

PRÍLOHY

Zoznam príloh:

Príloha číslo 1: Klasifikačné znaky podľa vyhlášky 277 / 2008 Z. z. MH SR

Príloha číslo 2: Fakultatívne znaky podľa vyhlášky 277 / 2008 z. z. MH SR

Príloha číslo 3: Klasifikačné a fakultatívne znaky podľa HOTELSTAR UNION

Príloha číslo 4: Dotazník spokojnosti hostí Buddha – Bar Hotel Prague

Príloha číslo 1: KLASIFIKAČNÉ ZNAKY HOTELOV

	Hotely				
	*****	****	***	**	*
1. Vstupné priestory	- hotelová hala - recepcia s nepretržitou službou - informácie	- hotelová hala - recepcia s nepretržitou službou - informácie	- hotelová hala - recepcia s nepretržitou službou - informácie	- recepcia s dennou prevádzkou minimálne 16 hodín, zodpovedná osoba dosiahnuteľná nonstop - informácie	- recepcia s dennou prevádzkou minimálne 16 hodín, zodpovedná osoba dosiahnuteľná nonstop - informácie
2. Pohostinské odbytové strediská	- 1 reštaurácia - 1 odbytové stredisko s dennou prevádzkou	- 1 reštaurácia - 1 odbytové stredisko s dennou prevádzkou	- 1 reštaurácia - v garni hoteli len miestnosť na podávanie raňajok	- 1 reštaurácia - v garni hoteli len miestnosť na podávanie raňajok	- 1 reštaurácia - v garni hoteli len miestnosť na podávanie raňajok
3. Ubytovacie priestory					
Vybavenosť izieb	- 1 až 2 stále lôžka - písací stôl - stolová lampa - trezor - telefón umožňujúci priame spojenie z izby do medzimestskej a medzinárodnej siete - klimatizácia - minibar - skriňa na šaty - v skrini 8 ks vešiakov - odkladací priestor na kufor	- 1 až 2 stále lôžka - písací stôl - stolová lampa - trezor - telefón umožňujúci priame spojenie z izby do medzimestskej a medzinárodnej siete - minibar - skriňa na šaty - v skrini 6 ks vešiakov - odkladací priestor na kufor	- 1 až 2 stále lôžka - písací stôl alebo písacia doska - stolová lampa - centrálny trezor v recepcii - telefón so spojením mimo hotela cez centrálu - skriňa na šaty - v skrini 5 ks vešiakov - odkladací priestor na kufor	- 1 až 2 stále lôžka - stolík alebo písacia doska - zrkadlo, ak nie je predsieň - centrálny trezor v recepcii - telefón so spojením mimo hotela cez centrálu - skriňa na šaty - v skrini 4 ks vešiakov - odkladací priestor na kufor	- 1 až 2 stále lôžka - stolík alebo písacia doska - zrkadlo - hosťom prístupný telefón v objekte - skriňa na šaty - v skrini 4 ks vešiakov - kôš na odpadky
	na každé lôžko: - nočný stolík s nočnou lampou - pohár na vodu - čalúnená stolička alebo čalúnené kreslo - poduška a obliečka - prikrývka a obliečka - plachta	na každé lôžko: - nočný stolík s nočnou lampou - pohár na vodu - čalúnená stolička alebo čalúnené kreslo - poduška a obliečka - prikrývka a obliečka - plachta	na každé lôžko: - nočný stolík alebo polička s nočnou lampou - pohár na vodu - čalúnená stolička alebo čalúnené kreslo - poduška a obliečka - prikrývka a obliečka - plachta	na každé lôžko: - nočný stolík alebo polička s nočnou lampou - pohár na vodu - stolička - poduška a obliečka - prikrývka a obliečka - plachta	na každé lôžko: - nočný stolík alebo polička s nočnou lampou - pohár na vodu - stolička - poduška a obliečka - prikrývka a obliečka - plachta
Predsieň	áno - vešiaková stena - zrkadlo - kôš na odpadky, buď v izbe, alebo v predsieni - prostriedok na čistenie obuvi	áno - vešiaková stena - zrkadlo - kôš na odpadky, buď v izbe, alebo v predsieni - prostriedok na čistenie obuvi	áno - vešiaková stena - zrkadlo - kôš na odpadky, buď v izbe, alebo v predsieni - prostriedok na čistenie obuvi	ak nie je predsieň: zvuková izolácia vstupných dverí - v prípade predsieni vešiaková stena - zrkadlo - kôš na odpadky,	

				bud' v izbe, alebo v predsieni	
4. Hygienické zariadenia	všetky izby a apartmány majú vlastné hygienické zariadenie (samostatná kúpeľňa a samostatné WC alebo kúpeľňa s WC)	všetky izby a apartmány majú vlastné hygienické zariadenie (samostatná kúpeľňa a samostatné WC alebo kúpeľňa s WC)	všetky izby a apartmány majú vlastné hygienické zariadenie (samostatná kúpeľňa a samostatné WC alebo kúpeľňa s WC)	minimálne 50 % izieb má vlastné hygienické zariadenie (kúpeľňa s WC alebo hygienická bunka): - v každej izbe bez vlastného hygienického zariadenia umývadlo s tečúcou teplou a studenou vodou - hygienické zariadenia na každom podlaží ako v triede *	hygienické zariadenie na každom ubytovacom podlaží spoločné - v každej izbe umývadlo s tečúcou teplou a studenou vodou - na každom podlaží • na 10 lôžok bez vlastného hygienického zariadenia: 1 kúpeľňa • na 10 izieb bez vlastného WC: 1 samostatné WC s umývadlom pre ženy 1 samostatné WC s umývadlom pre mužov
Vybavenosť hygienických zariadení 📄	- zrkadlo nad umývadlom - osvetlenie nad umývadlom - elektrický sušič vlasov - vatové tampóny - vrecko na bielizeň - vrecko na hygienické vložky - hygienické papierové vreckovky skladané v škatuli - uzatvárateľná nádoba na odpadky - predložka pred vaňu alebo sprchu - WC papier - kefa na čistenie záchodovej misy	- zrkadlo nad umývadlom - osvetlenie nad umývadlom - elektrický sušič vlasov - vatové tampóny - vrecko na bielizeň - vrecko na hygienické vložky - hygienické papierové vreckovky skladané v škatuli - uzatvárateľná nádoba na odpadky - predložka pred vaňu alebo sprchu - WC papier - kefa na čistenie záchodovej misy	- zrkadlo nad umývadlom - osvetlenie nad umývadlom - elektrický sušič vlasov vo wellness hoteli - vatové tampóny - vrecko na hygienické vložky - uzatvárateľná nádoba na odpadky - predložka pred vaňu alebo sprchu - WC papier - kefa na čistenie záchodovej misy	- zrkadlo nad umývadlom - osvetlenie nad umývadlom - vrecko na hygienické vložky - uzatvárateľná nádoba na odpadky - WC papier - kefa na čistenie záchodovej misy	- zrkadlo nad umývadlom - osvetlenie nad umývadlom - vrecko na hygienické vložky - uzatvárateľná nádoba na odpadky - WC papier - kefa na čistenie záchodovej misy
	na každé lôžko: - 2 uteráky - 1 osuška - kúpacia čiapka - froté plášť - jednorazové papuče	na každé lôžko: - 2 uteráky - 1 osuška - kúpacia čiapka vo wellness hoteli - froté plášť vo wellness hoteli	na každé lôžko: - 2 uteráky - 1 osuška - kúpacia čiapka vo wellness hoteli - froté plášť vo wellness hoteli	na každé lôžko: - 2 uteráky	na každé lôžko: - 2 uteráky
	- pohár na čistenie zubov v hygienickom balení - toaletné mydlo alebo telový šampón - vlasový šampón	- pohár na čistenie zubov v hygienickom balení - toaletné mydlo alebo telový šampón - vlasový šampón	- pohár na čistenie zubov - toaletné mydlo alebo telový šampón - vlasový šampón	- pohár na čistenie zubov - toaletné mydlo alebo telový šampón	- pohár na čistenie zubov - toaletné mydlo alebo telový šampón

5. Výmena bielizne	- uteráky, osušky a predložky každý deň - posteľná bielizeň každý deň	- uteráky, osušky a predložky každý deň - posteľná bielizeň každé dva dni	- uteráky, osušky a predložky každé dva dni - posteľná bielizeň každé tri dni	- uteráky každé tri dni - posteľná bielizeň každé štyri dni	- uteráky každé tri dni - posteľná bielizeň raz za týždeň
6. Spoločenské priestory	- salóny - klubové priestory	- salóny - klubové priestory	- salóny		
7. Fakultatívne znaky **) z toho wellness hotel kongresový hotel	390 bodov 120 bodov 90 bodov	210 bodov 110 bodov 80 bodov	100 bodov 80 bodov 70 bodov	70 bodov - -	50 bodov - -

Príloha číslo 2: Fakultatívne znaky a ich hodnotenia podľa vyhlášky 277 / 2008 Z. z. MH SR

1. Zariadenia pre športové aktivity	Počet bodov	
Áno/Nie		
Akvapark	30 bodov	
lyžiarsky vleč	30 bodov	
golfové ihrisko (18 jamiek)	30 bodov	
golfové ihrisko (menej ako 18 jamiek)	20 bodov	
jazdecká hala s koňom	20 bodov	
rybník alebo iná vodná plocha na vodné športy	15 bodov	x
golfový trenažér	10 bodov	
tenisová hala	10 bodov	
kolkáreň	5 bodov	
bowling	5 bodov	
klzisko	5 bodov	
jazdecká lúka	5 bodov	
tenisový kurt	5 bodov	
squash	5 bodov	x
minigolf	5 bodov	
petanque	5 bodov	
požičovňa športových potrieb	5 bodov	
servis športových potrieb	5 bodov	
úschovňa športových potrieb	5 bodov	
učiteľ športu	5 bodov	
každé ďalšie športovisko	5 bodov	
2. Zariadenia pre spoločensko-zábavné služby		
Kasíno	20 bodov	x
nočný klub, disko	10 bodov	x
biliard	10 bodov	x
knižnica	5 bodov	x
živá hudba v odbytovom stredisku	5 bodov	x
miestnosť na čítanie a písanie	3 body	x
spoločná TV miestnosť	3 body	
letná terasa s obsluhou	3 body	x
reprodukovaná hudba v odbytovom stredisku	3 body	x
bezplatná ponuka novín a časopisov	3 body	x
každá ďalšia spoločensko-zábavná služba	3 body	
3. Vybavenosť izieb		
pripojenie na internet	10 bodov	x
klimatizácia na izbe (okrem hotela triedy *****)	10 bodov	
satelitný (káblový) príjem TV na izbách	5 bodov	x
minibar (okrem hotelov triedy ***** a *****)	5 bodov	
DVD prehrávač na izbe	5 bodov	
pristaviteľné detské postelky	5 bodov	x
bodov nefajčiarske izby	5 bodov	x
fax na izbe	4 body	

televízor a príjem rozhlasových staníc na izbe	4 body	x
PAY TV/videotéka na izbe	4 body	x
deka na izbe	3 body	x
4. Služby pre deti		
detské ihrisko	10 bodov	x
opatera detí	5 bodov	x
herňa pre deti	5 bodov	
detské menu	5 bodov	x
pult na prebaľovanie detí	3 body	x
každá ďalšia služba pre deti	3 body	
5. Všeobecný opis budovy a jej zariadenia		
bezbariérové izby (nad rámec vyhlášky č. 532/2002 Z. z.)	10 bodov	
bezbariérový prístup (nad rámec vyhlášky č. 532/2002 Z. z.)	10 bodov	
klimatizácia v rokovacích miestnostiach	5 bodov	x
klimatizácia v ostatných miestnostiach	5 bodov	x
parkovacie miesta pre telesne postihnutých (nad rámec vyhlášky č. 532/2002 Z. z.)	5 bodov	x
x		
parkovisko strážené 24 hodín	5 bodov	x
garáže	5 bodov	x
výt'ah (nad rámec vyhlášky č. 532/2002 Z. z.)	5 bodov	
uzamykateľné parkovisko	4 body	x
parkovisko nestrážené	3 body	
spoločná šatňa s dozorom	3 body	
stroj na čistenie topánok	3 body	x
6. Dodatočné služby		
vybavenie kempingových jednotiek prípojkou vody	20 bodov	
vybavenie kempingových jednotiek a parciel prípojkou TV signálu alebo internetu alebo plynu	20 bodov	
zmenáreň	10 bodov	x
kemping strážený 24 hodín	10 bodov	
servisný box pre obytné automobily s výnimkou kempingu****	10 bodov	
animátor	5 bodov	x
hotelový minibus	5 bodov	x
predaj vstupeniek, zabezpečenie leteniek a cestovných lístkov	5 bodov	x
bezpečnostná služba v objekte	5 bodov	x
úschovňa batožiny	5 bodov	x
samoobslužná práčovňa alebo samoobslužná sušiareň	5 bodov	x
kozmetické služby na objednávku	3 body	x
kadernícke služby na objednávku	3 body	x
manikúra na objednávku	3 body	x
pedikúra na objednávku	3 body	x
sprostredkovanie služieb požičovne automobilov	3 body	x
nákupné možnosti v objekte	3 body	x
možnosť platenia kreditnými kartami	3 body	x

práčovňa/čistiareň	3 body	x
bezplatné požičiavanie žehličky a žehliacej dosky	3 body	x
predaj základných hygienických potrieb a spomienkových predmetov	3 body	x
predaj základných potravín	3 body	
cestovná kancelária v objekte	3 body	
bezplatné požičiavanie sušiča vlasov (okrem hotelov triedy *****; ***** a wellness hotelov triedy ***)	3 body	
požičiavanie redukcií elektrických prípojok	3 body	x
trezor s výnimkou tých ubytovacích zariadení, kde je to povinné	3 body	
7. Wellness služby		
krytý bazén	30 bodov	x
kúpalisko s vyhrievanou vodou alebo termálne kúpalisko	25 bodov	
whirpool	15 bodov	x
parný kúpeľ	10 bodov	x
sauna	10 bodov	x
vodoliečba	10 bodov	x
lekár v objekte	10 bodov	x
ponuka liečebnej starostlivosti	10 bodov	x
ponuka diétnej kuchyne alebo inej kuchyne zameranej na zdravú výživu	5 bodov	x
solárium	5 bodov	
masáž	5 bodov	x
relaxačná technika, resp. relaxačná terapia	5 bodov	x
posilňovňa s minimálne štyrmi prístrojmi	5 bodov	x
športový terapeut	5 bodov	x
pohybová gymnastika	5 bodov	x
kozmetika v objekte	5 bodov	x
kaderníctvo v objekte	5 bodov	
manikúra v objekte	5 bodov	x
pedikúra v objekte	5 bodov	x
ponuka tradičných jedál charakteristických pre daný región	3 body	x
priestory na ochladenie	3 body	x
priestory na odpočinok	3 body	x
každá ďalšia wellness služba	3 body	x
8. Kongresové služby		
miestnosti na konferencie a semináre s rozlohou		
- nad 500 m ²	20 bodov	
- od 251 m ² do 500 m ²	15 bodov	x
- od 101 m ² do 250 m ²	10 bodov	x
- do 100 m ²	5 bodov	x
Dataprojektor	5 bodov	x
počítačová miestnosť, PC k dispozícii	5 bodov	x
tlmočnicke zariadenie, slúchadlá	5 bodov	x
videokamera	5 bodov	x

služba On-line, napríklad internet	5 bodov	x
pracovné miestnosti pre menšie skupiny	5 bodov	x
rečnicky pult s mikrofónom	3 body	x
mikrofóny v pléne pre diskusiu	3 body	x
premietacie plátno	3 body	x
pripínacia tabuľa	3 body	x
magnetická alebo písacia tabuľa	3 body	x
flipchart	3 body	x
dia projektor	3 body	x
premietačka	3 body	x
monitor	3 body	x
veľkoplošný televízor	3 body	x
DVD prehrávač	3 body	x
nahrávacie možnosti	3 body	x
kopírovací prístroj spätný projektor	3 body	x
každá ďalšia kongresová služba	3 body	

Príloha číslo 3: Klasifikačné a fakultatívne znaky podľa HOTELSTAR UNION

	č.	Kritérium	Body	*	**	***	****	*****
I. Budova / miestnosti								
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
Pokoj	6	Velikost pokojů (včetně koupelny) $\geq 14 \text{ m}^2$ ⁶	10					
	7	Velikost pokojů (včetně koupelny) $\geq 18 \text{ m}^2$ ⁶	15					
	8	Velikost pokojů (včetně koupelny) $\geq 22 \text{ m}^2$ ⁶	20					
	9	Velikost pokojů (včetně koupelny) $\geq 30 \text{ m}^2$ ⁶	25					
	10	Koupelna/Sanitární zařízení $\geq 5 \text{ m}^2$ ⁶	10					
	11	Počet apartmánů ⁷	2 za každý apartmán					min. 2

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 prvotřídní 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 nespĺňuje, 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 využívat hotelové služby, musí se apartmá nacházet uvnitř budovy hotelu.

	12	Min. 50% pokojů je nekuřáckých.	3					
--	----	---------------------------------	---	--	--	--	--	--



.Oblast	č.	Kritérium	Body	*	**	***	****	*****
Veřejné prostory	13	Samostatný nekuřácký prostor ve snídaňové restauraci	3	M	M	M	M	M
	14	Odpočinkový prostor pro hotelové hosty (např. i snídaňová restaurace nebo restaurace)	2					
	15	Místa k sezení v prostoru recepce	1			M		
	16	Hotelová hala s místy k sezení a nápojovým servisem	5				M	
	17	Prostorná hala recepce s místy k sezení a nápojovým servisem	10					M
	18	Bar ⁸ (otevřen 6 dnů v týdnu)	4				M	
	19	Bar ⁸ (otevřen 7 dnů v týdnu)	6					M
Zařízení pro osoby s postižením	20	Bezbariérová přístupnost  ⁹	5					
	21	Bezbariérová přístupnost  ¹⁰	8					
	22	Bezbariérová přístupnost  ¹¹	5					

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 prostorách 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

	23	Bezbariérová přístupnost  ¹²	5					
	24	Zcela bezbariérový přístup  ¹³	5					
Parkovací prostory	25	Parkování bezprostředně u hotelu	3					
	26	Možnost parkování pro autobusy	1					

Oblast	č.	Kritérium	Body	*	**	***	****	*****
	27	Garáž (v hotelu nebo areálu hotelu)	5					
Jiné	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

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, zřídit koupelnu s vanou nebo se sprchovým koutem a umyvadlem, a dále záchod, uspořádaný odděleně pro muže a pro ženy, s předsíní 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.

	34	Umyvadlo	1	M	M	M	M	M
	35	Dvojité umyvadlo v dvoulůžkovém 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

Oblast	č.	Kritérium	Body	*	**	***	****	*****
	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	Vyhřívaný 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	Přísada do koupele nebo sprchový gel / mýdlo	1		M	M	M	M
	52	Šampón 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 ubrousky	2			M	M	M
	56	Toaletní papír, rezervní toaletní papír, WC štětka s pouzdrém, hygienické sáčky na WC	1	M	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 „Vyhřívaný žebřík na ručníky“ (č. 46).

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

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

Oblast	č.	Kritérium	Body	*	**	***	****	*****
	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 x 1,90 m a dvojlůžka min. 1,80 m x 1,90 m ²²	1	M	M	M		
	69	Jednolůžka s minimálním rozměrem 0,90 m x 2,00 m a dvojlůžka min. 1,80 m x 2,00 m ²²	10				M	M
	70	Jednolůžka s minimálním rozměrem 1,00 m x 2,00 m a dvojlůžka min. 2,00m x 2,00m 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

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

Oblast	č.	Kritérium	Body	*	**	***	****	*****
	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	Pratelny kobereček u postele (umístít 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
	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
Vybavení pokoje	87	Šatní skříň nebo výklenek pro odkládání šatů	1	M	M	M	M	M

²³ Jednoduché prostěradlo typu Molton není akceptovatelné. Toto kritérium však splní (chemicko-tepelně) pratelny, prodyšny, 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	*	**	***	****	*****
	88	Police na prádlo	1		M	M	M	M
	89	Odpovídající počet ramínek 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 stolkem/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					

²⁶ Jednoduchá drátěná ramínka toto kritérium nespĺňujú.

Oblast	č.	Kritérium	Body	*	**	***	****	*****
	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 (například restaurace, odpočinková hala, vstupní hala, snídaňová restaurace)	4					
	119	Harmonická atmosféra (světlo, vůně, hudba, barvy, apod.) ve veřejných prostorech	4					

²⁷Nebo trezor v pokoji (viz č. 112).

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

Oblast	č.	Kritérium	Body	*	**	***	****	*****
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 prostorách (např. širokopásmové připojení, WLAN)	2			M ³³	M	M

²⁹Přijem 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.

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

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

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

Oblast	č.	Kritérium	Body	*	**	***	****	*****
	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
	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	

³⁴ Nebo přístup na Internet ve veřejných prostorách (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.

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

Oblast	č.	Kritérium	Body	*	**	***	****	*****
	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	Dveřní 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

³⁸Namísto 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.

³⁹Namísto 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.

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

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

Oblast	č.	Kritérium	Body	*	**	***	****	*****
	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 garní)	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

⁴²Nebo minibar (bod č. 166).

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

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

Oblast	č.	Kritérium	Body	*	**	***	****	*****
	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					
Recepce	183	Služby recepce k dispozici / např. telefonicky	1	M	M			
	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
		Služby kopírování nebo možnost obstarání fotokopii	2				M	M
	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					

⁴⁵Každá z nich s jiným konceptem a výběrem jídel.

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

Oblast	č.	Kritérium	Body	*	**	***	****	*****
	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 (navrácení během jedné hodiny)	2					M
	201	Služby prádelny a žehlení (navrácení 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					

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

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

Oblast	č.	Kritérium	Body	*	**	***	****	*****
	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	Kyvadlová 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 pokoje 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					

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, odestýlání přehozu, vysypání odpadkového koše na papír, apod.

Oblast	č.	Kritérium	Body	*	**	***	****	*****
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					
	233	Kosmetický salon ⁵⁷ nabízející nejméně 4 různé druhy kosmetických procedur (např. obličej, manikúra, pedikúra, peeling, masáž na uvolnění stresu)	5					
	234	Koupací/brouzdací bazénová sekce ⁵⁸ nabízející alespoň 4 různé druhy procedur (např. koupel, Kneipp, hydroterapie, bahenní lázeň, turecké lázně hammam)	5					

Oblast	č.	Kritérium	Body	*	**	***	****	*****
--------	----	-----------	------	---	----	-----	------	-------

⁵³Fitness místnost má minimální rozměr 20 m².

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

⁵⁵Kóje musí mít minimální velikost 10 m².

⁵⁶Odpočinková místnost musí mít velikost minimálně 20 m².

⁵⁷Kóje musí mít minimální velikost 10 m².

⁵⁸Kóje musí mít minimální velikost 10 m².

	235	Plavecký bazén (venkovní) ⁵⁹ nebo plavecká přírodní nádrž ⁶⁰	10					
	236	Plavecký bazén (vnitřní) ⁶¹	15					
Různé	237	Animační programy	3					
	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 <i>Mystery guest</i> ⁶⁴ (Doklad o provádění musí být přiložen k žádosti.)	15				(M) ⁶⁵	M
	246	Systém řízení kvality podle EHQ ⁶⁶ krok 1 ("Q")	4					

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

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

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

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

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

⁶⁴Za *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.

⁶⁵Kontroly *Mystery guest* jsou považovány za minimální kritérium v sektoru 4- hvězdičkových Superior hotelů.

⁶⁶European 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

Oblast	č.	Kritérium	Body	*	**	***	****	*****
	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 rezervačních systémů ⁷⁰	5					
	251	Orientační náskres / 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					

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.

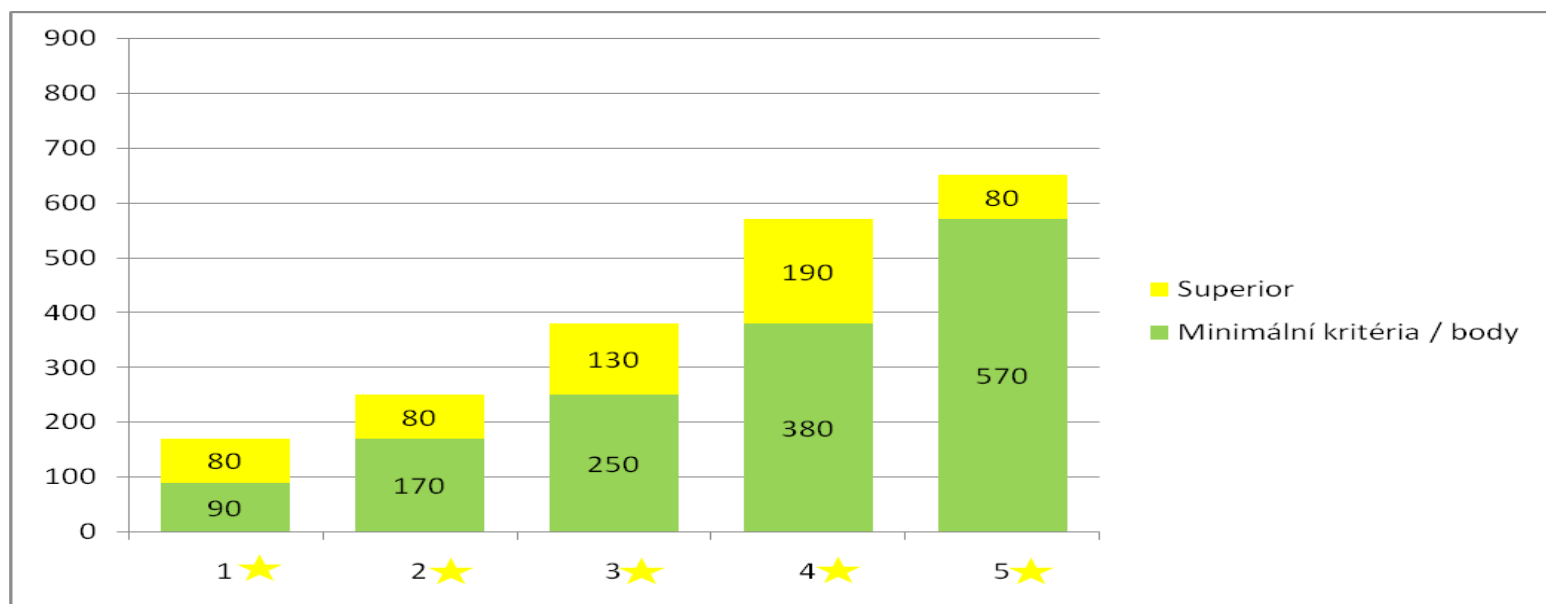
⁷² Minimální kritérium v každé konferenční místnosti.

Oblast	č.	Kritérium	Body	*	**	***	****	*****
	261	Materiál pro workshop ^{71,72}	1					
	262	Tabule se špendlíky(pin board) na každou konferenční místnost	1					
	263	Jeden flipchart na každou konferenční místnost ^{71,72}	1					
Vybavení / Technická zařízení	264	Promítací plátno (odpovídající výši stropu a velikosti místnosti, nejméně 1,50 x 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					
	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

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 snídaně. 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 třídu, 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“.



44	53	84	104	121	M - Počet povinných kritérií
----	----	----	-----	-----	-------------------------------------

System:

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.

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.

Zdroj: OFICIÁLNÍ JEDNOTNÁ KLASIFIKACE UBYTOVACÍCH ZAŘÍZENÍ KLASIFIKAČNÍ KRITÉRIA 2010 - 2012. Hotelstar union. 2009. [online 18.04.2011] In <http://www.unihostostrava.cz/www/cz/klasifikace-hotelu/>

Príloha číslo 4: Dotazník spokojnosti

Ako postupovať pri vyplňaní dotazníka?

Po prečítaní otázky prosíme označiť políčko so správnou možnosťou (v prípade potreby označte viac odpovedí), pri otvorených otázkach prosíme o doplnenie v textovom (šedom) poli a takisto o vyjadrenie vlastného názoru.

1. Ako ste sa dozvedeli o možnosti navštíviť, resp./ stráviť dovolenku v Prahe/hotely?

- A. médiá (TV, rozhlas, noviny)
- B. internet
- C. výstavy cestovného ruchu, workshopy
- D. informačné kancelárie
- E. cestovné kancelárie
- F. odporúčanie (rodina, priatelia, známi)
- G. iné (uved'te zdroj)

2. Prečo ste si vybrali práve tento hotel?

- A. kultúrno-historické pozoruhodnosti
- B. vysoký štandard poskytovaných služieb
- C. skúsenosti z minulej návštevy
- D. iný motív (uved'te aký)

3. Aký je dôvod Vašej cesty?

- A. rodinná dovolenka
- B. služobná cesta
- C. kongresový cestovný ruch
- D. návšteva priateľov
- E. nákupy
- F. poznávací zájazd
- G. iný (uved'te aký)

4. Ste v Prahe po prvýkrát?

Áno Nie

V prípade, že nie, uved'te koľkýkrát

5. Akým dopravným prostriedkom ste pricestovali?

- A. autom
- B. autobusom (hromadná doprava)
- C. autobusom (autokar – zájazd)
- D. vlakom
- E. lietadlom
- F. iná doprava (uved'te aká)

6. Uved'te dĺžku Vášho pobytu v dňoch.

7. Zodpovedali podľa Vás ceny kvalite našich služieb?

	Áno	Čiastočne	Nie
Ubytovacie služby			
Stravovacie služby			

8. Ako by ste hodnotili personál jednotlivých úsekov, kde 1 (výborne) a 5 (nedostatočne)?

	1	2	3	4	5
Recepcia					
Stravovací úsek					
Ubytovací úsek					

9. Zhodnoťte prosím, kvalitu tých služieb, ktoré ste v priebehu svojho pobytu využili, a to podľa nasledovného kľúča: 1-spokojný/á, 2-nespokojný/á, 3-nevyužil/a

Typ služby	1	2	3
------------	---	---	---

Doprava a parkovanie
Ubytovanie
Kongresové služby
Kultúrne vyžitie, zábava
Športové vyžitie, relaxácia
Možnosti nákupu

10. Máte v úmysle Prahu v priebehu najbližších rokov opäť navštíviť?

- A. rozhodne áno
- B. skôr áno
- C. skôr nie
- D. určite nie
- E. ešte neviem

11. Koľko máte rokov?

do 25 rokov	45-59 rokov
26-44 rokov	60 a viac

12. Pohlavie

muž	žena
-----	------