15					
	236	Konferenční místnost(i) o výměře nejméně 250 m ² , výška stropu nejméně 3.50 m ⁴⁸	20					
	237	Místnosti pro pracovní skupiny/break-out místnosti ⁴⁹	2 za každou místnost, max. 4					
	238	Business centrum (samostatná kancelář a personál k dispozici)	3					
	239	Konferenční služby ⁴⁹ (samostatný úsek, samostatný personál)	5					
	240	Konferenční kancelář/pisárna ⁴⁹	1					
Vybavení/technologie konferenčních místností	241	Dostatečný počet elektrických zásuvek s ohledem na počet sedadel ^{49, 50}	2					

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

47 Prostor restaurace se nepočítá.

48 Konferenční místnost musí mít odpovídající osvětlení (s umělým světlem o intenzitě 200 lux), telefon, WIFI s odpovídající kapacitou, projektor, projekční plátno (odpovídající výška stropu a velikost místnosti), dvě nástěnky, flipchart, materiál pro workshopy, věšák na kabáty nebo skříň, alespoň osm elektrických zásuvek, prodlužovací kabel a rozvod elektřiny.

49 Akceptuje se pouze tehdy, když je splněno alespoň jedno z kritérií č. 234 – 236.

Oblast	č.	Kritérium	Body	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	242	Denní světlo v konferenční místnosti a možnost místnost zatemnit ^{49, 50}	3					
	243	Individuálně nastavitelná klimatizace v konferenčních místnostech ⁴⁹	3					

VI. Volnočasové aktivity

Sport	244	Odpovídající vlastní rekreační zařízení v objektu (vnitřní nebo venkovní) ⁵¹ (např. tenisový kurt, pláž, golfové hřiště)	3 za každé zařízení, max. 9					
	245	Pronájem sportovního vybavení (např. lyže, lodě, kola)	2					
	246	Tělocvična ⁵² s nejméně 4 různými cvičebními stroji (např. ergometr, činka, stroj k posilování, běžecký pás, veslovací stroj, šlapací stroj)	4					
Spa/Wellness ⁵³	247	Masáže ⁵⁴ (např. masáž celého těla, lymfodrenáž, Shiatsu, reflexologie nohou)	2 za každou kabinu, max. 6					
	248	Samostatná odpočinková místnost ⁵⁵	3					
	249	Vířivka či ekvivalent	3					
	250	Sauna (s minimálně 6ti místy k sezení)	5 per sauna type ⁵⁶ , max. 10					
	251	Kosmetický salón ⁵⁴ s alespoň 4mi různými druhy péče (v nabídce je např. kosmetika obličeje, manikúra, pedikúra, peeling a masáž na uvolnění stresu)	5					

50 Minimální kritérium pro každou z konferenčních místností.

51 Zařízení jsou součástí hotelových prostor a případné náklady spojené s užíváním mohou být naúčtovány na pokoj.

52 Minimální velikost tělocvičny je 20m².

53 Prostory Spa centra musí být přístupné bez nutnosti procházet konferenčními nebo restauračními prostory.

54 Kabiny musí mít minimální velikost 10m².

55 Odpočinková místnost musí mít velikost minimálně 20m².

56 Typy saun: "horká/suchá" (např. finská sauna), "teplá/mírně vlhká" (např. tepidarium), nebo "teplá/silně vlhká" (např. parní lázeň).

Oblast	č.	Kritérium	Body	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	252	Spa centrum ⁵⁴ s nejméně 4mi různými druhy procedur (v nabídce jsou např. koupele, Kneipp, hydroterapie, bahenní lázně, turecké lázně Hammam a parní lázeň)	5					
	253	Soukromá Spa kabina	2					
	254	Plavecký bazén (venkovní) ⁵⁷ nebo plavecká přírodní nádrž ⁵⁸	10					
	255	Plavecký bazén (vnitřní) ⁵⁹	15					
Děti	256	Hotelová péče o děti (pro děti mladší 3 let) zajišťovaná kvalifikovaným personálem v pracovní dny po dobu nejméně 3 hodin	10					
	257	Hotelová péče o děti (pro děti starší 3 let) zajišťovaná kvalifikovaným personálem v pracovní dny po dobu nejméně 3 hodin	10					
	258	Dětská zóna (herna/hřiště)	4					
Různé	259	Společenská místnost pro hotelové hosty (navíc ke snídaňové restauraci nebo restauraci)	2					
	260	Čítárna a písárna (samostatná lokalita)	1					
	261	Knihovna (samostatná lokalita)	2					
	262	Hostitelský/animační program	3					

VII. Kvalita a Online aktivity

Systémy řízení kvality	263	Systematické využívání systému řešení stížností ⁶⁰	3			M	M	M
	264	Systematické analyzování hostovských recenzí ⁶¹	5				M	M

57 Venkovní plavecký bazén je vyhříváný a má rozlohu minimálně 60m².

58 Přírodní plavecká nádrž je uměle vytvořená stojatá vodní nádrž určená k plavání či koupání, u které nedochází k chemické úpravě vody.

59 Vnitřní plavecký bazén je vyhříváný a má minimální velikost 40m².

60 Do systému řešení stížností patří strukturované přijetí stížnosti, vyhodnocení stížnosti a reakce na ni.

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

Oblast	č.	Kritérium	Body	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	265	Kontroly kvality ve formě "mystery guesting" ⁶² (Doklad o provádění musí být doložen k žádosti.)	10				(M) ⁶³	M
	266	Systém řízení kvality dle EHQ ⁶⁴ nebo ekvivalent	10					
Online aktivity	267	Webové stránky ⁶⁵ s aktuálními informacemi, realistickými obrázky a uvedením polohy hotelu	5	M	M	M ⁶⁶	M ⁶⁶	M ⁶⁶
	268	Webové stránky s možností provedení přímé rezervace a psaní hostovských recenzí⁶⁷ Aktivní vybízení odjíždějících/odhlášených hostů k psaní recenzí na portálech či webových stránkách	5				M	M
	269	Webové stránky s možností provedení přímé rezervace a psaní hostovských recenzí⁶⁸ Aktivní vybízení odjíždějících/odhlášených hostů k psaní recenzí na portálech či webových stránkách	5				M	M
Jiné	270	Eko-značka ⁶⁹	10					

VIII. Minimální body⁷⁰

Hotely				90	170	260	400	600
Přívlastek "Superior" ⁷¹				170	260	400	600	680 700

- 62 Aby kontroly "mystery guesting" byly uznány, 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.
- 63 Kontroly "mystery guesting" jsou považovány za minimální kritérium v sektoru 4hvězdičkových Superior hotelů.
- 64 European Hospitality Quality (EHQ) je evropský systém řízení kvality v hotelovém odvětví zavedený konfederací HOTREC, organizací zastřešující národní profesní asociace zastupující hotely, restaurace, kavárny a podobná zařízení v Evropě (cf. www.hotrec.eu). Slouží jako referenční model pro národní a regionální systémy řízení kvality na úrovni EU. Podle tohoto systému je akreditována např. celá iniciativa "ServiceQualität Deutschland" (cf. www.servicequalitaet-deutschland.de).
- 65 Obrázky musí ukazovat alespoň jeden pohled na exteriér, na veřejné prostory a na jeden pokoj.
- 66 Webové stránky musí být alespoň dvojjazyčné.
- ~~67 Pouhý e-mail není akceptovatelný.~~
- ~~68 Pouhý e-mail není akceptovatelný.~~
- 69 Například (v abecedním pořadí): Austrian Umweltzeichen, DEHOGA Umweltcheck, DINö, EarthCheck, EMAS, EU Ecolabel, Green Globe, Green Key, ISO 14001 nebo Viabono.
- 70 U "hotelů garní" - t.j. u hotelů, které podávají pouze snídaní - je příslušný počet bodů dosažený v každé kategorii snižován o 20 bodů. "Hotel garní" nemůže dosáhnout úrovně 5 hvězd.
- 71 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 i "hotely garní".

