

Hotelová klasifikace a její vliv na úroveň a rozsah ubytovacích služeb v ČR

Jitka Garstková

Bakalářská práce
2008

 Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta technologická

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta technologická

Ústav potravinářského inženýrství

akademický rok: 2007/2008

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: Jitka GARSTKOVÁ

Studijní program: B 2901 Chemie a technologie potravin

Studijní obor: Chemie a technologie potravin

Téma práce: Hotelová klasifikace a její vliv na úroveň a rozsah ubytovacích služeb v ČR.

Zásady pro vypracování:

- 1. Práce se bude zabývat charakteristikou hotelové klasifikace, příčinami jejího vzniku a dopady na rozvoj hotelového průmyslu v ČR a jím poskytovaných služeb.**

Rozsah práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná**

Seznam odborné literatury:

HOUŠKA,P.a kol.,Klasifikace ubytovacích zařízení, MMR ČR, Praha 2007, ISBN: 978-80-87147-00-9

Přehledy kapacit hromadných ubytovacích zařízení v České republice,[on line], [cit.2008-03-27], Dostupné na

WWW:<<http://www.czso.cz/csu/2005edicniplan.nsf/p/9208-05>

Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení 2006-9,[on line], [cit.2008-03-27], Dostupné na WWW:<<http://www.ahrcr.cz/oficialni-jednotna-klasifikace-ubytovacich-zarizeni-2006-9/>

Česká hotelová klasifikace, [on line], [cit.2008-02-17], Dostupné na WWW:<

[http://utb.cepac.cz/Screens/ContentProvider.aspx/xfpK-](http://utb.cepac.cz/Screens/ContentProvider.aspx/xfpK-5xZpAZC3nzeAB3kkgG3Hbh4vmdfMZrPSbZzTtY1/M0014_hotelovy_a_restauracni_provoz/distančni)

5xZpAZC3nzeAB3kkgG3Hbh4vmdfMZrPSbZzTtY1/M0014_hotelovy_a_restauracni_provoz/distančni

Vedoucí bakalářské práce:

Ing. Helena Kadidlová

Ústav potravinářského inženýrství

Datum zadání bakalářské práce:

22. listopadu 2007

Termín odevzdání bakalářské práce:

31. května 2008

Ve Zlíně dne 12. května 2008


doc. Ing. Petr Hlaváček, CSc.
děkan




prof. Ing. Ignác Hoza, CSc.
vedoucí katedry

ABSTRAKT

Tato práce se zabývá hotelovou klasifikací, jejími přínosy a vlivy na úroveň poskytovaných ubytovacích služeb. Bylo zjištěno, že počet ubytovacích zařízení se zvyšuje úměrně s rostoucí poptávkou. Ze strany zákazníků je největší zájem o hotely vyšších klasifikačních tříd, a to je jeden z hlavních důvodů, proč se provozovatelé snaží zlepšit kvalitu svých ubytovacích zařízení a využívají při tom i systém Oficiální jednotné klasifikace.

Klíčová slova: ubytovací zařízení, hotel, hotelová klasifikace, úroveň a kvalita ubytovacích služeb

ABSTRACT

The aim of this thesis was to study hotel's classification and its influence on the range and standard of accomodation services. It was found out that the number of the accomodation establishments increased adequately with a demand. The clients take more interest in well-classified hotels and this is one of the most important reasons why the managers struggle to improve a quality of their hotels and take advantage of the Official classification system.

Keywords: accomodation establishment, hotel, hotel's classification, standard and quality of accomodation services

Poděkování

Ráda bych poděkovala své vedoucí práce Ing. Heleně Kadidlové za rady a čas, který mi během zpracování bakalářské práce věnovala. Její odbornost a přátelský přístup při našich konzultacích mi nepochybně pomohl práci řádně zpracovat a včas dokončit.

Dále bych chtěla poděkovat své rodině za trpělivost a podporu.

Prohlašuji, že jsem na bakalářské práci pracovala samostatně a použitou literaturu jsem citovala. V případě publikace výsledků, je-li to uvolněno na základě licenční smlouvy, budu uvedena jako spoluautorka.

Ve Zlíně

.....

Podpis diplomanta

OBSAH

ÚVOD	7
1 ČESKÁ HOTELOVÁ KLASIFIKACE	8
1.1 HLAVNÍ VÝHODY KLASIFIKACE	9
1.2 ZÁKLADNÍ ROZDĚLENÍ UBYTOVACÍCH ZAŘÍZENÍ V ČESKÉ REPUBLICE	10
1.2.1 Kategorie ubytovacích zařízení	10
1.2.2 Třídy ubytovacích zařízení	11
1.3 CHARAKTERISTIKA HOTELŮ PODLE POČTU HVĚZDIČEK	11
1.4 OFICIÁLNÍ JEDNOTNÁ KLASIFIKACE UBYTOVACÍCH ZAŘÍZENÍ ČESKÉ REPUBLIKY KATEGORIE HOTEL, HOTEL GARNI, PENZION A MOTEL PRO OBDOBÍ 2006-2009	13
1.4.1 Podmínky udělování a zániku Certifikátu a Klasifikačního znaku	14
1.4.2 Podpora Klasifikace.....	15
1.5 KLASIFIKACE OSTATNÍCH KATEGORIÍ UBYTOVACÍCH ZAŘÍZENÍ.....	18
1.6 PROFESNÍ ORGANIZACE.....	18
2 MEZINÁRODNÍ HOTELOVÁ KLASIFIKACE	20
3 CESTOVNÍ RUCH	21
3.1 SPECIFIKA PODNIKÁNÍ V UBYTOVACÍCH SLUŽBÁCH	21
3.2 VÝVOJ CESTOVNÍHO RUCHU V ČESKÉ REPUBLICE	22
3.2.1 Struktura nabídky cestovního ruchu	23
3.2.2 Počet hromadných ubytovacích zařízení	23
3.3 CESTOVNÍ RUCH V ČESKÉ REPUBLICE V ROCE 2007	23
3.4 ZVÝŠENÍ ÚROVNĚ POSKYTOVANÝCH SLUŽEB	25
3.4.1 Faktory ovlivňující kvalitu služeb v cestovním ruchu:	25
ZÁVĚR	28
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	29
SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK	31
SEZNAM TABULEK	32
SEZNAM PŘÍLOH	33

ÚVOD

Podle nejnovějších údajů Eurostatu patří Česká republika mezi deset nejnavštěvovanějších států v Evropě. To dokazují nejen počty turistických pobytů strávených v českých hotelích, které se v posledních letech více než zdvojnásobily, ale i délky pobytů, které se neustále prodlužují.

Jak získat hosta a hlavně jak dokázat, aby příště opět přijel, je nesnadnou záležitostí každého ubytovacího zařízení. Při výběru hotelu se turisté (a nejen oni) předem informují, zda jim daný podnik může zabezpečit dostatečné pohodlí a komfort. Nároky klientů se však rok od roku mění. Dříve byl hotelový pokoj s barevnou televizí luxusem, dnes je pokoj s možností připojení na internet samozřejmostí. Doby, kdy si hosté vybírali hotel jen podle toho, zda vlastní bazén nebo fitcentrum, jsou již také dávno pryč. Převážná část hotelových návštěvníků dnes upřednostňuje pohodlnou postel a kvalifikovaný personál. Ve svém rozhodování jsou přitom do jisté míry ovlivnitelní.

Jedno z velkých tajemství cestování totiž spočívá ve znalosti, co lze očekávat od počtu hvězdiček připojených k názvu hotelu. Dvě hvězdičky by měly znamenat o něco více než jedna hvězdička a v typech hotelů označených třemi, čtyřmi či pěti hvězdičkami by mělo být také mnoho rozdílů. Tato skutečnost ale není vždy pravdivá. Ne každé ubytovací zařízení se totiž řídí doporučujícími pravidly o standardizaci, protože ta nejsou prozatím povinná.

Zavedením jednotného systému hotelové klasifikace je proces hodnocení hotelů zpřehledněn. Cílem je objasnit význam pojmu „hvězdičky“ pro podnikatele, spotřebitele i cestovní ruch. Pokud je ubytovací zařízení označeno klasifikačním certifikátem a respektuje jednotnou klasifikaci, požadovaná úroveň poskytovaných služeb je stoprocentně zajištěna. Při vstupu do ubytovacího zařízení si je tedy každý host předem vědom, jaké služby a servis zde může očekávat a tato certifikovaná zařízení jistě upřednostní před těmi, které tuto záruku kvality nemají.

1 ČESKÁ HOTELOVÁ KLASIFIKACE

V moderní době potřebují jak hosté, tak i provozovatelé ubytovacích zařízení jednoznačně definovaná orientační kritéria. Hotelová klasifikace ubytovacích zařízení se snaží orientaci v hotelové turistice usnadnit. Systém jednotné klasifikace v České republice rozděluje ubytovací zařízení do kategorií (od 1 do 5 hvězdiček) a tříd (hotely, penziony a další), což je mezinárodně uznávaný pojem a mezi zákazníky všeobecně známý. Hotelová klasifikace zajišťuje ve všech klasifikačních třídách nutné minimum vybavení a služeb, které má host právo vyžadovat a je garantována i kvalita bezchybného servisu. [4]

Jejím hlavním cílem je spokojenost hosta a tedy i podnikatele v hotelovém oboru, protože spokojenost prvního podmiňuje spokojenost toho druhého. Zároveň se také snaží vytvářet podmínky pro to, aby se stala dobrým marketingovým produktem, jenž pomůže ubytovací zařízení úspěšně prodávat nejen na domácím trhu. Naše jednotná klasifikace je v porovnání se systémy používanými v některých státech EU na velmi dobré úrovni a s těmito státy plně srovnatelná. Zařazením do Oficiální jednotné klasifikace mají ubytovací zařízení zajištěnou konkurenceschopnost i spravedlivé tržní prostředí. [6]

Klasifikace zajišťuje nejen spokojenost hosta, ale i rovnost podmínek v podnikání na trhu, protože hotel, který investuje do vybavení i úrovně služeb, by neměl být znevýhodňován vůči tomu, který má svými hvězdičkami hosta. Ubytovací zařízení, která jsou certifikována dle oficiální, byť doporučené klasifikace, mají výhodu při jednání se svými obchodními partnery, cestovními kanceláři a pouze takováto zařízení jsou propagována ze strany České centrály cestovního ruchu (agentury CzechTourism), neboť u nich je jistá určitá záruka kvality poskytovaných služeb a vybavení. [6]

Klasifikace je založena na dobrovolnosti. Státní úřady či orgány místní správy nemají tedy žádnou pravomoc tuto klasifikaci používat jako povinnou a to v jakékoli formě. Ubytovací zařízení si tak může s pomocí klasifikačních podkladů udělat přehled, jak se v klasifikaci zařadí. Přitom se každé zařízení rozhodne samo, zda se tohoto procesu zúčastní či nikoli. Klasifikace se mohou účastnit všechny provozovny s více než 5 pokoji, pokud jejich provozovatelé vlastní živnostenský list na ubytovací služby a klasifikované provozovny odpovídají všem právním předpisům platným na území ČR. K získání klasifikačního osvědčení (Certifikátu a Klasifikačního znaku) je nutné splnit požadovaná kritéria dané kategorie a třídy

dle podmínek a požadavků platné verze Oficiální jednotné klasifikace ubytovacích zařízení. [4]

1.1 Hlavní výhody Klasifikace

Klasifikace, která je nabízena našim ubytovacím zařízením, umožňuje jejím provozovatelům představit se veřejnosti s profesionální a přátelskou tváří. Z využití této klasifikace vyplývá i řada výhod jako například:

- je to důležitý krok k úspěšnému prosazení se české nabídky ubytovacích kapacit na mezinárodních trzích.
- bude tak nahrazeno divoké zařazování jednotlivých ubytovacích zařízení v ČR objektivním systémem.
- bude na svobodném základě zabráněno v zájmu podnikání státním zásahům a regulacím na evropské úrovni.
- hoteliéři budou mít podnět a motivaci ke zvýšení výkonů. Dostanou také možnost porovnat stav vybavení svého hotelu a úroveň jím poskytovaných služeb s požadavky pro jednotlivé kategorie a odstranit slabá místa.
- hoteliéři dostanou možnost cíleně podnikat a získají důležitý prostředek jak obstát na trhu. Pro prodejce, kteří jsou dodavateli vybavení do ubytovacích zařízení (např. prodejci elektronických rezervačních systémů) nebo pro cestovní kanceláře, se hotelová nabídka stává díky tomuto transparentnímu systému informací přehlednější a lépe prodejnou.
- potencionální hosté dostanou tímto důkaz o kvalitě a úrovni poskytovaných služeb v českém hotelnictví. Ze stavu ubytovacích zařízení pak může být vytvořen seznam, obsahující jejich objektivní zařazení.
- v sezóně, při veletrzích a kongresech bude možno lépe využít kompletní regionální nabídku lůžek. [4]

1.2 Základní rozdělení ubytovacích zařízení v České republice

Klasifikace rozděluje ubytovacích zařízení do příslušných kategorií a tříd dle stanovených požadavků nabízených služeb a vybavení. Kategorie specifikuje druh ubytovacího zařízení jako je hotel, motel, penzion a další. Začlenění do jednotlivých tříd s minimálními požadavky na vybavení a servis určují přidělené hvězdičky (1 - 5 hvězdiček). [2]

1.2.1 Kategorie ubytovacích zařízení

Klasifikace rozlišuje následující kategorie podle druhu poskytované činnosti.

a) **Hotel** je ubytovací zařízení s nejméně 10 pokoji pro hosty vybavené pro poskytování přechodného ubytování a služeb s tím spojených (zejména stravovací). Člení do pěti tříd.

Hotel garni má vybavení jen pro omezený rozsah stravování (nejméně snídaně) a člení se do čtyř tříd.

b) **Motel** je ubytovací zařízení s nejméně 10 pokoji pro hosty poskytující přechodné ubytování a služby s tím spojené pro motoristy a člení se do čtyř tříd.

c) **Penzion** je ubytovací zařízení s nejméně 5 pokoji pro hosty, s omezeným rozsahem společenských a doplňkových služeb a člení se do čtyř tříd.

d) **Mezi ostatní ubytovací zařízení patří:**

kemp (tábořiště),

chatová osada,

turistická ubytovna,

botel.

e) **Dependance** je vedlejší budova ubytovacího zařízení bez vlastní recepce, organizačně související s hlavním ubytovacím zařízením, které pro dependance zajišťuje plný rozsah služeb odpovídající příslušné kategorii a třídě a není vzdáleno více než 500 m. [2]

1.2.2 Třídy ubytovacích zařízení

Podle stanovených požadavků na plochu a vybavení pokojů lze ubytovací zařízení rozdělit do pěti tříd, které se označují hvězdičkami. Dané požadavky se vztahují i na úroveň a rozsah poskytovaných služeb spojených s ubytováním. [2]

Tabulka 1: Třídy ubytovacích zařízení

Počet hvězdiček	Název třídy
*	Tourist
**	Standard
***	Komfort
****	First Class
*****	Luxus

Hotely bývají označovány od jedné do pěti hvězdiček, což neplatí pro hotely typu garni, motely, penziony a depandance. Ty mohou být označeny maximálně čtyřmi hvězdičkami. [2]

1.3 Charakteristika hotelů podle počtu hvězdiček

Jednohvězdičkové hotely

Takto jsou obvykle označeny nezávislé hotely a hotelové řetězce pověstné tím, že nabízejí neměnnou kvalitu a jednoduchý komfort. Hotel je obvykle malý až středně velký a příhodně situovaný u turistických zajímavostí mírné cenové úrovně. Pokoje jsou obvykle vybaveny telefonem a televizí. Některé hotely nabízejí omezené restaurační služby, ale obvykle nejsou poskytovány služby hotelového poslíčka a pokojový servis. Typické národní řetězce této třídy jsou Econolodge, Motel 6. [5]

Dvouhvězdičkové hotely

Jedná se o spíše menší hotely řízené přímo majitelem. Hotel má často dvě až čtyři poschodí a většinou osobnější atmosféru. Často se nachází blízko cenově přijatelnějších zajímavostí či větších dopravních uzlů a v pohodlné vzdálenosti od veřejné hromadné dopravy. Náby-

tek a další vybavení je převážně v jednoduchém stylu. Většina těchto hotelů nemá vlastní restauraci, ale obvykle je možné se najíst v nedaleké cenově dostupné restauraci. Po určité hodině může být omezen vstup návštěvám. Typické národní řetězce v této třídě jsou Days Inn a LaQuinta Inn. [5]

Tříhvězdičkové hotely

Tyto hotely obvykle nabízejí prostornější ubytování v dobře zařízených pokojích a vkusné vstupní haly. Často stojí v blízkosti významných dálnic nebo obchodních čtvrtí, v pohodlné vzdálenosti od nákupních center a nedaleko od známých turistických zajímavostí. V hotelech obvykle najdete středně velkou restauraci, kde se běžně podává snídaně, oběd i večeře. Může být nabízena i pokojová služba. Hotely často poskytují i služby parkování automobilu, fitness centrum a bazén. Mezi typické národní řetězce této třídy patří Holiday Inn a Hilton. [5]

Čtyřhvězdičkové hotely

Většinou to jsou velké, formální hotely s luxusní recepcí, recepčními službami a službou hotelového poslíčka. Nejčastěji se nacházejí v blízkosti jiných hotelů stejné úrovně a obvykle je najdete blízko obchodních center, stravovacích zařízení a dalších velkých turistických zajímavostí. Úroveň služeb je hodně nadprůměrná a pokoje jsou dobře uspořádané a kvalitně zařízené. Většinou je k dispozici jedna restaurace, někde jich je na výběr i několik. Některé hotely servírují kontinentální snídaně nebo pochoutky v happy hour. Pokojová služba obvykle funguje po většinu dne. Běžně je k dispozici i parkoviště a služby parkování automobilů. V těchto hotelech najdete i služby concierge (vrátného), fitness centra a jeden nebo několik bazénů. Typické národní řetězce jsou Hyatt a Marriott. [5]

Pětihvězdičkové hotely

Jedná se o hotely, které nabízejí pouze nejvyšší úroveň ubytování a služeb. Ubytovací zařízení nabízejí vysoký stupeň individuálního servisu. Ačkoli jsou pětihvězdičkové hotely většinou velká zařízení, někdy nabízejí malé nezávislé hotely (nespadající do řetězce) elegantní intimitu, které nelze dosáhnout ve velkých zařízeních. Hotely se mohou nacházet ve velmi exkluzivních lokalitách na předměstích nebo v centru města. Vstupní haly jsou přepychové, pokoje jsou vybaveny stylovým nábytkem a kvalitním povlečením. Vybavení často zahrnuje DVD a videopřehrávač, CD přehrávač, whirlpool nebo jacuzzi, placené televizní programy, vyhřívané bazény a další. V hotelu jsou až tři restaurace se znamenitými

menu. Pokojová služba většinou funguje nepřetržitě. Obvykle jsou k dispozici fitness centra, podzemní garáže a služba parkování automobilů. V této třídě jsou typické národní řetězce Ritz Carlton a Four Seasons. [5]

1.4 Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení České republiky kategorie hotel, hotel garni, penzion a motel pro období 2006-2009

Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení vznikla z podnětu odborných sdružení, která zastupují zájmy provozovatelů ubytovacích zařízení v České republice - Asociace hotelů a restaurací ČR (AHR ČR), Sdružení podnikatelů v pohostinství, stravovacích a ubytovacích službách (UNIHOST), za podpory Ministerstva pro místní rozvoj, České centrály cestovního ruchu, Sdružení českých spotřebitelů a Sdružení obrany spotřebitelů. [2]

System jednotné Klasifikace dává žadatelům potřebnou volnost. Ti si nejprve vyberou deklarovanou třídu a následně dle speciální klasifikační tabulky zjistí, zda jejich provozovna vyhovuje daným požadavkům. Jednotlivé požadavky na vybavení a servis jsou rozděleny na povinné a tzv. povinně volitelné. Z povinně volitelných musí žadatel splnit cca 70 %, aby mohl Klasifikační znak získat. To mu přináší jistou flexibilitu, kdy může sám zvážit, které požadavky jsou pro něj finančně tak náročné, že je musí realizovat postupně, nebo případně jisté prvky (v rozsahu 3 – 9 bodů podle třídy) vynechat. Klasifikace zahrnuje i některé služby, které jsou z pohledu dnešního zákazníka klíčové např. směnárna, ostraha objektu, domácí a zahraniční tisk, dětský koutek a další. [3]

Klasifikace se řídí pevně stanoveným řádem a způsobem vyhodnocování, jenž přihlíží k místním specifickým podmínkám. Vyřízení žádosti musí proběhnout ve lhůtě do 60 dnů po obdržení žádosti. Do 6 měsíců po vydání rozhodnutí pak dojde k řádné kontrole, kterou provede, případně jinak zajistí profesní sdružení, které žádost přijalo. Toto sdružení uhradí i náklady spojené s touto kontrolou. Výsledkem klasifikace se stane pro celou ČR jednotný Klasifikační znak včetně Certifikátu. [4]

Provozovatel ubytovacího zařízení může žádat o udělení více tříd pro jeden objekt. Udělené třídy nemusí být po sobě jdoucí. V případě úspěšné certifikace žadatel viditelně označí

části budovy příslušnými třídami. Společné znaky však musí vyhovět nejvyšší certifikované třídě. [4]

Pro hotely garni a penziony neplatí povinné kritérium "Restaurant". Klasifikace musí v takovém případě vedle označení hvězdiček uvádět slovně dodatek "Garni" nebo "Penzion". [3]

Tabulka 2: Počty požadavků dle jednotlivých tříd, které nemusí být splněny

Třída ubytovacího zařízení	Maximální tolerance nesplněných požadavků u povinně volitelných
* Tourist	3
** Economy	3
*** Standard	6
**** First class	9
***** Luxury	9

1.4.1 Podmínky udělování a zániku Certifikátu a Klasifikačního znaku

Udělování a obnovování Certifikátů a Klasifikačních znaků provádějí pro své členy i ostatní podnikatele profesní sdružení AHR ČR a UNIHOST. Certifikát i Klasifikační znak se však nestávají majetkem žadatele, ale jsou žadateli pronajaty po dobu platnosti jejich udělení. Klasifikační znaky (samolepky) se udělují na čtyřleté období počínaje lednem 2006 a obsahují příslušné letopočty, logo agentury CzechTourism, kategorii a třídu. Na Certifikátu jsou navíc jména a loga všech 3 profesních svazů a podpisy jejich představitelů, logo Ministerstva pro místní rozvoj, obchodní jméno, název ubytovacího zařízení a místo, ve kterém se nachází. [2]

Zjištění a kontrolu provádí to profesní sdružení, které danému ubytovacímu zařízení Certifikát a Klasifikační znak udělil. Případné spory řeší ustanovená klasifikační komise. Jsou-li při kontrole shledány nedostatky, komise stanoví termín nápravy. Při nesplnění podmínek

standardů uvedených v klasifikaci může být Certifikát a Klasifikační znak i odejmut. Certifikáty udělené před rokem 2006 jsou neplatné. [2]

Klasifikace zaniká automaticky při změně provozovatele či při zjevných změnách na objektu hodnocení. S uplynutím doby, na kterou byla klasifikace udělena, zaniká i oprávnění tuto klasifikaci používat. [4]

Člen AHR ČR nebo UNIHOST získá Certifikát a Klasifikační znak za 1.500,- Kč, pokud ubytovací zařízení není a nechce být členem AHR ČR nebo UNIHOST uhradí poplatek ve výši 3.000,- Kč. [2]

1.4.2 Podpora Klasifikace

Představitelé Asociace hotelů a restaurací České republiky, jako reprezentant oboru hotelnictví a gastronomie, a agentura CzechTourism se dohodli na dalších krocích, které by vedly k podpoře kvality v ubytovacích službách a k podpoře klasifikovaných ubytovacích zařízení. Mezi tyto kroky byla zahrnuta jak propagace vůči odborné veřejnosti, tak i propagace se zaměřením na turisty. [6]

Cílem propagace klasifikace vůči odborné veřejnosti je zajištění dostatečného množství certifikovaných zařízení a tím zlepšení kvality služeb v rámci ČR. Při této propagaci byly zvoleny následující možnosti:

1) Prezentace odborníkům – provozovatelům ubytovacích zařízení

Kampaň zahájila již HO.RE.KA ČR a NFHR ČR v roce 2006 prezentacemi na všech významných veletrzích a workshopech. Nyní probíhají přednášky v rámci celorepublikových veletrhů již pod hlavičkou AHR ČR a CzechTourism. Podporu klasifikace zajišťují také předsedové jednotlivých krajských sekcí, kteří mají k dispozici letáky pro nábor a rozšíření počtu klasifikovaných zařízení. [6]

2) Propagační materiály pro podnikatele

Formou e-mailingu, publikací v odborných časopisech a propagačních materiálů je šířena osvěta mezi podnikateli s vysvětlením významu klasifikace. Cílem této aktivity je získat co nejvíce nově certifikovaných zařízení. [6]

3) **Vzdělávací materiál pro podnikatele a školy**

AHR ČR vytvořením publikace, která vysvětluje význam klasifikace ubytovacích zařízení, její historický vývoj v souvislosti s naším současným členstvím v EU, zabezpečuje zároveň i informovanost odborné veřejnosti a studentů. [6]

4) **Publikace a spolupráce s mediálními partnery**

AHR ČR zajišťuje pravidelnou podporu formou inzerce a informace o certifikovaných zařízeních a výhodách certifikace v bulletinu AHR FÓRUM ČESKÉHO POHOSTINSTVÍ a v odborných časopisech, které jsou mediálními partnery nebo spolupracují s AHR ČR (COT business, FOOD SERVICE, SVĚT OBCHODU, HOTEL REVUE). [6]

5) **Webová podpora**

Na webových stránkách AHR ČR poskytuje informace pro podnikatele o podmínkách certifikace včetně možnosti elektronického vyplnění formuláře. Propojení se stránkou www.hotelstars.cz. [6]

Cílem kampaně se zaměřením na turisty je zajistit jejich povědomí o certifikaci, jako známce kvality a podpořit tak certifikovaná zařízení. Pro tuto skupinu byly zvoleny tyto metody:

1) **Propagační letáky pro turisty**

Ve spolupráci a pod záštitou agentury CzechTourism jsou vytvořeny informační letáky pro turisty s dvoujazyčným textem (česky a anglicky), jejichž distribuce probíhá v rámci všech zahraničních zastoupení agentury CzechTourism, informačních center v ČR a veletrhů, na kterých se účastní CzechTourism nebo AHR ČR a na dalších vytipovaných místech. Cílem kampaně je informovat turisty o označení certifikovaných zařízení jako garance kvality s odkazem na webové stránky. Tento materiál je dále šířen prostřednictvím webových stránek zainteresovaných subjektů. [6]

2) **Zpětná vazba**

Zpětná vazba spočívá hlavně v zajištění vyřizování případných připomínek hostů – návštěvníků certifikovaných zařízení. Připomínkami hostů se zabývá klasifikační komise AHR ČR a zároveň reaguje na případné stížnosti hostů, na rozdíly mezi deklarovaným vybavením ubytovacích zařízení a skutečným stavem a další kontrolou. [6]

3) **Plakáty na reklamních sloupech**

Agentura CzechTourism zajišťuje umístění plakátů na reklamních sloupech. [6]

4) **Webové stránky hotelstars.cz a další propojení**

Ve spolupráci s agenturou CzechTourism byly vytvořeny webové stránky www.hotelstars.cz, které stručnou formou popisují stávající klasifikační systém, jeho význam a rozdíly mezi jednotlivými třídami a kategoriemi. Stránky jsou určeny turistům, kteří využívají služby certifikovaných zařízení nebo se rozhodují o své cestě do ČR. Veškeré informace jsou logicky seřazeny od základních a jednoduchých, až po detailní informace, včetně legislativy v několika světových jazycích (česky, anglicky, německy, francouzsky, španělsky, rusky). Stránka obsahuje pravidelně aktualizovaný seznam certifikovaných zařízení s propojením na jejich domovské webové stránky. Projekt je koordinován ve spolupráci s HOTREC, který dále umožní propojení těchto stránek s ostatními asociacemi členských států EU pod názvem (What Hotelstars mean in Europe). Tato stránka bude dále propojena se stránkami www.czechtourism.cz a www.czechtourism.com. [6]

5) **Další zvýhodnění klasifikovaných ubytovacích zařízení**

Agentura CzechTourism poskytuje certifikovaným zařízením zvýhodněnou sazbu pro účast na workshopech, veletrzích a dalších propagačních cestách, kde bude Česká Republika nabízet účast podnikatelům z oboru. Tato výhoda byla již realizována i v minulosti. [6]

6) **Umístění seznamu členů s kontakty v propagačních materiálech agentury CzechTourism**

Agentura CzechTourism umísťuje aktuální seznam certifikovaných zařízení s kontakty pro potenciální hosty do publikace Premiéry v České republice (vyjde na CD s propojením na webové stránky certifikovaných), dále v publikaci Kudy z nudy. [6]

7) **Společný e-mailing**

Agentura CzechTourism a AHR ČR společně zajišťují e-mailing na kontakty ze své databáze s informací pro návštěvníky certifikovaných zařízení, ale i všem ubytovacím zařízením, nabídku certifikace spolu s výhodami, které získají. [6]

8) **Katalog ubytovacích zařízení**

AHR ČR vytvořila a bude pravidelně aktualizovat katalog certifikovaných ubytovacích zařízení v elektronické podobě, který může být v případě potřeby do budoucna realizován také v tištěné podobě. Výhoda elektronického katalogu spočívá převážně v tom, že zde mohou být živé odkazy na webové stránky certifikovaných zařízení s možností přímého provedení rezervace. Katalog, spolu s výše uvedeným propagačním letákem a odkazem na www.hotelstars.cz, je šířen během všech akcí cestovního ruchu zaměřených na oslovení jak domácích, tak zahraničních turistů. [6]

1.5 Klasifikace ostatních kategorií ubytovacích zařízení

Obdobný systém certifikace jako u hotelů byl vytvořen za pomoci Ministerstva pro místní rozvoj a agentury CzechTourism a je aplikován u kempů a chatových osad, turistických ubytoven a ubytování v soukromí pod gescí Živnostenského společenstva Kempy a chatové osady, Klubu českých turistů, Svazu venkovské turistiky. [6]

Klasifikace ostatních kategorií ubytování je stanovena v dokumentu „Doporučení upravující základní ukazatele pro poskytování ubytovacích služeb v rámci ubytování v soukromí, v kempech a chatových osadách a turistických ubytovnách“ s tím, že:

- Svaz podnikatelů ČR ve venkovské turistice a agroturistice ručí za ubytování v soukromí,
- Kempy a chatové osady ČR – Živnostenské společenstvo ručí za kategorii kempy a chatové osady,
- Klub českých turistů ručí za kategorii turistické ubytovny. [2]

1.6 Profesionální organizace

UNIHOST - Sdružení podnikatelů v pohostinství, stravovacích a ubytovacích službách České republiky

Jedná se o dobrovolnou, profesní, nepolitickou a nezávislou zájmovou organizaci se sídlem v Ostravě-Mariánských Horách, založenou v roce 1992. Sdružuje podnikatele v oblasti gastronomie, hotelnictví a cestovního ruchu a v Moravskoslezském kraji má dlouholetou

tradici. V současné době již má působnost na celém území ČR. UNIHOST je členem Hospodářské komory ČR, KHK Moravskoslezského kraje, Svazu obchodu a cestovního ruchu ČR, spolupracuje s gastronomickými školami a s odbornými asociacemi, a to s Asociací číšníků ČR, Asociací kuchařů a cukrářů ČR a Českou barmanskou asociací. Hlavním úkolem sdružení je hájit a prosazovat oprávněné zájmy svých členů. Poskytuje svým členům odborné poradenské a informační služby z oblasti legislativy, hygieny, bezpečnosti práce apod. [6]

AHR ČR - Asociaci hotelů a restaurací České republiky

Asociaci hotelů a restaurací České republiky vznikla v novou jednotnou a silnou organizaci po dobrovolném sloučení dvou dominantních profesních zástupců oboru hotelnictví a gastronomie a to HO.RE.KA ČR - Sdružení podnikatelů v pohostinství a cestovním ruchu s NFHR ČR - Národní federací hotelů a restaurací České republiky. [2]

AHR ČR sdružuje provozovatele stravovacích a ubytovacích služeb, působí na celém území České republiky, spolupracuje s ostatními sdruženími stejného oboru v rámci celé ČR, je členem Hospodářské komory ČR a Svazu obchodu a cestovního ruchu ČR. [2]

Hlavním důvodem vzniku AHR ČR byla nevýhoda dosavadní roztržitosti v oboru, která kromě zhoršené možnosti vyjednávání kvalitních podmínek pro podnikání a rozvoj gastronomie, přinášela zbytečnou duplicitu některých činností a s nimi spojených nákladů. Vznik společné, jednotné organizace je důležitým mezníkem pro další rozvoj a reprezentaci oboru, jak v rámci České republiky, tak na mezinárodní úrovni a zároveň jasnou deklarací schopnosti podnikatelů v oboru hotelnictví a gastronomie, domluvit se a prosazovat své zájmy společně. [7]

HOTREC – Asociace zastupující sektor hotelů, restaurací a kaváren na evropské úrovni

Asociace HOTREC zastupuje sektor hotelů, restaurací a kaváren na evropské úrovni. Tento sektor čítá 1,5 milionu podniků a v samotné EU vytváří osm milionů pracovních příležitostí. HOTREC zastřešuje 38 národních obchodních a zaměstnavatelských asociací, které zastupují zájmy tohoto sektoru ve 24 různých zemích Evropy. Naše profesní sdružení AHR ČR je také jejím členem. [13]

2 MEZINÁRODNÍ HOTELOVÁ KLASIFIKACE

Snaha po vytvoření mezinárodně platné hotelové klasifikace se stala předmětem velkých diskusí jak na úrovni národních hotelových asociací, tak i v rámci IH&RA (Mezinárodní asociace hotelů a restaurací). Výsledkem jednání bylo odmítavé stanovisko IH&RA a HOTRECU s odůvodněním, že návrh Mezinárodní organizace pro standardizace (ISO) by měl pro hotely svými náklady na zajištění splnění podmínek jednotné mezinárodní klasifikace vážné finanční důsledky. Obě organizace doporučují, aby klasifikace hotelových zařízení byla v pravomoci příslušných orgánů jednotlivých států. [6]

V souvislosti s uvedenými fakty se vyskytly návrhy na zavedení jednotné evropské klasifikace. Také tyto návrhy však byly vrcholnými představiteli HOTRECU zamítnuty. Pro zkvalitnění stravovacích a ubytovacích služeb v jednotlivých zemích EU mají tedy vedle klasifikace v rámci různých hotelových řetězců největší význam národní hotelové klasifikace. Odborníci odhadují, že zhruba polovina všech klasifikací je uskutečňována na základě dobrovolnosti. Finanční prostředky na zpracování a udržování klasifikace jsou z nejrůznějších zdrojů, vládou počínaje až po poplatky hotelů konče. [6]

Většina zemí EU zavedla vlastní národní klasifikaci hotelů, ale existují země, kde žádná oficiální klasifikace hotelů neexistuje (Švédsko, Dánsko, Finsko). Pro lepší orientaci účastníků cestovního ruchu vydávají touroperátoři, případně automobilové kluby či jiné organizace, průvodce po ubytovacích zařízeních. Převážná část států EU zařazuje ubytovací zařízení do pěti tříd (zatím není v rámci EU vymezena jednotná terminologie, a proto pro označení úrovně poskytovaných služeb se často setkáváme s pojmem kategorie) a označuje je hvězdičkami. Některé státy však zařazují ubytovací zařízení od * do ***** (např. Francie a Řecko). Ve Velké Británii se pak můžeme setkat vedle označování pomocí hvězdiček i s korunkami, případně klíči, které označují zařízení k pronájmu. [10]

Národní hotelové asociace mají v jednotlivých zemích EU rozdílnou pravomoc, snahou všech je však působit na stálé zkvalitňování stravovacích a ubytovacích služeb. Zařazování nebo následné schvalování zařazení ubytovacích zařízení je věcí příslušných orgánů státu nebo orgánů s přenesenou působností státu (např. v Rakousku Komora živnostenského hospodářství). [10]

3 CESTOVNÍ RUCH

Cestovní ruch je průřezovým odvětvím, které zahrnuje nejrůznější služby, a je napojeno na mnoho dalších hospodářských činností. Má dopad na taková odvětví jako je doprava, stavebnictví, kultura, obchod, zdravotnictví, lázeňství, hotelnictví a na mnohá další odvětví, která vytváří produkty související s poskytováním služeb týkajících se volného času. Proto je nutné zabývat se i problematikou zkvalitnění poskytovaných služeb. A to zejména z pohledu standardů upravujících poskytování služeb v oblasti turistického ubytování, jako nedílné součásti průmyslu cestovního ruchu v návaznosti na nutnost jeho konkurenceschopnosti v rámci mezinárodního cestovního ruchu. Příjezdový cestovní ruch má nemalý podíl na HDP České republiky. V posledních 2 letech dosahuje přibližně 4 %. [6]

Tabulka 3: Devizové příjmy z cestovního ruchu ČR 2000 – 2006 (v mil. Kč)

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Příjmy	115071,0	118133,0	96 289,2	100310,1	107129,8	110948,0	113125,0
Výdaje	49 370,0	52 802,0	51 549,2	54 419,2	58 362,8	57 777,6	60 015,4
Saldo	65 701,0	65 331,0	44 739,9	45 890,9	48 767,0	53 170,4	53 109,6

Zdroj: AHR FORUM, duben 2007

3.1 Specifika podnikání v ubytovacích službách

Ubytovací služby jsou z pohledu normalizace (vytváření mezinárodně srovnatelných norem) nejvíce diskutovanou problematikou ze všech ostatních služeb cestovního ruchu. A to zejména proto, že zájmy spotřebitelů a provozovatelů jsou zde nejvíce v rozporu. Nejdůležitějším specifikem v oblasti ubytovacích služeb je sama podstata služeb, které jsou vázány na:

- místo, kde se vyskytují atraktivity pro realizaci cestovního ruchu, za kterými jde spotřebitel,
- časovost, neboť jejich tvorba, realizace i spotřeba je místně a časově propojena,

- pomíjivost, která souvisí s tím, že produkty cestovního ruchu nelze „vyrábět na sklad“, pokud nejsou spotřebovány v době, kdy jsou k dispozici, je jejich přínos pro podnikatele i zákazníka ztracen. [6]

Z dalších důležitých charakteristik je nutné především uvést, že:

- ubytovací služby mají charakter osobních služeb, neboť jsou nabízeny pro bezprostřední uspokojování potřeb účastníků cestovního ruchu a jsou nabízeny většinou přímým prodejem,
- nabízené služby jsou výslednicí několika oborů, které se podílejí na jejich zabezpečení a fungování. [6]

3.2 Vývoj cestovního ruchu v České republice

Počet zahraničních turistů v České republice až do roku 1999, kdy se v ČR ubytovalo 5,6 mil. zahraničních turistů v ubytovacích zařízeních, rostl. Poté následovalo období poklesu a stagnace způsobené negativními geopolitickými událostmi a přírodními katastrofami, jakými byly teroristické útoky v New Yorku (2001), povodně v ČR (2002), epidemie nemoci SARS a válečný konflikt v Iráku (2003). Rok 2004 znamenal pozitivní obrat pro mezinárodní cestovní ruch, který se také projevil v příjezdovém cestovním ruchu, kdy se dle šetření návštěvnosti v hromadných ubytovacích zařízeních v ČR ubytovalo 6,1 mil. turistů. V roce 2005 přicestovalo 6,3 mil. turistů a během roku 2006 se v hromadných ubytovacích zařízeních ubytovalo 6,4 mil. zahraničních hostů. [6]

Tabulka 4: Počet zahraničních turistů v hromadných ubytovacích zařízeních v ČR

2000 – 2006

2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
4 772 794	5 405 239	4 742 773	5 075 756	6 061 225	6 336 128	6 435 474

Zdroj: AHR FORUM, duben 2007

3.2.1 Struktura nabídky cestovního ruchu

Z hlediska struktury nabídky cestovního ruchu připadá cca 45 % lůžkové kapacity na ubytovací zařízení ve střediscích městského a kulturně – poznávacího cestovního ruchu, kolem 15 % na ubytovací zařízení ve střediscích letní rekreace u vody, 19 - 20 % v horských střediscích, na lázeňská střediska cca 8 – 9 % lůžkových kapacit a na ostatní střediska cestovního ruchu, většinou ve venkovském prostředí, cca 10 % kapacit ubytovacích zařízení v ČR. [6]

Roční čisté využití lůžkové kapacity v hotelech a penzionech (statisticky sledovaných) v roce 2006 dosáhlo v průměru 35,8 %. Nadprůměrné bylo zejména v Praze (51,8 %), v Karlovarském (45,3 %) a Zlínském kraji (32,9 %); nejméně využita byla lůžková kapacita v kraji Jihočeském (25,4 %), Vysočina (24,9 %) a Ústeckém kraji (21,8 %). Toto nízké využití lůžkových kapacit je jednou ze slabých rozvojových stránek a svědčí také o malé nabídce atraktivních produktů a programů cestovního ruchu. Lze se rovněž domnívat, že je zapříčiněno nedostatečnou kontrolní činností státu, protože je v zásadě nemožné s tak nízkou obsazeností zabezpečit jakoukoli rentabilnost hotelových provozů. Objektivně je však třeba rovněž připustit, že svou roli sehrávají také důsledky krátké sezóny pro mnohá zařízení (zejména v oblastech bez zimního cestovního ruchu a rekreace). [6]

3.2.2 Počet hromadných ubytovacích zařízení

Počet hromadných ubytovacích zařízení v roce 2001 dosáhl počtu 7 703, v roce 2006 činil 7 616 zařízení s celkovou kapacitou 441 968 stálých lůžek. Druhá skladba uvedených hromadných ubytovacích zařízení v roce 2006 byla následující: na hotely a jim podobná zařízení připadlo 57 % (z toho na čtyřhvězdičkové a pětihvězdičkové hotely jen 7 %), na ostatní hromadná ubytovací zařízení 43 % (v tom 16 % na kempy, 29 % na chatové osady a turistické ubytovny, 56 % na ostatní nespecifikovaná hromadná zařízení). [6]

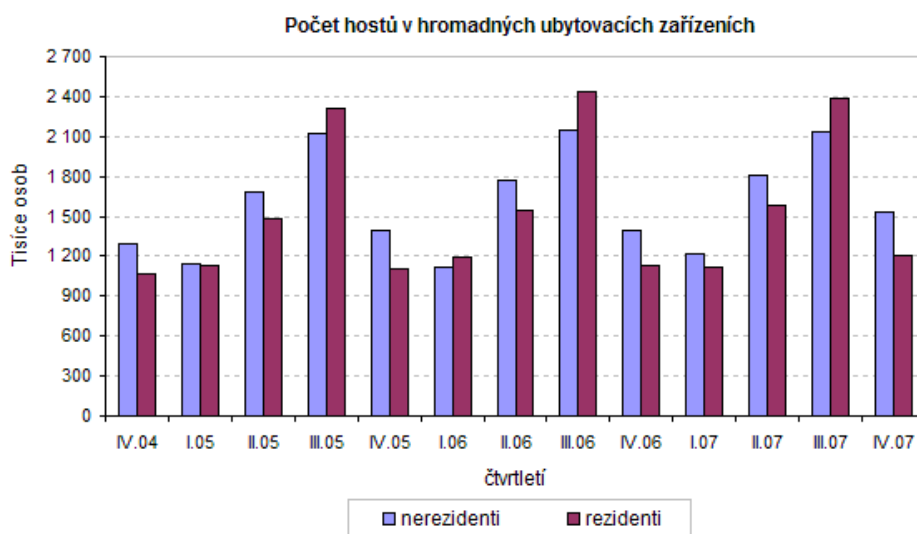
3.3 Cestovní ruch v České republice v roce 2007

Rok 2007 byl pro cestovní ruch relativně příznivý. Počty příjezdů hostů celkem vzrostly proti roku 2006 o 1,9 %. Počty příjezdů nerezidentů (nerezident je osoba, která nemá v ČR stálý byt a ani se zde nezdržuje alespoň 183 dnů v kalendářním roce) byly vyšší o 3,8 %,

u rezidentů (rezident je osoba, která má v ČR stálý byt a obvykle na území ČR pobývá alespoň 183 dnů v kalendářním roce, a to jak souvisle, tak i v několika obdobích) ale klesly o 0,1 %. Nárůst byl zaznamenán v hotelech a pensioonch, k poklesu pak došlo v ostatních hromadných ubytovacích zařízeních, zejména v chatových osadách a turistických ubytovnách a v kempech. Nejvyšší nárůst zaznamenaly čtyřhvězdičkové hotely (příjezdy vzrostly o 11,6 %). Výrazný pokles byl zaznamenán v chatových osadách a turistických ubytovnách (o 13,3 %) a v kempech (o 8,5 %). Čisté využití pokojů v hotelech a pensioonch bylo 43,1 %. Nejvyšší využití 62,0 % měly pětihvězdičkové a čtyřhvězdičkové hotely (56,5 %). Ostatní hotely a pensiony vykázaly čisté využití pokojů 37,4 %. [6]

Ze všech hostů ubytovaných v roce 2007 v hromadných ubytovacích zařízeních bylo 51,5 % zahraničních turistů. Nejvíce hostů (4,5 milionu) navštívilo Prahu, z toho téměř 90 % byli zahraniční hosté. Dalšími nejvíce navštívenými oblastmi byly kraje Jihomoravský (1,2 milionu osob) a Jihočeský (981 tisíc osob). Zahraniční turisté, po již uvedené Praze, nejčastěji směřovali do Karlovarského kraje (472 tisíc, téměř 70 % všech hostů) a dále do Jihomoravského kraje (432 tisíc, necelých 40 % všech hostů). Nejméně navštíveny byly kraje Ústecký (377 tisíc) a Pardubický (390 tisíc). Nejvíce přijelo do ČR Němců, Britů, Italů, Američanů a Rusů. Přitom nejdelší průměrná doba pobytu ve dnech byla zaznamenána u Rusů (6,3 dne). Průměrná doba pobytu všech hostů byla 4,2 dne a cizinců 4,1 dne. [6]

Tabulka 5: Počet hostů v hromadných ubytovacích zařízeních



Porovnáme-li meziroční nárůst v obsazenosti hotelů (0,6 %) a vezmeme-li v úvahu otázku průměrných cen, které více či méně stagnují, dostáváme ne zcela přesný, ale celkem výstižný obrázek o vývoji našeho hotelnictví. Ubytovacích kapacit totiž přibývá rychleji než potencionálních hostů. Jen v roce 2007 pouze v hlavním městě přibylo dalších 1900 pokojů, a to ve vyšších třídách. Takže celkově počet přenocování v ČR narůstá, ale vzhledem k nárůstu kapacit klesá v některých případech obsazenost hotelů. Ty se tuto skutečnost snaží kompenzovat tím, že přistupují na často neuvěřitelně nízké ceny některých klientů. Tím roztácejí kolotoč postupného předhánění se v tom, kdo je ochoten přijmout obchod za nižší cenu. Tato cenová politika je ale z dlouhodobého hlediska neudržitelná. Hlavním problémem dnešních hoteliérů tedy nebude ani tak naplnění kapacity, jako spíše získání kvalitních klientů, kteří jsou ochotni za dobré služby platit odpovídající cenu. [14]

3.4 Zvýšení úrovně poskytovaných služeb

Kvalita poskytovaných služeb v cestovním ruchu vytváří vhodné prostředí pro jeho další rozvoj. Investování do kvality je důležité a záslužné, i když tato snaha není automaticky odměněna růstem v počtech návštěvníků. Ale logicky ty oblasti a společnosti, které investují do zlepšování kvality, jsou též zainteresovány na přínosech z této činnosti. Naplnění tohoto cíle však vyžaduje komunikaci s potencionálními návštěvníky. Řada tržních trendů vyvolává nutnost tvorby kvalitativních faktorů, které jsou stále důležitějšími při ovlivňování volby turistů. [6]

3.4.1 Faktory ovlivňující kvalitu služeb v cestovním ruchu:

Rozšiřování a zkvalitňování služeb

Problematika zkvalitňování služeb cestovního ruchu se stává prioritou. Je to proto, že stále ještě existuje rozdílnost v kvalitě nabízených služeb cestovního ruchu, včetně služeb ubytovacích a stravovacích, mezi jednotlivými regiony. Proto je důležitou podmínkou konkurenceschopnosti nabídky českého cestovního ruchu. Jedná se nejen o zavádění systémů řízení jakosti podle norem ISO 9000 (management jakosti), ISO 14 000 (environmentální management), ISO 22 000 (management bezpečnosti potravin), ale i zavádění jednotné národní kategorizace a certifikace v oblasti kvality poskytovaných služeb v zařízeních cestovního ruchu, včetně ubytovacích zařízení. [6]

Vytváření vysoce kvalitních a bezpečných produktů

Kvalita a bezpečnost produktů cestovního ruchu a služeb je v jednotlivých zemích různá, v důsledku různých norem používaných v těchto zemích. Protože spotřebitelé jsou stále mobilnější a jako turisté nebo cestovatelé cestují z jednoho konce zeměkoule na druhý, tyto rozdíly začaly působit četné problémy. Zvláště spotřebitelé, kteří pocházejí ze zemí, kde platí přísnější kvalitativní a bezpečnostní normy, často nejsou spokojeni s produkty cestovního ruchu a službami, kterých se jim dostává při jejich cestách do zahraničí. Jestliže nabízené produkty a služby nesplňují jejich požadavky, spotřebitelé se často rozhodují pro jinou turistickou destinaci. Takový vývoj je pro celou oblast cestovního ruchu nežádoucí. Dobří dodavatelé produktů cestovního ruchu a služeb jsou nepříznivě ovlivňováni nízkou kvalitou produktů nabízených jejich kolegy. Pokud existují minimální normy produktů cestovního ruchu a služeb, je spotřebiteli jasné, co může očekávat. Dodavatel těchto produktů a služeb potom ví, jaké kvalitativní a bezpečnostní požadavky musí splňovat. Standardizace přináší všeobecné zlepšení produktů cestovního ruchu a služeb. Obava, že standardizace povede k uniformitě v oblasti cestovního ruchu, je neopodstatněná, protože tento typ norem neovlivňuje charakter produktu cestovního ruchu, nebo jej ovlivňuje jen velmi okrajově. [6]

Transparentnější nabídka na trhu

Standardizace činí nabídku na trhu transparentnější. To je důležité pro spotřebitele, neboť je mu dána příležitost srovnávat kvalitu různých produktů. Teprve potom bude schopen provést odůvodněnou volbu. Avšak pro spotřebitele je důležitý jiný aspekt. Větší transparentnost vede k větší konkurenci mezi dodavateli produktů a služeb, což dále ovlivní poměr mezi cenou a kvalitou, který bude pro spotřebitele příznivější. [6]

Zlepšení přijatelnosti produktu

Cestovní ruch v zásadě obsahuje tři hlavní oblasti, tj. dopravu, ubytování a turistická zařízení či atraktivitu. Spotřebitelé si kupují podstatnou část produktů cestovního ruchu, aniž by měli možnost si je nejprve prověřit. Kromě toho kupní cena je placena před dodáním produktu. Tato situace je zvláště obvyklá v oblasti dopravy a ubytování. Kdykoli si zákazník kupuje produkt nebo službu, téměř vždy musí vycházet z toho, co mu nabízí dodavatel produktů a služeb ve své brožuře nebo prospektu či prostřednictvím elektronických médií.

Čím jasnější je popis výrobku, tím je pro spotřebitele jednodušší, aby si vybral co nejvhodnější produkt. To znamená, že obě strany standardizací produktů a služeb získají. [6]

Zlepšení komunikace mezi spotřebitelem a dodavatelem produktů a služeb

Podstatným problémem je, že v oblasti cestovního ruchu často existuje značná vzdálenost mezi zákazníkem a dodavatelem produktu, o který má zákazník zájem, a to doslova i v přeneseném slova smyslu. V praxi se ukazuje, že tato vzdálenost často způsobuje nedorozumění a v důsledku toho rozdílné názory mezi dodavatelem produktů a služeb a spotřebitelem. Tyto rozdílné názory téměř vždy vyplývají z pocitu zklamání na straně zákazníka, který se domnívá, že nedostává to, co si objednal. Dodavatel produktů a služeb je na druhé straně přesvědčen, že žádaný produkt skutečně dodává. Tomuto rozdílnému pojetí lze předejít, pokud informace o produktech nedovolují jejich nesprávnou interpretaci. Toho lze dosáhnout použitím kvalitativních norem. Z uvedených důvodů je třeba znovu zdůraznit, že standardizace může být jak pro spotřebitele, tak i pro dodavatele produktů a služeb prospěšná. Oba budou vycházet ze stejných norem a definic, čímž se vyhnou rozdílům v názorech. [6]

ZÁVĚR

World Tourism Organization (WTO), jako zastřešující mezinárodní organizace cestovního ruchu uvedla, že kvalita v cestovním ruchu představuje “uspokojení všech legitimních požadavků a očekávání klienta v rámci akceptované ceny, zahrnujících určující kvalitativní faktory jako je bezpečnost, hygiena, dosažitelnost služeb cestovního ruchu, harmonie s lidským a přírodním prostředím”. Cestovní ruch je úzce spjat s ubytovacím sektorem, a je tedy velmi důležité nabídnout spotřebitelům kvalitní hotelové provozovny a služby.

Za uplynulých 18 let je možno vývoj cestovního ruchu i kapacit ubytovacích zařízení hodnotit příznivě. V roce 1985 bylo v naší republice pouze 2000 ubytovacích zařízení, dnes je toto číslo cca 4-násobné. K tomuto obrovskému nárůstu je nutné přiznat i fakt, že ne vždy byla nabízena i dostačující kvalita. Pouze se zajištěním stoprocentních služeb je možné dosáhnout pevného postavení na hotelovém trhu. Ne každá provozovna je ale schopna obstát v konkurenci s hotely pod záštitou mezinárodních hotelových řetězců. Ti disponují dostatkem finančních prostředků a investují nejen do kvality nabízených služeb, ale i do vzdělání a kvalifikace svého personálu.

Jak již bylo zmíněno, hosté si za kvalitu rádi připlatí. Statistiky jasně ukazují, že rozsah a úroveň hotelů se zvyšuje. Je zřejmé, že rozšířením svých služeb může provozovatel oslovit i širší okruh potenciálních klientů. Tím jistě nejen získá nové zákazníky, ale i příjemně překvapí stálou klientelu. A spokojený zákazník je pro hoteliéry tou nejlepší odměnou. Tuto skutečnost dokazuje i návštěvnost čtyř a pěti hvězdičkových hotelů, které jsou zárukou vysokého standartu služeb.

K rozvoji kvalitního hotelnictví v České republice jistě přispěje zapojení dalších hotelů do již fungujícího jednotného klasifikačního systému. Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení je velmi účelná jak pro provozovatele, tak i klienty. Na jedné straně umožňuje hostům získat přehledný systém o nabízených hotelových službách ještě před jejich návštěvou a na druhé straně zaručuje provozovatelům stejná pravidla a konkurenceschopnost. Při absenci jakékoliv klasifikace může host jen velmi obtížně reklamovat nedostatečné služby a provozovatel může jen velmi obtížně prokázat, že tyto služby není povinen poskytnout.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] *Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení v ČR.* [on line]. [cit. 2008-02-15]. Dostupné na WWW:<<http://www.hotelstars.cz/>
- [2] *Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení 2006-9.* [on line]. [cit. 2008-03-27]. Dostupné na WWW:< <http://www.ahrcr.cz/oficialni-jednotna-klasifikace-ubytovacich-zarizeni-2006-9/>
- [3] *Unihost.* [on line]. [cit.2008-02-15]. Dostupné na WWW:< <http://cms.unihostostrava.cz/www/cl-671805/2-o-nas/>
- [4] KADIDLOVÁ,H. *Hotelový a restaurační provoz.* [on line]. [e-learning]. Dostupné na WWW:< http://utb.cepac.cz/Screens/ContentProvider.aspx/xfpK-5xZpAZC3nzeAB3kkgG3Hbh4vmdfMZrPSbZzTtY1/M0014_hotelovy_a_restauracni_provoz/distancni_text/menu/index.htm
- [5] *Vysvětlení počtu hvězdiček.* [on line]. [cit.2008-03-17]. Dostupné na WWW:< <http://cesko.hotels.com/starrating.doc>
- [6] HOUŠKA,P. a kol. *Klasifikace ubytovacích zařízení.* Praha. 2007. 180s. ISBN: 978-80-87147-00-9
- [7] Anonym. Sloučení NFHR ČR a HO.RE.KA ČR do Asociace hotelů a restaurací České republiky AHR ČR. *Food Service.* 2006. č.11. s.10
- [8] HLINKA, P. Odpovídá prezident NFHR ČR. *Food Service.* 2006. č.4. s.30
- [9] *Přehledy kapacit hromadných ubytovacích zařízení v České republice.* [on line]. Dostupné na WWW:< <http://www.czso.cz/csu/2005edicniplan.nsf/p/9208-05>
- [10] Anonym. *Kategorizace a klasifikace ubytovacích zařízení ve státech EU.* [on line]. [cit.2008-03-16]. Dostupné na WWW:< <http://www.cestovni-ruch.cz/kategorizace/klashoteleleu.php>
- [11] *Kapacita hromadných ubytovacích zařízení podle kategorie ubytovacího zařízení v ČR.* [on line]. Dostupné na http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/cru_cr
- [12] *Počet hostů a přenocování hostů v hromadných ubytovacích zařízeních podle kategorie zařízení a zemí v ČR.* [on line]. Dostupné na WWW:< http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/cru_cr

-
- [13] STÁREK,V. 55. valné shromáždění HOTREC. *AHR FÓRUM* . 2007. č.4. s.14
- [14] STÁREK,V. *Top hotely*. [on line]. [cit. 2008-03-27]. Dostupné na WWW:<
<http://www.foodservice.cz/top-hotely-detail.php?item=10>
- [15] Podklady ČSÚ a MOCR. Vývoj kapacit hromadných ubytovacích zařízení. *Food Service*. 2006. č.4. s.38

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

AHR ČR	Asociace hotelů a restaurací České republiky
UNIHOST	Sdružení podnikatelů v pohostinství, stravovacích a ubyt. službách
HOTREC	Asociace zastupující sektor hotelů, restaurací a kaváren na evropské úrovni
HO.RE.KA ČR	Sdružení podnikatelů v pohostinství a cestovním ruchu České republiky
NFHR ČR	Národní federací hotelů a restaurací České republiky
IH&RA	Mezinárodní asociace hotelů a restaurací
ISO	Mezinárodní organizace pro standardizace
WTO	World Tourism Organization (Světová organizace cestovního ruchu)
SARS	Severe Acute Respiratory Syndrome (Syndrom akutního respiračního selhání)

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1: Třídy ubytovacích zařízení.....	11
Tabulka 2: Počty požadavků dle jednotlivých tříd, které nemusí být splněny	14
Tabulka 3: Devizové příjmy z cestovního ruchu ČR 2000 – 2006 (v mil. Kč)	21
Tabulka 4: Počet zahraničních turistů v hromadných ubytovacích zařízeních v ČR	22
Tabulka 5: Počet hostů v hromadných ubytovacích zařízeních	24

SEZNAM PŘÍLOH

- Příloha I: Vzory klasifikačních znaků
- Příloha II: Zjednodušení srovnání tříd ubytovacích zařízení
- Příloha III: Hotelová klasifikace v zemích reprezentované organizací HOTREC
- Příloha IV: Kapacita hromadných ubytovacích zařízení podle kategorie ubytovacího zařízení v ČR
- Příloha V: Návštěvnost v hromadných ubytovacích zařízeních podle kategorie ubytovacího zařízení v ČR (v tis.)
- Příloha VI: Vývoj kapacit hromadných ubytovacích zařízení

PŘÍLOHA I: VZORY KLASIFIKAČNÍCH ZNAKŮ



PŘÍLOHA II: ZJEDNODUŠENÉ SROVNÁNÍ TŘÍD UBYTOVACÍCH ZAŘÍZENÍ

Požadavek	Tourist	Economy	Standard	First class	Luxury
	*	**	***	****	*****
Lůžko min. 80 x 190 cm (dvojlůžko min. 160 x 190 cm)	x	x			
Lůžko min. 90 x 190 cm (dvojlůžko min. 180 x 190 cm)			x		
Lůžko min. 100 x 200 cm (dvojlůžko min. 200 x 200 cm)				x	x
Internetová přípojka (bezdrátové nebo pevné připojení)			x	x	x
Minibar s ceníkem zboží				x	x
Vana s teplou a studenou vodou s ruční sprchou				x	x
Sprchový kout s teplou a studenou vodou pro muže a ženy/ na max. 10 pokojů	x	x			
Sprchový kout s teplou a studenou vodou s kombinovanou ruční i pevnou sprchou	x	x			x
Sprchový kout nebo vana s ruční sprchou s teplou a studenou vodou			x	x	
Recepce s provozem 16 hodin denně			x		
Recepce s provozem 24 hodin denně				x	x
Doba podávání snídaní minimálně 3 hodiny			x	x	x
Místnost pro stravování, která zároveň může sloužit k pobytu hostů	x	x			
Restaurace s denním provozem a nabídkou snídaní, obědů a večeří (mimo hotel garni, pension a depandance)			x	x	x
Denní a večerní úprava pokojů				x	x
Praní a žehlení prádla pro hosta do 24 hodin				x	
Praní a žehlení prádla pro hosta do 12 hodin					x
Samoobslužný zavazadlový vozík			x	x	
Služba dveřníka (možno kombinovat se službou hotelového zřízence)					x

**PŘÍLOHA III: HOTELOVÁ KLASIFIKACE V ZEMÍCH
REPREZENTOVANÉ ORGANIZACÍ HOTREC**

Země	Je v dané zemi klasifikace oficiální?	Pokud ano, na jaké úrovni?	Je dobrovolná či povinná?	Kdo vypracoval klasifikační systém?	Kdo uděluje klasifikační certifikáty?	Kdo financuje systém?	Kritéria objektivní a/nebo subjektivní?
Belgie	ANO	Národní	Povinná	Národní veřejný úřad	Národní veřejný úřad	Veřejný úřad	Objektivní + hodnocení "jména-reputace"
		(BENELUX)		a reprezentanti 'Commissariat au Tourisme'			
Dánsko	ANO	Národní – ale pouze členové sdružení HORESTA(národní asociace)	Povinná	HORESTA	HORESTA	HORESTA	Objektivní
Estonsko	ANO	Národní	Dobrovolná	Národní veřejný úřad	Národní veřejný úřad	Veřejný úřad	
Finsko	NE						
Francie	ANO	Národní	Dobrovolná	Národní veřejný úřad	Národní a místní veřejný úřad	Nulové náklady pro hotely vyjma znaku	Objektivní
Irsko	ANO	Národní	Dobrovolná	Turistická centrála s konzultací s Federací irských hotelů	Turistická centrála přes jmenované prostředníky (Tourism Quality Services)	Turistická centrála z registračních poplatků placené hotely a penziony	Kombinace objektivních a subjektivních kritérií, ale ve skutečnosti s větší vahou na subjektivní

Itálie	ANO	Místní, ale pracuje se na národní úrovni	Povinná	Místní veřejný úřad	Místní veřejný úřad	Veřejné fondy	Většinou objektivní
Maďarsko	ANO	Národní	Povinná	Národní veřejný úřad a profesní asociace	Národní úřad	Veřejné fondy	Objektivní
Malta	ANO	Národní	Povinná	Maltská turistická centrála (MTA)	MTA přes Product Planning and Development Directorate	MTA; všechny ubytovací a stravovací zařízení platí licenční poplatky	Objektivní
Německo	ANO	Národní	Dobrovolná	Profesní organizace	Profesní organizace	Klasifikované hotely	Objektivní
Nizozemí	ANO	Národní (BENELUX)	Povinná	Národní veřejný úřad Belgie, Nizozemí a Lucemburska. V Nizozemí s profesními organizacemi a spotřebiteli	Profesní asociace a unie kontrolované vládou. Organizace spotřebitelů zde hrají také svou roli.	Profesní asociace s uniemi, organizace spotřebitelů se také účastní	Objektivní, ale příliš široká, takže vzniká diskuze
Norsko	Během podzimu 2001 pravděpodobně představí systém podobný dánskému						
Portugal-sko	ANO	Národní	Povinná	DGT Národní veřejný úřad	DGT Národní veřejný úřad	Veřejný úřad	Kvantitativní kritéria, takže velmi objektivní

Rakousko	ANO	Národní	Dobrovolná	Profesní organizace	Profesní organizace	Profesní organizace (APHA)	Objektivní
Řecko	ANO	Národní	Povinná	Národní veřejný úřad	Národní veřejný úřad	Veřejné fondy a příspěvky od hoteliérů	Objektivní
Španělsko	ANO	Místní	Povinná	Místní veřejný úřad	Místní veřejný úřad	Veřejný úřad	Objektivní
Švédsko	NE						
Švýcarsko	ANO	Národní	Povinná, ale pouze pro členy Švýcarské hotelové asociace (SHA)(ti pokrývají 75% přenočování)	Profesní organizace	Národní a místní komise SHA	SHA	Objektivní pro hvězdičkovou klasifikaci
Velká Británie	ANO	Národní (určité rozdíly v Anglii, Skotsku a Walesu)	Dobrovolná (vláda má však možnost z ní udělat povinnou)	Národní veřejný úřad	Národní a místní veřejné úřady (Turistické centrály)	Poplatky od zúčastněných hotelů	Anglie:objektivní Skotsko/Wales:subjektivní

**PŘÍLOHA IV: KAPACITA HROMADNÝCH UBYTOVACÍCH
ZAŘÍZENÍ PODLE KATEGORIE UBYTOVACÍHO
ZAŘÍZENÍ V ČR**

Rok	Počet zařízení								
	celkem	hotely a podobná ubyt. zařízení	hotely *****	hotely ****	ostatní hotely	pensiony	kempy	chatové osady a turistické ubytovny	Ostatní jinde neuvezená
2000	7 469	3 960	11	141	1 716	2 092	471	1 093	1 945
2001	7 703	4 112	13	158	1 732	2 209	480	1 112	1 999
2002	7 869	4 335	18	199	1 674	2 444	481	1 086	1 967
2003	7 926	4 377	21	219	1 639	2 498	475	1 069	2 005
2004	7 640	4 311	28	241	1 601	2 441	476	984	1 869
2005	7 605	4 278	34	252	1 596	2 396	499	968	1 860
2006	7 616	4 314	35	274	1 631	2 374	512	946	1 844

**PŘÍLOHA V: NÁVŠTĚVNOST V HROMADNÝCH UBYTOVACÍCH
ZAŘÍZENÍCH PODLE KATEGORIE UBYTOVACÍHO
ZAŘÍZENÍ**

Rok	Počet zařízení v ČR (v tis.)								
	celkem	hotely a podobná ubytovací zařízení	hotely *****	hotely ****	ostatní hotely	pensiony	kempy	chatové osady a turistické ubytovny	Ostatní jinde neuvedená
2000	10 863	7 494	447	1 369	4 215	1 461	1 197	565	1 606
2001	11 283	6 600	467	1 347	4 785	1 554	1 046	596	1 485
2002	10 415	6 253	424	1 216	4 612	1 498	687	468	1 507
2003	11 346	6 362	499	1 289	4 572	1 584	1 115	635	1 647
2004	12 219	7 236	636	1 861	4 738	1 455	1 302	601	1 623
2005	12 361	9 074	638	2 294	4 723	1 417	1 153	550	1 583
2006	12 724	9 375	702	2 415	4 797	1 459	1 137	550	1 660
2007	12 960	9 893	765	2 695	4 980	1 451	1 040	477	1 551

PŘÍLOHA VI : VÝVOJ KAPACIT HROMADNÝCH UBYTOVACÍCH ZAŘÍZENÍ

UKAZATEL	1985	1990	1995	2000	2001	2002	2003	2004
Ubytovací zařízení	2000	2531	3 030	7 469	7 703	7 869	7 926	7 640
Z toho: hotely apod.	800		983	3 960	4 112	4 335	4 337	4 311
Počet pokojů (v tis.)	50,5	75,0	88,7	169,6	169,3	170,6	170,7	164,6
Z toho: v hotelech	27,2		47,5	95,3	95,4	96,6	98,0	98,7
Počet lůžek (v tis.)	135,0	193,2	237,3	437,4	440,3	445,6	446,0	433,2
Z toho: v hotelech	65,1		114,0	217,6	218,6	223,3	226,7	229,6
Počet hostů (v tis.)	6 547	8 423	6 913	10 864	11 283	10 415	11 346	12 220
Z toho: cizinci	1 994		3 381	4 773	5 405	4 743	5 076	6 061
Počet přenocování (v tis.)	20 262	24 480	24 233	44 200	39 122	37 110	39 343	40 781