



**HOTELSTARS.EU**

# **Kritéria**

## **2021 – 2025**

**(hotely, hotel garni, motel)**



**HOTELSTARS.EU**

Oblast	č.	Kritérium	Body	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
<b>I. Všeobecné hotelové informace</b>								
Čistota / Hygiena	1	Čistota a hygiena jsou ve všech kategoriích základním předpokladem. <sup>1</sup>	-	M	M	M	M	M
Stav zařízení	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 _____.	-	nenáročných <sup>2</sup>	středních <sup>3</sup>	zvýšených <sup>4</sup>	vysokých <sup>5</sup>	nejvyšších <sup>6</sup>
Personál	4	Všechny služby musí být poskytovány kompetentním a identifikovatelným personálem.	-	M	M	M	M	M
	5	Personál hovoří dvěma jazyky	3		M	M	M	M
Parkování	6	Parkování přímo u hotelu	3					
	7	Možnost parkování pro autobusy	3					
	8	Garáž	5					
	9	Nabíjecí stanice pro elektrická vozidla	10					
	10	Vyčleněná nabíjecí stanice pro elektrická kola či jiné elektrifikované dopravní prostředky	3					
Jiné	11	Minimálně 50% pokojů s balkonem či terasou	5					
	12	Výtah <sup>7</sup>	10	M	M	M	M	M
Zařízení pro osoby s postižením	13	Bezbariérová přístupnost Invalidní vozík nebo asistence <sup>8</sup>	5					

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

2 Zejména zařízení a vybavení jsou odpovídající a udržovaná.

3 Zejména zařízení a vybavení jsou odpovídající a udržovaná a vzájemně sladěná.

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

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

6 Zejména zařízení, vybavení a služby jsou luxusní a nabízejí nejvyšší komfort. Celkový vizuální dojem je sourodý co do tvaru, barvy i materiálů.

7 Pro hotely s více než třemi nadzemními podlaží (včetně přízemí).

Oblast	č.	Kritérium	Body	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	14	Bezbariérová přístupnost Elektrický invalidní vozík <sup>9</sup>	10					
	15	Bezbariérová přístupnost Nevidomé osoby nebo osoby s postižením zraku <sup>10</sup>	5					
	16	Bezbariérová přístupnost Osoby neslyšící nebo se sluchovým postižením <sup>11</sup>	5					
<b>II. Recepce a Služby</b>								
Prostor recepce	17	Vyčleněný (určený a označený) prostor nebo pult zajišťující soukromí	1	M	M	M	M	M
	18	Samostatný a vyčleněný prostor recepce či pult zajišťující soukromí	3					
	19	Pohodlné čalouněné sezení <sup>12</sup> v prostoru recepce	3			M		
	20	Hotelová hala <sup>12</sup> s místy k sezení a nápojovým servisem	5				M	M
	21	Hala recepce <sup>12</sup> s několika místy k sezení a nápojovým servisem	10					
	22	Služby recepce k dispozici prostřednictvím digitální komunikace či telefonicky 24 hodin denně (nedostupnost personálu nahrazuje dostupný a funkční telefonický přístroj ve veřejném prostoru)	1	M	M			
	23	Recepce otevřená a obsazená personálem 10 hodin denně, k dispozici pro digitální či telefonickou komunikaci 24 hodin denně (nedostupnost personálu nahrazuje dostupný a funkční telefonický přístroj ve veřejném prostoru)	7			M		

8 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).

9 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.

10 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.

11 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.

12 Kritéria 19 až 21 se liší co do velikosti a pocitového vjemu (od malého až po velký, od pouhého rohového posezení až po reprezentativní halu).

Oblast	č.	Kritérium	Body	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	24	Recepce otevřená a obsazená personálem 16 hodin denně, fyzicky k dispozici pro digitální či telefonickou komunikaci 24 hodin denně (nedostupnost personálu nahrazuje dostupný a funkční telefonický přístroj ve veřejném prostoru)	10				M	
	25	Recepce otevřená a obsazená personálem 24 hodin denně, fyzicky k dispozici pro digitální či telefonickou komunikaci 24 hodin denně	15					M
	26	Možnost sám se zaregistrovat / samoobslužný servis	3					
	27	Možnost sám se odhlásit / samoobslužný servis	3					
	28	Parkování zajištěné obsluhou (Valet parking)	10					M
	29	Dveřník (Doorman) (samostatný personál)	15					
	30	Concierge / Guest Relations Manager (samostatný personál)	15					M
	31	Poslíčci (Page boys) (samostatný personál)	15					
	32	Pomoc se zavazadly na vyžádání	5			M	M	
	33	Pomoc se zavazadly	10					M
	34	Služba bezpečné úschovy zavazadel pro hosty	5			M	M	M
Úklid pokojů / výměna prádla	35	Každodenní úklid pokoje <sup>13</sup>	1	M	M	M	M	M
	36	Každodenní výměna ručníků na vyžádání	1	M	M	M	M	M
	37	Výměna ložního prádla alespoň jednou týdně <sup>13</sup>	1					M
	38	Výměna ložního prádla alespoň dvakrát týdně <sup>13</sup>	3					M

13 S možností službu nevyužívat.

Oblast	č.	Kritérium	Body	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	39	Každodenní výměna ložního prádla na vyžádání	3				M	M
Služby praní a žehlení	40	Služba žehlení (navrácení během 1 hodiny)	3					M
	41	Služba prádelny a žehlení (navrácení dle dohody, zajištěna taška na prádlo)	1			M		
	42	Chemické čištění/čištění za sucha nebo služby prádelny a žehlení (doručení před 9.00 hod., navrácení dle dohody – s výjimkou víkendu, zajištěna taška na prádlo)	7				M	M
Platby	43	Bezhotovostní platba	1	M	M	M	M	M
Různé	44	Deštník v recepci/v pokoji	3			M	M	M
	45	Aktuální média v pokoji (tištěná či digitální) <sup>14</sup>	3					M
	46	Krejčovská služba	3					M
	47	Šitíčko na vyžádání	1		M	M	M	
	48	Šitíčko v pokoji	3					M
	49	Stroj na čištění obuvi v hotelu	5				M <sup>15</sup>	M
	50	Služba čištění obuvi	5				M <sup>15</sup>	M
	51	Souprava na čištění obuvi na vyžádání	1		M	M	M	
	52	Souprava na čištění obuvi v pokoji	3					M
	53	Kyvadlová doprava nebo odvoz hotelovou limuzínou	5					M

<sup>14</sup> Noviny, chytrá TV, tablety, apod.

<sup>15</sup> Lze nabízet buď stroj na čištění obuvi v hotelu (viz bod 49), nebo službu čištění obuvi (viz bod 50).

Oblast	č.	Kritérium	Body	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	54	Nabídka hygienických potřeb na vyžádání (alespoň zubní kartáček, zubní pasta, souprava na holení, koupelový/sprchový gel)	1	M	M	M	M	M
	55	Personalizované uvítání každého hosta květinami či dárkem na pokoji	5					M
	56	Doprovod hosta na pokoj při příjezdu	5					
	57	Služba odestýlání (Turndown service) <sup>16</sup> během večera sloužící jako další kontrola pokoje	7					M
<b>III. Pokoje</b>								
Všeobecné informace o pokoji	58	Velikost pokojů $\geq 14 \text{ m}^2$ <sup>17</sup>	10					
	59	Velikost pokojů $\geq 18 \text{ m}^2$ <sup>17</sup>	15					
	60	Velikost pokojů $\geq 22 \text{ m}^2$ <sup>17</sup>	20					
	61	Velikost pokojů $\geq 30 \text{ m}^2$ <sup>17</sup>	25					
	62	Počet suite (apartmá) <sup>18</sup>	3 za každý apartmán, max. 9					M (min. 2)
Kvalita spánku	63	Lůžkový systém s moderní a dobře udržovanou matrací o tloušťce nejméně 13 cm <sup>19</sup>	1	M	M			
	64	Lůžkový systém sestávající ze systému odpružení kombinovaného s moderní a dobře udržovanou matrací o celkové výšce nejméně 18 cm <sup>20</sup>	5			M	M	M
	65	Lůžkový systém sestávající ze systému odpružení kombinovaného s moderní a dobře udržovanou matrací o	7					

16 Večerní servis. Výměna ručníků, odestlání přikrývky, vynesení koše, zatažení závěsů apod.

17 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.

18 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.

19 Celková výška lůžkového systému je součtem výšky matracového systému a systému odpružení (např. lamelový rošt).

20 Základem může být systém pružinových čalouněných boxů „box spring“, systém pružných lamel „sprung slatted“ nebo jakýkoliv jiný ekvivalentní systém.

Oblast	č.	Kritérium	Body	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
		celkové výšce nejméně 22 cm <sup>20</sup> .						
	66	Ergonomicky nastavitelný lůžkový systém na vyžádání	3					
Šířka lůžka <sup>21</sup>	67.1	Jednolůžka o minimální šíři 0.80 m <sup>22</sup>	1	M	M	M	M	
	67.2	Jednolůžka s minimální šíří 0.90 m <sup>22</sup>	5					M
	67.3	Jednolůžka s minimální šíří 1.00 m <sup>22</sup>	10					
	67.4	Jednolůžka s minimální šíří 1.20 m <sup>22</sup>	15					
	68.1	Dvojlůžka s minimální šíří 1.40 m <sup>22</sup>	1					
	68.2	Dvojlůžka s minimální šíří 1.60 m <sup>22</sup>	5					
	68.3	Dvojlůžka s minimální šíří 1.80 m <sup>22</sup>	10					M
	68.4	Dvojlůžka s minimální šíří 2.00 m <sup>22</sup>	15					
Délka lůžka	69.1	Lůžka o minimální délce 1.90 m	1					
	69.2	Lůžka o minimální délce 2.00 m	5					M
	69.3	Lůžka o minimální délce 2.10 m	10					
	69.4	Lůžka o minimální délce 2.20 m	15					
	70	Dětská postýlka na vyžádání	1					

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

22 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 %), které velikosti předepsané pro danou kategorii nedosahují, musí být host o této skutečnosti informován ještě před uzavřením smlouvy o ubytování.

Oblast	č.	Kritérium	Body	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	71	Hygienické chrániče matrací <sup>23</sup>	10					
	72	Matrace pořízené max. před 5 lety <sup>24</sup>	10					
	73	Každoroční praní nebo důkladné čištění matrací <sup>24</sup>	10					
	74	Antialergické přikrývky a polštáře jsou k dispozici na vyžádání <sup>25</sup>	3					
	75	Moderní a dobře udržovaná přikrývka	1	M	M	M	M	M
	76	Přikrývka navíc na vyžádání	1			M	M	M
	77	Moderní a dobře udržovaný polštář	1	M	M	M	M	M
	78	Hygienické chrániče polštářů	7					
	79	Každoroční čištění a/nebo obnova polštářů <sup>24</sup>	1	M	M	M	M	M
	80	Na vyžádání další, hostem využitelný a nikoliv pouze dekorativní polštář	1			M	M	M
	81	Dva hostem využitelné, nikoliv pouze dekorativní polštáře na osobu	5					M
	82	Výběr z různých typů polštářů	5				M	M
	83	Možnost zatemnění místnosti (např. závěs)	1	M	M	M	M	
	84	Možnost úplného zatemnění místnosti (např. okenice nebo závěs – „blackout“)	5					M
	85	Číré záclony/plenty/rolety či jejich ekvivalent	3					

23 Jednoduchý potah matrace typu Molleton nestačí. Toto kritérium však splňuje (chemicko-tepelně) pratelný, snadno vyměnitelný, prodyšný, roztočů a jejich exkrementů prostý ložní chránič vyrobený z bavlněných nebo syntetických materiálů, který se rozezpíná na spodní straně.

24 Doložené fakturou od odborné firmy za pořízení či službu.

25 Vhodné pro alergiky neznamená totéž co nealergické. Nealergické polštáře, přikrývky a ložní prádlo by měly být doloženy certifikátem.



Oblast	č.	Kritérium	Body	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	86	Pratelná předložka k posteli	3					
	87	Služba buzení	1	M	M	M	M	M
Vybavení pokoje	88	Odpovídající šatní skříň nebo výklenek na šaty	1	M	M	M	M	M
	89	Police na prádlo	1		M	M	M	M
	90	Odpovídající počet ramínek <sup>26</sup>	1	M	M	M		
	91	Odpovídající počet ramínek různých typů	3				M	M
	92	Samostatný háček na šaty	1	M	M	M	M	M
	93	1 židle	1	M	M			
	94	1 místo k sezení na osobu, alespoň židle	3			M	M	M
	95	1 pohodlné místo k sezení (čalouněné křeslo/židle/gauč) se servírovacím/odkládacím stolem	7				M	M
	96	1 další pohodlné čalouněné křeslo nebo pohovka ve dvoulůžkových pokojích či apartmánech	7					M
	97	Stůl, pracovní stůl nebo podobná pracovní deska	1	M	M			
	98	Stůl, pracovní stůl nebo podobná pracovní deska s volnou pracovní plochou min. 0.4 m <sup>2</sup> , přístupem k elektrické zásuvce a adekvátním osvětlením (vč. večera a noci) <sup>27</sup>	5			M	M	M
	99	Stůl, pracovní stůl nebo podobná pracovní deska s volnou pracovní plochou min. 0.6 m <sup>2</sup> , přístupem k elektrické zásuvce a adekvátním osvětlením (vč. večera a noci) <sup>27</sup>	7					
	100	Noční/odkládací stolek	1			M	M	M

26 Jednoduchá drátěná ramínka toto kritérium nesplňují.

27 K dispozici musejí být zásuvky, které nejsou obsazeny jinými stacionárními spotřebiči.

Oblast	č.	Kritérium	Body	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	101	Přístupná elektrická zásuvka v místnosti <sup>27</sup>	1	M	M	M	M	M
	102	Další přístupná elektrická zásuvka u stolu/pracovního stolu nebo pracovní desky <sup>27</sup>	3					
	103	Další přístupná elektrická zásuvka vedle lůžka <sup>27</sup>	3			M	M	M
	104	Centrální vypínač veškerého pokojového osvětlení	3					
	105	Vypínač veškerého pokojového osvětlení u postele	3					
	106	Noční osvětlení	1					
	107	Odpovídající osvětlení místnosti	1	M	M	M	M	M
	108	Světlo na čtení u postele	3		M	M	M	M
	109	Zrcadlo na výšku postavy	1			M	M	M
	110	Odpovídající místo nebo stojan pro odložení zavazadla/kufru	5			M	M	M
	111	Odpadkový koš v pokoji	1			M	M	M
Uložení cenností	112	Možnost uložení cenností (např. v recepci)	1	M	M			
	113	Centrální trezor (např. v recepci)	3			M <sup>28</sup>	M <sup>28</sup>	M
	114	Trezor v pokoji	5					M
	115	V pokoji trezor s integrovanou elektrickou zásuvkou	7					
Zvuková izolace / klimatizace	116	Odpovídající zvuková izolace (okna)	7					

<sup>28</sup> Nebo trezor v pokoji (viz bod 114).

Oblast	č.	Kritérium	Body	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	117	Zvukově izolující dveře nebo dvojité dveře	10					
	118	Pokoje s centrálně nastavitelnou klimatizací	7					
	119	Pokoje s individuálně nastavitelnou klimatizací	10					
	120	Klimatizace ve veřejných prostorách pro hosty (restaurace, lobby, vstupní hala, snídačová restaurace)	10					
	121	Harmonická atmosféra veřejně přístupných místností (světlo, vůně, hudba, barvy atd.)	1					
Zábavní elektronika	122	Audio či multimediální systém <sup>29</sup>	5			M	M	M
	123	Fixní elektronická média v koupelně	3					
	124	TV služby s monitorem o velikosti odpovídající dané místnosti a dálkovým ovladačem	1	M <sup>30</sup>	M <sup>30</sup>	M <sup>30</sup>	M <sup>30</sup>	M
	125	Další TV služby s monitorem v apartmánech o velikosti odpovídající dané místnosti	3					
	126	K dispozici jsou mezinárodní TV kanály	5				M <sup>30</sup>	M
	127	Mezinárodní síťové redukce na vyžádání (adaptéry)	3				M	M
	128	Napájecí stanice (pro více elektronických zařízení) a/nebo různé redukce na vyžádání	1			M	M	M
Telekomunikace	129	Na vyžádání zařízení pro interní a externí komunikaci v pokoji s návodem k použití v tištěné či digitální podobě <sup>31</sup>	5			M	M	
	130	Zařízení pro interní a externí komunikaci v pokoji s dvojjazyčným návodem k použití v tištěné či digitální podobě	10					M
	131	WIFI přístup na internet ve veřejných prostorách a v pokojích	1	M	M	M	M	M

29 Mezi takové systémy může patřit příjem rozhlasového signálu, samostatné přehrávače nebo streamovací služby.

30 TV může být nahrazena vhodnou alternativou např. smart obrazovka, tablet, apod. Případně na vyžádání.

31 Host musí být o této možnosti informován během přihlášení (check-in); je akceptovatelná i forma vývěsky, apod.

Oblast	č.	Kritérium	Body	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	132	Internetové připojení prostřednictvím LAN, VPN, aj.	5					
	133	Na vyžádání možnost soukromého a bezpečného vytisknutí dokumentů	1				M	M
	134	Zařízení s přístupem na internet v pokoji na vyžádání	1					M
Různé	135	Informace o hotelu (Guest Directory) v tištěné nebo digitální podobě <sup>32</sup>	1	M	M			
	136	Dvojazyčné informace o hotelu (Guest Directory) v tištěné nebo digitální podobě	5			M	M	M
	137	Regionální informační materiály jsou k dispozici v tištěné nebo digitální podobě	1	M	M	M	M	M
	138	Psací potřeby a poznámkový blok	1			M	M	M
	139	Korespondenční složka	1					
	140	Žehlící lis na kalhoty	3					
	141	Žehlička a žehlicí prkno na vyžádání nebo žehlírna	1					
	142	Žehlička a žehlicí prkno v pokoji	3					
	143	Lžice na boty v pokoji	1				M	M
	144	Dveřní kukátko	3					
	145	Přídavný zámkový mechanismus na dveřích pokoje	1					
Všeobecné informace o koupelně	146	Koupelna/Sanitární zařízení $\geq 5\text{m}^{2\ 33}$	10					
	147	Koupelna/Sanitární zařízení $\geq 7,5\text{m}^{2\ 33}$	15					

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

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

Oblast	č.	Kritérium	Body	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	148	100 % pokojů se sprchou/WC nebo vanou/WC	1	M	M	M	M	M
	149	100 % pokojů se sprchou/WC nebo vanou/WC a z toho 50 % pokojů s vanou a samostatným sprchovým koutem	10					
	150	30 % pokojů se samostatnou toaletou	5					
	151	Sprcha se sprchovým závěsem nebo ekvivalentním oddělením	1	M	M	M	M	M
	152	Sprcha se zástěnou	5					
	153	Umyvadlo	1	M	M	M	M	M
	154	Dvojité umyvadlo v dvojlůžkových pokojích a apartmánech	5					
	155	Pratelná koupelňová předložka	1			M	M	M
	156	Odpovídající osvětlení u umyvadla	1	M	M	M	M	M
	157	Trvalá nebo přenosná protiskluzová podložka ve sprše a vaně	1					
	158	Bezpečnostní madla	3					
	159	Zrcadlo	1	M	M	M	M	M
	160	Přístupná elektrická zásuvka s označením napětí poblíž zrcadla	1	M	M	M	M	M
	161	Kosmetické zrcadlo	1					
	162	Nastavitelné kosmetické zrcátko	3				M	M
	163	Osvětlené kosmetické zrcátko	1					
	164	Háčky nebo žebříky na sušení ručníků	1	M	M	M	M	M

Oblast	č.	Kritérium	Body	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	165	Možnost topení v koupelně (např. vyhřívaný žebřík na ručníky)	5					M
	166	Odkládací plocha	1	M	M	M		
	167	Velká odkládací plocha (v celkovém součtu musí poskytovat dostatečný prostor pro odložení několika kosmetických taštiček)	3				M	M
	168	Sklenička na zubní kartáček	1			M	M	M
	169	Mýdlo nebo tekuté mýdlo u umyvadla	1	M	M	M	M	M
	170	Tekuté tělové mýdlo nebo sprchový gel u sprchy/vany	1		M	M	M	M
	171	Šampon <sup>34</sup>	1		M	M	M	M
	172	Další kosmetické produkty (např. koupelové přísady, sprchovací čepice, pilníček na nehty, tyčinky do uší, odličovací tampony, tělové mléko)	1 za každou položku, max. 3				M	M
	173	Hygienické ubrousky	3			M	M	M
	174	Toaletní papír, rezervní toaletní papír, štětka na WC a hygienické sáčky	1	M	M	M	M	M
	175	1 ručník na osobu	1		M	M	M	M
	176	1 osuška na osobu	1	M	M	M	M	M
	177	Župan na vyžádání	3				M	
	178	Župan	5					M
	179	Pantofle na vyžádání	1				M	
	180	Pantofle	3					M

34 Případně sprchový gel s použitím i šampónu.

Oblast	č.	Kritérium	Body	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	181	Vysoušeč vlasů na vyžádání	1					
	182	Vysoušeč vlasů	3			M	M	M
	183	Stolička v koupelně na vyžádání	3					M
	184	Osobní váha v koupelně	1					
	185	Odpadkový koš	1	M	M	M	M	M
<b>IV. Gastronomie</b>								
Nápoje	186	Nabídka nápojů v hotelu	1	M	M	M	M	M
	187	Nabídka nápojů v pokoji	3			M	M	M
	188	Lednička v pokoji <sup>35</sup>	3					
	189	Minibar (s nápoji a lehkým občerstvením)	5				M <sup>36</sup>	M
	190	Maxibar (velký lednicový bar na recepci/volně přístupných místech, samoobslužný i placený)	3					
	191	Nápoje 16 hodin denně prostřednictvím pokojové služby – „room service“	10				M <sup>37</sup>	
	192	Nápoje 24 hodin denně prostřednictvím pokojové služby – „room service“	15					M
	193	Rychlovarná konvice pro přípravu čaje/kávy s příslušenstvím v pokoji	3					
	194	Kávovar s příslušenstvím v pokoji	5					

35 Nebo minibar (viz položka 189).

36 Nebo maxibar (viz položka 190) či nápoje 16 hodin denně prostřednictvím pokojové služby – „room service“ (viz položka 191).

37 Nebo minibar (viz položka 189) či maxibar (viz položka 190).

Oblast	č.	Kritérium	Body	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Bar	195	Bar nebo prostor haly s obsluhou <sup>38</sup> (otevřen alespoň 5 dní v týdnu)	7				M	
	196	Bar nebo prostor haly s obsluhou <sup>38</sup> (otevřen 7 dní v týdnu)	10					M
Snídaně	197	Prostor pro podávání snídaní	1	M	M	M	M	M
	198	Rozšířená snídaně <sup>39</sup>	1	M				
	199	Snídaňový bufet nebo ekvivalentní snídaňový jídelní lístek <sup>40</sup>	5		M	M		
	200	Snídaňový bufet s obsluhou nebo ekvivalentní snídaňový jídelní lístek	10				M	M
	201	Snídaňový jídelní lístek prostřednictvím „room service“	5					M
Stravování	202	Produkty vhodné pro alergiky (bezlepkové, bezlaktózové, apod.)	3					
	203	Regionální pokrmy <sup>41</sup>	5					
	204	Jídla nabízena 16 hodin denně prostřednictvím pokojové služby „room service“	10				M	
	205	Jídla nabízena 24 hodin denně prostřednictvím pokojové služby „room service“	15					M
	206	Restaurace <sup>42</sup>	5 za každou restauraci, max. 10	M	M	M		
	207	Restaurace <sup>42</sup> otevřená 5 dní v týdnu	7 za každou restauraci, max. 14				M	

38 K dispozici musí být nápojový lístek (v tištěné či digitální podobě).

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

42 Samostatné středisko s jiným konceptem výběru pokrmů.



Oblast	č.	Kritérium	Body	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	208	Restaurace <sup>42</sup> otevřená 7 dní v týdnu	10 za každou restauraci, max. 20					M

#### V. Konferenční zařízení (MICE)

Banketová zařízení	209	Banketová zařízení pro nejméně 50 osob <sup>43</sup>	1					
	210	Banketová zařízení pro nejméně 100 osob <sup>43</sup>	3					
	211	Banketová zařízení pro nejméně 250 osob <sup>43</sup>	5					
Konferenční prostory	212	Vyčleněné místnosti pro pracovní skupiny/break-out místnosti	10					
	213	Konferenční místnost(i) o výměře nejméně 100 m <sup>2</sup> , výška stropu nejméně 2.75 m <sup>44</sup>	10					
	214	Konferenční služby <sup>45</sup> (samostatný úsek, samostatný personál)	5					
	215	Denní světlo v konferenční místnosti a možnost místnost zatemnit <sup>46</sup>	1					
	216	Business centrum (samostatná kancelář a personál k dispozici)	5					
	217	Individuálně nastavitelná klimatizace v konferenčních místnostech	3					

#### VI. Volnočasové aktivity

Sport	218	Vlastní prostor pro volnočasové aktivity (vnitřní nebo venkovní) <sup>47</sup>	3 za každé					
-------	-----	--	------------	--	--	--	--	--

<sup>43</sup> Prostor restaurace se nepočítá.

<sup>44</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>45</sup> Akceptuje se pouze tehdy, když je splněno kritérium č. 213.

<sup>46</sup> Minimální kritérium pro každou z konferenčních místností.

Oblast	č.	Kritérium	Body	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
		(např. soukromá zahrada, tenisový kurt, pláž, golfové hřiště)	zařízení, max. 9					
	219	Pronájem sportovního vybavení (např. lyže, lodě, kola)	3					
	220	Tělocvična <sup>48</sup> s nejméně 4 různými cvičebními stroji (např. ergometr, činka, stroj k posilování, běžecký pás, veslovací stroj, šlapací stroj)	5					
Spa/Wellness <sup>49</sup>	221	Masáže <sup>50</sup> (např. masáž celého těla, lymfodrenáž, Shiatsu, reflexologie nohou)	3 za každou kabinu, max. 9					
	222	Samostatná odpočinková místnost <sup>51</sup>	3					
	223	Vířivka či ekvivalent	3					
	224	Sauna (s minimálně 6 místy k sezení)	3 za každý typ sauny <sup>52</sup> , max. 9					
	225	Kosmetický salón <sup>51</sup> s alespoň 4 různými druhy péče (v nabídce je např. kosmetika obličeje, manikúra, pedikúra, peeling a masáž na uvolnění stresu)	5					
	226	Spa centrum <sup>51</sup> s nejméně 4 různými druhy procedur (v nabídce jsou např. koupele, Kneipp, hydroterapie, bahenní lázně, turecké lázně Hammam a parní lázeň)	10					
	227	Privátní Spa kabina	5					
	228	Plavecký bazén (venkovní) <sup>53</sup> nebo plavecká přírodní nádrž <sup>54</sup>	10					

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

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

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

50 Kabinu/kóje musí mít minimální velikost 10 m<sup>2</sup>.

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

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

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

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

Oblast	č.	Kritérium	Body	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	229	Plavecký bazén (vnitřní) <sup>55</sup>	10					
Děti	230	Hotelová péče o děti (pro děti mladší 3 let) zajišťovaná kvalifikovaným personálem v pracovní dny po dobu nejméně 3 hodin	10					
	231	Hotelová péče o děti (pro děti starší 3 let) zajišťovaná kvalifikovaným personálem v pracovní dny po dobu nejméně 3 hodin	10					
	232	Dětská zóna (herna/hřiště)	3					
	233	Dětská vybava na vyžádání (např. vysoká židlička, vybavení pro ohřívání potravin, přebalovací rohož, dětský alarm) na vyžádání	3					
Různé	234	Centrální sociální zařízení pro hotelové hosty	3					
	235	Knihovna	3					
	236	Hostitelský/animační program	5					
<b>VII. Kvalita a Online aktivity</b>								
Systémy řízení kvality	237	Strukturovaný systém řešení stížností <sup>56</sup>	1			M	M	M
	238	Systematické analyzování recenzí hostů <sup>57</sup>	3				M	M
	239	Kontroly kvality prostřednictvím Mystery Guesting <sup>58</sup>	5					
	240	Systém řízení kvality dle EHQ <sup>59</sup>	15					

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

56 Systému řešení stížností patří strukturované přijetí stížnosti, vyhodnocení stížnosti a reakce na ni.

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

58 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.

59 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 kvality na evropské úrovni.

Oblast	č.	Kritérium	Body	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Online aktivity	241	Vlastní hotelové webové stránky <sup>60</sup> s aktuálními informacemi, realistickými fotografiemi a uvedením polohy hotelu	1	M	M			
	242	Dvojjazyčné webové stránky <sup>60</sup> s aktualizovanými informacemi včetně velikostí lůžek, realistických fotografií a uvedení polohy hotelu	5			M	M	M
	243	Webové stránky s možností provedení přímé rezervace	5					
	244	Webové stránky s recenzemi hostů	3					
	245	Mobilní responzivní webové stránky nebo mobilní aplikace	5					
	246	Aktivní vybízení odjíždějících/odhlášených hostů k psaní recenzí na portálech či webových stránkách (např. webový dotazník, aj.)	5					
Jiné	247	Známka/certifikát udržitelnosti <sup>61</sup>	20					

### VIII. Minimální body<sup>62</sup>

Hotely				95	180	270	410	610
Přívlastek „Superior“ <sup>63</sup>				180	270	410	610	710

60 Fotografie musejí zobrazovat espoň jeden pohled na exteriér, na veřejné prostory a na jeden pokoj.

61 Rozhodnutí o uznávaných známkách a certifikátech na národní úrovni. Například: EU Flower, EU Ecolabel, Ekoznačka ČR (ekologicky šetrná služba,...).

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

63 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“.

