

UBYTOVACÍ ZAŘÍZENÍ
– ZA „EURO-HVĚZDIČKAMI“ S POMOCÍ TECHNICKÝCH NOREM

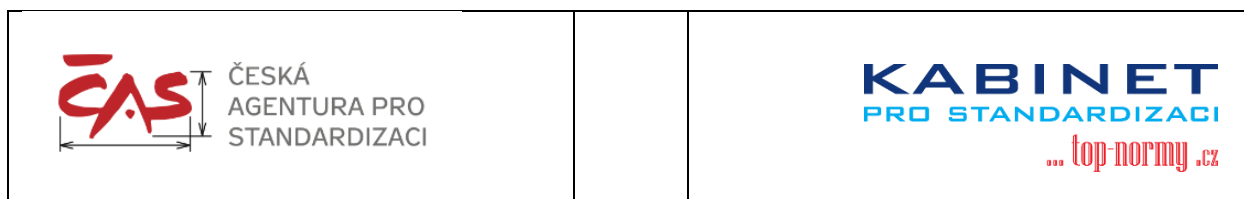
Mikrostudie

Verze Final



Realizováno v únoru až březnu 2025 k naplňování priorit České agentury pro standardizaci v oblasti podpory zviditelňování normalizace a technických norem





UBYTOVACÍ ZAŘÍZENÍ – ZA „EURO-HVĚZDIČKAMI“ S POMOCÍ TECHNICKÝCH NOREM

Ing. Libor DUPAL

Odborná spolupráce: Ing. Petr Houška, PhD. a Ing. Andrea Peková

Mikrostudie (situační analýza)

- pro webovou prezentaci a jiné elektronické šíření
- podklad pro zpracování a vydání publikace (s podporou Rady Kvality ČR)

Tento pracovní text byl zpracován Kabinetem pro standardizaci v rámci projektu KOORDINACE ZAPOJENÍ ČESKÝCH SPOTŘEBITELŮ V ISO COPOLCO S PŘIHLÉDNUTÍM K EVROPSKÉ NORMALIZACI PRO ROK 2025 realizovaného s podporou České agentury pro standardizaci (ČAS), s cílem zviditelnění technických norem na příkladu konkrétních témat a oblastí normalizace.

OBSAH

OBSAH 2

| | |
|---|----|
| ÚVODNÍ SLOVO GENERÁLNÍHO ŘEDITELE ČESKÉ AGENTURY PRO STANDARDIZACI..... | 3 |
| PŘEDMLUVA..... | 4 |
| 1. ÚVOD..... | 5 |
| 1.1. K významu cestovního ruchu..... | 5 |
| 1.2. Z historie kvality a její regulace pro ubytovací zařízení..... | 6 |
| 2. STAVEBNÍ LEGISLATIVA U NÁS – ubytovací zařízení..... | 9 |
| 2.1. Legislativní východiska..... | 9 |
| 2.2. Požadavky na ubytovací zařízení dle vyhlášky č. 146..... | 9 |
| 2.3. Požadavky na přístupnost dle vyhlášky č. 146..... | 10 |
| 2.4. Odkaz na normy..... | 11 |
| 3. NORMALIZACE PRO UBYTOVACÍ ZAŘÍZENÍ..... | 13 |
| 3.1. Úvod..... | 13 |
| 3.2. Terminologie: základní kategorie ubytovacích zařízení..... | 13 |
| 3.3. Úloha a struktury CEN a ISO pro ubytovací zařízení..... | 14 |
| 3.4. Evropský model HOTELSTARS UNION..... | 16 |
| 3.5. Národní norma ČSN pro implementaci Hotelstars Union..... | 16 |
| 3.5.1. Úvod..... | 16 |
| 3.5.2. K ČSN 76 1110 konkrétně..... | 17 |
| 4. PŘÍSTUPNOST UBYTOVACÍCH ZAŘÍZENÍ A CESTOVNÍHO RUCHU OBECNĚ..... | 19 |
| 4.1. Design pro všechny..... | 19 |
| 4.2. Přístupnost v zastavěném prostředí..... | 20 |
| 4.3. Přístupný cestovní ruch pro všechny..... | 21 |
| 5. ZAPOJENÍ SPOTŘEBITELŮ..... | 24 |
| 5.1. Sdružení českých spotřebitelů, Kabinet pro standardizaci..... | 24 |
| 5.2. ANEC..... | 24 |
| 6. ZÁVĚREM..... | 25 |
| 6.1. Dostupnost technických norem..... | 25 |
| 6.2. Souhrnná informace k vystavení na web..... | 25 |
| 6.3. K vydání publikace s podporou Rady kvality ČR..... | 27 |
| RESUMÉ – Český/Anglicky..... | 28 |
| PODPŮRNÉ PŘÍLOHY..... | 29 |
| Použité zkratky..... | 29 |
| Použité zdroje..... | 29 |
| Realizace projektu..... | 30 |

ÚVODNÍ SLOVO GENERÁLNÍHO ŘEDITELE ČESKÉ AGENTURY PRO STANDARDIZACI



Česká republika má silnou tradici technické normalizace, jež sahá až do počátku minulého století. V roce 2022 jsme si připomněli 100 let od založení národní normalizační organizace – Československé normalizační společnosti. V tradici nezávislé společnosti, založené na objektivní odborné práci, nyní již několik let pokračuje Česká agentura pro standardizaci, státní příspěvková organizace (ČAS).



Národní technická normalizace (s podporou své strategie přijaté do roku 2030) odpovídá na probíhající i budoucí technologické, ekonomické, právní, environmentální, sociální a politické výzvy. Je potěšující, že privátní i veřejný sektor vnímají, že využívání technických norem vede k lepšímu fungování vnitřního trhu EU. Normy jsou efektivním nástrojem pro zajištění volného pohybu zboží, služeb i osob. Normalizace stimuluje hospodářský růst a inovaci a zejména posiluje konkurenceschopnost České republiky, především pak malých a středních podniků, v rámci Evropské unie i mezinárodně.

Tento stav a vnímání technické normalizace společností nejsou samozřejmé, je třeba na nich dále pracovat a posilovat je. Normy jsou totiž jedním z nástrojů oprávněného zájmu, tedy prostředkem pro ochranu zdraví a bezpečnosti osob, majetku či životního prostředí. A aby takový nástroj byl skutečně efektivní, je třeba nejen správné nastavení procesů v rámci tvorby technických norem, ale také zásadní podpora používání technických norem účastníky trhu. K tomu směřuje řada aktivit Agentury.

V uvedeném smyslu je naprosto stěžejní spolupráce se zainteresovanými stranami. V tomto spektru je třeba zvláště zdůraznit slabší účastníky trhu, např. zástupce spotřebitelů, ale také malé a střední podniky, mikropodniky, živnostníky atp. V tomto stručném úvodním slově není prostor pro rekapitulaci toho, co vše ČAS na tomto poli koná. Finanční podpora projektu, v jehož rámci byla zpracována i tato mikrostudie, zaměřená na standardizaci kvality ubytovacích služeb, je toho jen jedním příkladem.

Mnoho informací nalezne zájemce v Magazínu ČAS, který je široce distribuovaný v tištěné podobě a na webových stránkách Agentury v elektronickém formátu.

Mgr. Zdeněk Veselý, generální ředitel ČAS

(Náhled do Magazínu ČAS)



PŘEDMLUVA

Téma bylo zpracováno v rámci postupně realizovaných úkolů za účelem zviditelňování technických norem (a normalizace obecně), vždy na příkladu konkrétního tématu a oblasti normalizace.

Dle zadání objednatele (ČAS) je předmětem vypracování mikrostudie, její vystavení na webu zpracovatele a dle uvážení ČAS na jejich webu či elektronických sítích; stejnými komunikačními prostředky bude samostatně publikována souhrnná informace k tématu.

Předmětem objednávky jsou normativní vymezení podmínek a požadavků pro přiznání deklarované úrovně kvality ubytovacích služeb, založených na dohodě více evropských zemí v modelu **HOTELSTARS UNION**.



Východiskem je stručné uvedení nové stavební legislativy ve vztahu k tématu (zákon, vyhláška č. 146/2024 Sb., o požadavcích na výstavbu). Klíčovou podstatou tématu je pak zviditelnění podmínek stanovených v aktualizované původní české technické normě ČSN 76 1110:2025 *Služby cestovního ruchu – Klasifikace ubytovacích zařízení – Kategorie hotel, hotel garní, penzion, apartmánový hotel a apartmánový komplex*, která reflektuje evropský vývoj zaštitěný „Hotelstars Union“ a zohledňuje národní specifika (apartmánové hotely a komplexy, které v evropském systému zahrnuté nejsou).

Mikrostudie též zahrnuje požadavky na přístupnost upravené normou ČSN ISO 21902 *Služby cestovního ruchu a související služby – Přístupný cestovní ruch pro všechny – Požadavky a doporučení*, která stanovuje požadavky a poskytuje směrnice pro „přístupný cestovní ruch pro všechny“ s cílem zajistit rovný přístup a využívání cestovního ruchu co nejširšímu okruhu osob všech věkových kategorií a schopností.

Cílem mikrostudie je tedy zviditelnit spotřebitelům i podnikatelům působícím v oblasti ubytovacích služeb a cestovního ruchu obecně požadavky a nástroje pro zařazování jednotlivých kategorií ubytovacích zařízení do příslušných tříd podle minimálních požadavků na vybavení a rozsah poskytovaných služeb.

K tématu bude následně zpracována a zveřejněna tisková informace. Mikrostudie je určena ke zveřejnění na webových stránkách realizátora (KaStan) i zadavatele (ČAS), a to ve dvojím výstupu: v kompletním znění a ve zhuštěné souhrnné informaci.

V neposlední řadě a se stejným cílem, jak je uvedeno výše, je připravena ke zveřejnění publikace, jak v tištěné, tak v elektronické verzi. Tato publikace byla financována s finanční podporou Rady kvality ČR – tedy z jiného finančního zdroje než studie zpracovaná v tomto dokumentu.

Libor Dupal, ředitel Kabinetu pro standardizaci



1. ÚVOD

1.1. K významu cestovního ruchu

Kvalita ubytovacích zařízení je významným aspektem cestovního ruchu. Orientace v systémech hodnocení kvality ubytovacích zařízení a jejich důvěryhodnost je pro spotřebitele či zákazníky obecně zcela zásadní a jsou východiskem v rozhodovacím procesu při výběru.

Podle Světové obchodní organizace představují služby více než dvě třetiny světového hrubého domácího produktu (HDP). Jsou hlavní ekonomickou činností a přispívají k HDP více než průmysl a zemědělství dohromady. Toto odvětví vytváří každé jedenácté pracovní místo na světě.

Cestování může být náročným procesem v celém řetězci cestovního ruchu pro 15 % světové populace, která žije s nějakou formou znevýhodnění, a pro osoby s požadavky na přístupnost. Zlepšení přístupnosti v sektoru cestovního ruchu by prospělo i starším lidem, především pokud uvážíme, že se předpokládá nárůst podílu osob ve věku 65 let a více, z 9 % v roce 2019 na 16 % v roce 2050. (Zdroj: Zpráva Komise OSN pro obyvatelstvo a rozvoj (<https://population.un.org/ProfilesOfAgeing2019/index.html>)).

Lidé se znevýhodněním nebo s jinými požadavky na přístup mohou v odvětví cestovního ruchu a v mnoha destinacích čelit fyzickým, smyslovým, kognitivním a kulturním překážkám. Při hledání vhodných míst a služeb cestovního ruchu může být obtížné najít jasné a přesné informace o přístupnosti nabídky, služby nebo zařízení destinace. Tuto situaci lze zlepšit důslednějším uplatňováním norem a lepším výcvikem pracovníků v cestovním ruchu.

Vzhledem k tomu, že mezinárodní obchod se službami je hnací silou hospodářského růstu ve vyspělých i rozvojových zemích, byť s dramatickým propadem v době kovidové, přicházejí nebezpečí spojená s každou silnou expanzí trhu – nedostatek kontrol, zneužívání a šizení spotřebitelů, neprůhlednost, špatná kvalita, neefektivita, pochybné a nekalé obchodní praktiky a další újmy na kvalitním poskytování služeb.

Právě mezinárodní normalizace a standardizace je jedním ze zásadních nástrojů odstraňování technických bariér obchodu obecně i obchodu službami cestovního ruchu. Důkazem může být i dohoda členských států Světové obchodní organizace WTO z Bali (Nusa Dua, 3.–6. 12. 2013), která si kladla za cíl výrazně omezit byrokratické překážky obchodu a zlepšit obchodní podmínky pro nejchudší země světa.

V neposlední řadě má mezinárodní normalizace služeb význam pro ochranu spotřebitelů, zejména z pohledu jejich informovanosti; očekávání spotřebitelů je spojeno s kvalitou poskytovaných služeb v různých místech světa, a místní požadavky na jejich poskytování se někdy mohou výrazně lišit od tohoto očekávání.

A dále, existují některé dokumenty (např. kodexy, normy a pokyny), které uvádějí doporučení a požadavky na některé klíčové aspekty přístupnosti v různých prostředích a službách (např. v letecké dopravě). Kromě toho existují také normy, které odkazují na koncept Univerzální design pro dopravní služby a pracovní prostředí. Stávající normy však vykazují mezery a mohou se lišit mezi jednotlivými zeměmi, a dokonce i mezi různými regiony v rámci jedné země. To může vyvolat nerealistická očekávání ohledně přístupnosti služeb a zařízení, které návštěvník v dané destinaci očekává.

Většina studií o přístupném cestovním ruchu ukázala, že jedním z hlavních problémů při uplatňování norem je nedostatečná informovanost poskytovatelů služeb cestovního ruchu o existujících nástrojích a možných řešeních. Chybí informace o tom, kde hledat návod, a v různých zemích a regionech mohou být v různých normách protichůdné informace, zatímco v některých zemích nejsou k dispozici žádné normy. Poskytovatelé služeb cestovního ruchu se navíc potýkají s obtížemi, když nevědí, jak postupovat v situacích, pro které dosud nebyly přijaty žádné mezinárodní normy.

Veřejný sektor má odpovědnost za podporu všeobecně přístupného prostředí a služeb cestovního ruchu pro místní obyvatele a návštěvníky. Toho lze například dosáhnout zavedením postupů, které budou vyžadovat přístupnost u každého projektu financovaného z veřejných prostředků.

Odhaduje se, že veřejné zakázky tvoří 15 až 20 % celosvětového HDP¹. Orgány veřejné správy tak mohou prokázat vedoucí úlohu v oblasti rozvoje cestovního ruchu tím, že budou vyžadovat koncept Univerzální design ve výběrových řízeních na veřejné zakázky a při zadávání zakázek na infrastrukturu, budovy, dopravu a vybavení. Tímto způsobem – tam, kde jsou veřejné investice směřovány do rozvoje cestovního ruchu – budou projektanti, návrháři, výrobci a dodavatelé v oblasti cestovního ruchu povzbuzováni k vytváření přístupného prostředí a destinací cestovního ruchu, což přinese výhody návštěvníkům, podnikům a místním komunitám.

1.2. Z historie kvality a její regulace pro ubytovací zařízení

Již od ledna roku 2008 je oficiálním dokumentem pro klasifikaci ubytovacích zařízení v ČR technická norma ČSN 76 1110, o jejímž aktuálním znění bude podstatná část této mikrostudie. Historie je ale podstatně delší a s tou zde ve stručnosti začneme.

Problematiku klasifikace ubytovacích zařízení zásadním způsobem ovlivnila vyhláška Úřadu pro normalizaci č. 156/1960 Sb., kterou se zavedl nový druh technických norem – **oborové normy**. Oborové normy vypracovávala a schvalovala příslušná resortní ministerstva; v případě kategorizace ubytovacích zařízení to bylo Ministerstvo obchodu. Zákonem č. 96/1964 Sb., o technické normalizaci, byla stanovena jejich závaznost. Ministerstvo obchodu následně vydalo pro oblast stravovacích a ubytovacích služeb následující oborové normy:

- ON 73 5411 *Hotely – pro projektování nových hotelů a pro projektování úprav a rekonstrukcí dosavadních objektů a zařízení*
- ON 73 5412 *Kategorizace ubytovacích závodů a zařízení, určených k přechodnému ubytování a klasifikační znaky pro jejich zařazování do tříd*
- ON 73 5413 *Kategorizace odbytových středisek veřejného stravování a klasifikační znaky pro jejich zařazování do skupin*
- ON 73 5412 následně rozšířila kategorizaci a klasifikaci i o další závody a zařízení k ubytování turistů. Jednalo se o kategorie motel, hotel, turistická ubytovna, chatová osada, bungalov, autokempink, lůžkové vozy, lehátkové vozy, kempinky, stanový tábor, veřejné tábořiště. Hotely v horských oblastech mohly být označeny názvem horský hotel, horská bouda.

Pro zajímavost uvádíme, jak byly tehdy zařízení k ubytování turistů klasifikovány:

- Hotel byl zařazen do 5 tříd: A* de Luxe, A*, B*, B, C
- Motel by zařazen do 2 tříd: A*, B
- Botel by zařazen do 1 třídy: B*
- Turistická ubytovna do 2 tříd: A, B
- Autokempink do 2 tříd: A, B
- Chatová osada do 2 tříd: A, B
- Bungalov do 1 třídy: A*

Svojí roli v systematizaci klasifikace pak sehrála Rada vzájemné hospodářské pomoci (RVHP), když v roce 1978 byl vypracován 1. dodatek k oborové normě ON 73 5412, kterým **se zavedlo třídění a značení hotelů hvězdičkami** (jedna až pět hvězdiček). Podle tohoto dodatku se zařazovaly nově vybudované, rekonstruované nebo modernizované hotely a dále hotely, které svým technickým vybavením, rozsahem a úrovní služeb odpovídaly podmínkám pro zařazení do některé z 5 tříd.

1 https://ec.europa.eu/growth/single-market/public-procurement_en

Z hlediska organizace řízení vnitřního obchodu, a tedy i cestovního ruchu, byla významná novelizace působnosti ministerstev na počátku 80. let, kdy byl upraven název ministerstva a jeho působnost v oblasti cestovního ruchu na Ministerstvo obchodu a cestovního ruchu. Vládní výbor pro cestovní ruch ČSR byl začleněn do struktury ministerstva jako samostatná sekce cestovního ruchu. Tato působnost fakticky trvala do roku 1990, kdy byl přijat zákon č. 105/1990 Sb., o soukromém podnikání občanů, který zásadním způsobem změnil řízení a podnikání v cestovním ruchu. Tehdy došlo ke zrušení odvětvového řízení cestovního ruchu a od té doby ani fakticky neexistuje legislativní nástroj pro režim financování a řízení, resp. koordinace cestovního ruchu na úrovni obcí a krajů.

V roce 1990 též došlo k zásadní novelizaci oborové normy ON 73 5412 pod novým názvem *Kategorizace veřejných ubytovacích zařízení a klasifikační znaky pro jejich zařazování do tříd*, která nově upravila kategorizaci ubytovacích zařízení. Byla zavedena nová kategorie hotel garni a penzion, který nahradil stávající kategorii ubytovací hostinec. Nově byly v oborové normě upraveny klasifikační znaky pro kategorizaci ubytování v soukromí.

Zásadním zlomem pro danou problematiku bylo přijetí zákona č. 632/1992 Sb., o československých technických normách, na jehož základě oborové normy pozbyly platnosti k 31. 12. 1993. Odpovědné resorty a centrální orgány se s nastalou situací nedokázaly v předstihu vypořádat a vzniklá následná situace se často, a nejenom v případě klasifikace ubytovacích zařízení a kvality cestovního ruchu obecně, „svádí“ na krok zavedení nezávaznosti technických norem.

V 90. letech klasifikaci ubytovacích zařízení dočasně řešily živnostenské úřady formou tzv. ukládání podmínek provozování živnosti, jež vycházely z již neplatné ON 73 5412. Odpovědné ministerstvo (Ministerstvo hospodářství) se na řešení nedokázalo se zainteresovanými stranami (Národní federace hotelů a restaurací ČR a HO.RE.KA – Sdružení podnikatelů v pohostinství a cestovním ruchu) dohodnout. Pro zajímavost, na Slovensku byla v té době zavedena závazná ministerská vyhláška pro danou problematiku, která ovšem byla nedávno (2022) zrušena.

Významným krokem k částečnému zlepšení uvedeného stavu byla **novela zákona č. 50/1976 Sb. ve znění zák. č. 83/1998 Sb., o územním plánování a stavebním řádu (stavební zákon)**, a to zejména z pohledu jeho prováděcí vyhlášky č. 137/1998 Sb., o obecných technických požadavcích na výstavbu. Ta stavbu ubytovacího zařízení definuje jako stavbu nebo její část, kde je veřejnosti poskytováno přechodné ubytování a služby s tím spojené. Ubytovací zařízení se zařazují podle druhů do kategorií a podle požadavku na plochy a vybavení do tříd, které se označují hvězdičkami. Vyhláška dále definovala nejčastěji se vyskytující kategorie ubytovacích zařízení, jako je hotel, hotel garni, motel, penzion, včetně zařazování do tříd podle plochy pokoje, a dále výčet kategorií „ostatní ubytovací zařízení“ (turistické ubytovny, kempy, skupiny chat, popřípadě kulturní nebo památkové objekty využívané pro přechodné ubytování). Uvedený právní předpis přinesl i větší ochotu k dohodě mezi ministerstvem a profesními společenstvy na společném postupu při vytváření společné klasifikace ubytovacích zařízení formou doporučení týkající se vybavení a rozsahu poskytovaných služeb. Byla vytvořena Komise pro stanovení jednotné hotelové klasifikace, jejímiž členy byli zástupci různých zainteresovaných stran. Výsledkem její činnosti byla *Jednotná klasifikace hotelů, hotelů garni, motelů a penzionů ČR*, podporovaná k využívání všemi zúčastněnými.

V příštích letech docházelo k dalšímu vývoji legislativy novelami živnostenského zákona i stavebního zákona, resp. vyhlášek k němu. Detailům se zde vyhneme, ale zmínit je třeba alespoň **vyhlášku č. 398/2009 Sb., o obecných technických požadavcích zabezpečujících bezbariérové užívání staveb**. V roce 2024 pak došlo v rámci novelizace stavebního zákona k dalšímu zásadnímu vývoji, což bude komentováno v kapitole 2.

V této historizující kapitole ale nezbytně připomeneme, že sloučená profesní Asociace hotelů a restaurací České republiky (AHR ČR) a partneři (Ministerstvo pro místní rozvoj, CzechTourism atd.) vytvořily novou oficiální jednotnou klasifikaci ubytovacích zařízení České republiky kategorie hotel, hotel garni, penzion a

motel, prvotně pro období let 2006-2009, a tehdy se tato klasifikace transponovala do formy původní české technické normy ČSN 76 1110 *Služby cestovního ruchu – Klasifikace ubytovacích zařízení – Kategorie hotel, hotel garni, penzion a motel* (normy byla vydána v prosinci 2007).

A konečně – v r. 2010 – se východiskem pro kritéria klasifikace stal **model „Hotelstars Union“**, evropské platformy, již se AHR ČR stala členem.

Tolik tedy k historii vývoje klasifikace ubytovacích zařízení, zejména v Čechách; Slovensko mělo v posledních 35 letech svou odlišnou cestu. Aktuální vývoj legislativy a standardizace, včetně zmíněných kritérií „Hotelstars Union“, je zpracován v dalších kapitolách.



2. STAVEBNÍ LEGISLATIVA U NÁS – ubytovací zařízení

2.1. Legislativní východiska

Základem evropské „stavební“ legislativy je Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2024/3110 ze dne 27. listopadu 2024, kterým se stanoví harmonizovaná pravidla pro uvádění stavebních výrobků na trh. Tento dokument zde zmiňujeme pouze proto, aby nezůstal v daném kontextu opomenut, ale pro účely našeho tématu není relevantní.

Nás samozřejmě zajímají ty stavební požadavky, které se obecně, anebo i zcela konkrétně, dotýkají staveb, a to zejména ubytovacích zařízení. A to je v podmínkách ČR **zákon č. 283/2021 Sb. ze dne 13. července 2021, ve znění zákona č. 152/2023 Sb. (stavební zákon)**.

- Ve zcela základní poloze, stavební zákon upravuje působnost orgánů stavební správy, orgánů územního plánování a orgánů územní samosprávy v oblasti územního plánování a stavebního řádu, stanovuje cíle, úkoly a nástroje územního plánování, požadavky na výstavbu a stavební řád.
- Předpis dále upravuje podmínky pro integrovanou ochranu veřejných zájmů při územním plánování, povolování staveb a výstavbě, povinnosti osob při přípravě a provádění staveb, podmínky pro projektovou činnost a provádění staveb, některé účely vyvlastnění, oprávnění autorizovaných inspektorů a výkon kontroly.
- A konečně, účelem stavebního zákona je zajistit integrovanou ochranu veřejných zájmů při územním plánování, povolování staveb a výstavbě a vytvářet podmínky pro udržitelný rozvoj území a zvyšování kvality zastavěného prostředí, architektury a stavební kultury.

K dosažení uvedeného vydalo Ministerstvo pro místní rozvoj na základě citovaného stavebního zákona **vyhlášku č. 146 ze dne 31. května 2024 o požadavcích na výstavbu** (dále jen vyhláška č. 146). Vyhláška, včetně navazujících technických norem, má za cíl řešit základní stavebně-technické požadavky na výstavbu staveb, a tedy i ubytovacích zařízení, a to

- a) požadavky na vymezení pozemků,
- b) požadavky na umístování staveb a
- c) technické požadavky na stavby.

Z hlediska vymezení pojmů či definic se rozumí, že ubytovací zařízení (ubytovací jednotka)

- je jednotlivý pokoj nebo soubor místností, které svým stavebně-technickým uspořádáním a vybavením splňují požadavky na přechodné ubytování a jsou k tomuto účelu určeny, nebo
- ubytovací jednotka ve stavbách pro sociální služby.

2.2. Požadavky na ubytovací zařízení dle vyhlášky č. 146

Vyhláška č. 146 stanovuje následující požadavky:

- Stavba ubytovacího zařízení poskytující ubytování jako službu cestovního ruchu se zařazuje podle druhu do kategorií a tříd;
- Minimální odvod vzduchu z prostorů s hygienickým zařízením a kuchyní bytových jednotek určených pro rodinné bydlení a ubytovacích jednotek komerčního charakteru (například hotely) viz tabulka č. 2 vyhlášky č. 146:

| účel užívání prostoru | minimální odvod vzduchu (nárazové větrání) |
|-----------------------|--|
| záchod | 25 m ³ .h ⁻¹ na pisoár 50 m ³ .h ⁻¹ na mísu |

| | |
|-------------------|-------------------------------------|
| koupelna | 50 m ³ .h ⁻¹ |
| samostatná sprcha | 100 m ³ .h ⁻¹ |
| kuchyně | 100 m ³ .h ⁻¹ |

- V případě, že se uvedené zařizovací předměty, nebo pouze některé zařizovací předměty nachází v jednom prostoru, je možné snížit množství odsávaného vzduchu o 10 m³.h⁻¹.
- Požadavky na stavbu ubytovacího zařízení
 - o Ubytovací jednotky se zpravidla vybavují hygienickým zařízením. Pokud není hygienické zařízení zřízeno v rámci ubytovací jednotky, musí být v pokoji alespoň umyvadlo s tekoucí vodou. V těchto případech je nutno na každém podlaží, minimálně však na každých 10 pokojů, zřídit koupelnu s vanou nebo se sprchovým koutem a umyvadlem a dále záchod s předsíní a umyvadlem uspořádaný odděleně pro muže a pro ženy.
 - o V části ubytovacího zařízení, kde jsou poskytovány stravovací služby a kde je provozována společenská nebo kulturní činnost, musí být samostatná místnost se záchodovou mísou pro veřejnost odděleně pro muže a pro ženy, obojí s předsíní a umyvadlem. Požaduje se
 - o pro ženy 1 záchodová mísa na 10 žen, pro každých dalších 20 žen 1 další záchodová mísa,
 - o pro muže 1 záchodová mísa a 1 pisoárové stání nebo mušle na 10 mužů, pro každých dalších 40 mužů 1 další záchodová mísa a 1 pisoárové stání nebo mušle.

Požadavky na plochy pokojů v ubytovacích zařízeních dle jednotlivých kategorií a tříd se v minulosti řídily vyhláškou č. 286/2009 Sb., o obecných technických požadavcích na stavby, která byla zrušena zmiňovanou novelou stavebního zákona a byla nahrazena vyhláškou č. 146/2024 Sb., která tyto požadavky z textu vyhlášky vypustila. Tyto požadavky **byly následně převedeny jako doporučující do textu nového znění ČSN 76 1110.**

2.3. Požadavky na přístupnost dle vyhlášky č 146

V řadě aspektů se vyhláška č. 146 týká problematiky přístupnosti a bezbariérového užívání zařízení. K tomu odkazuje na **ČSN 73 4001 Přístupnost a bezbariérové užívání**, což je původní česká technická norma zpracovaná na základě požadavku Ministerstva pro místní rozvoj. Autor této analýzy postrádá v odkazech vyhlášky č. 146 odkaz na její implementaci prostřednictvím zcela zásadní evropské normy **ČSN EN 17210 Přístupnost a využitelnost zastavěného prostředí – Funkční požadavky** (z roku 2021). Tato norma totiž popisuje EVROPSKÉ základní, minimální funkční požadavky a doporučení pro přístupné a použitelné zastavěné prostředí podle zásad „Design pro všechny“/„Univerzální design“, které usnadní spravedlivé a bezpečné použití širokému spektru uživatelů, včetně osob se zdravotním postižením. Požadavky a doporučení uvedené v této normě jsou použitelné v celém spektru zastavěného prostředí. Tyto požadavky a doporučení na funkční přístupnost a použitelnost jsou relevantní pro návrh, výstavbu, renovaci nebo adaptaci a údržbu zastavěného prostředí včetně venkovních pěších a městských oblastí. Citovaná norma ČSN 73 4001 je původní česká technická norma, která uvádí, že vychází z principů ČSN EN 17210. Odbornou veřejností je ale principiální zohlednění evropské normy zpochybňováno.

Vrátíme se ke konkrétním požadavkům vyhlášky č. 146 – nejdříve obecněji a pak ve vztahu k přístupnosti:

- Stavba podle druhu a účelu musí být navržena a provedena tak, aby splnila požadavky na přístupnost podle normy.
- Stavba se podle druhu a potřeby vybavuje hmatovými a akustickými prvky pro osoby se zrakovým postižením a komunikačními prvky pro osoby se sluchovým postižením.
- Komunikace pro pěší v zastavěném a zastavitelném území musí umožňovat samostatný, bezpečný, snadný a plynulý pohyb osob s omezenou schopností pohybu nebo orientace; to neplatí v rámci

průmyslových nebo skladových areálů, s výjimkou příchodu k prostorům užívaným osobami s omezenou schopností pohybu nebo orientace.

- Příchod z veřejného prostranství do stavby občanského vybavení v částech určených pro užívání veřejností, stavby bytového domu a stavby pro výkon práce více než 25 osobami, pokud charakter provozu v této stavbě umožňuje zaměstnávat osoby se zdravotním postižením, musí být
 - a) vytyčen přirozenými nebo umělými vodicími liniemi a
 - b) navržen a proveden bez schodů a vyrovnávacích stupňů; výškový rozdíl lze řešit komunikací pro pěší, rampou určenou osobám s omezenou schopností pohybu nebo orientace nebo výtahem.
- Příchod do stavby se specializovanými službami pro osoby se zrakovým postižením, stavby veřejné správy, nemocnice, polikliniky, pošty, banky, zdravotní pojišťovny, soudu, stavby pro výchovu a vzdělávání a vysoké školy, veřejné části výpravní budovy, odbavovacího terminálu veřejné dopravy a stanice metra musí být zajištěn akustickým prvkem pro osoby se zrakovým postižením.
- Prostor užívaný osobami s omezenou schopností pohybu nebo orientace musí být navržen a proveden tak, aby splnil požadavky na přístupnost.

A konečně požadavky ve vztahu k ubytovacím zařízením:

- Ve stavbě pro sociální a zdravotní služby, ve školském ubytovacím zařízení a v ubytovacím zařízení pro cestovní ruch pro více než 20 osob musí minimálně 5 % ubytovacích jednotek splňovat požadavky bytu zvláštního určení pro osoby s těžkým pohybovým postižením.
- V domě s pečovatelskou službou musí minimálně 5 % bytů splňovat požadavky bytu zvláštního určení pro osoby s těžkým pohybovým postižením. Výsledný počet ubytovacích jednotek nebo bytů se zaokrouhluje na celá čísla směrem nahoru.
- Výtah musí být zřízen u stavby bytového domu a stavby ubytovacího zařízení se vstupy do bytů nebo ubytovacích jednotek v úrovni čtvrtého a vyššího nadzemního podlaží nebo podkroví v téže úrovni.
- Minimální plocha pokojů v ubytovací jednotce musí splňovat požadavky na prostorové uspořádání podle druhu ubytovacího zařízení.
- Nejmenší průchodná šířka
 - vnitřní komunikace zajišťující vstup do prostor užívanými osobami s omezenou schopností pohybu nebo orientace musí být navržena a provedena tak, aby splňovala požadavky na přístupnost,
 - hlavní komunikace ve stavbách pro obchod musí být v prodejních místnostech 2 m, v prvním nadzemním podlaží 2,5 m a na křížení těchto komunikací musí být umístěny ukazatele k východům, únikovým cestám a hlavnímu schodišti,
 - chodby pro hosty v ubytovacím zařízení musí být 1,5 m, chodby pro zaměstnance 1,2 m; komunikace zaměstnanců se nesmí křížit s komunikacemi hostů,
 - předsíně pokoje hosta v ubytovacím zařízení musí být 0,9 m.

2.4. Odkaz na normy

Stavební předpisy v minulých letech zahrnovaly konkrétní technické požadavky na stavby a týkalo se to i ubytovacích zařízení.

Postupně se legislativní rámec a také vyhláška č. 146 staly takovýchto požadavků prosty, resp. byly minimalizovány. Očekávalo se, že věcně se bude stavební legislativa odvolávat přímo na příslušné technické normy, v případě ubytovacích zařízení na znění norem ČSN 76 1110 *Služby cestovního ruchu – Klasifikace ubytovacích zařízení – Kategorie ubytovacích zařízení – Kategorie hotel, hotel garní, penzion, apartmánový hotel a apartmánový komplex* a ČSN EN ISO 18513 *Služby cestovního ruchu – Hotely a ostatní typy turistického ubytování – Slovník*. Tyto normy by tak byly právním opatřením zezáväzňeny pro potřeby stavebního řízení.

Pozn.: Takový postup je v souladu s Legislativními pravidly vlády schválenými usnesením vlády ze dne 15. prosince 2014 č. 10502, kde se v článku 45a „odkaz na technické normy“, odst. 2) uvádí:

„Není-li možné využít indikativního odkazu, odkáže se na technickou normu v právním předpisu formou výlučného odkazu a tato skutečnost se odůvodní v důvodové zprávě (odůvodnění). Tímto se stane technická norma nebo její část pro účely právního předpisu závaznou a její používání se stane povinné ...“

Problematicke odkazování na technické normy se také podrobně věnoval Ústavní soud ČR ve svém nálezu č. 40/08 ze dne 26. 05. 2009. Ústavní soud ve svém nálezu uvádí³, že české technické normy jsou zvláštním druhem norem, ve kterých jsou upraveny velice specifické požadavky, obsahují technický popis parametrů výrobků, konstrukcí, materiálů i složitějších celků z těchto částí tvořených. Technické normy tak dle názoru Ústavního soudu obsahují informace o obecně uznávaných technických řešeních, základní zákonné požadavky bezpečnosti konstrukční, materiálové, protipožární, hygienické či ochrany zdraví a životního prostředí...

V některých ustanoveních ve vyhlášce č. 146 odkazy na normy jsou použity. Ohledně přístupnosti (§ 29 odst. 1) je odkazovanou normou ČSN 73 4001 *Přístupnost a bezbariérové užívání*, což je původní česká technická norma, ale bohužel není odkázáno na evropskou normu ČSN EN 17210 *Přístupnost a využitelnost zastavěného prostředí – Funkční požadavky*.

Zejména ale, oproti očekávání, vyhláška č. 146 neobsahuje přímý odkaz na ČSN 76 1110, což implementaci stavební legislativy ve vztahu ke kvalitě ubytovacích zařízení poněkud komplikuje. Nicméně, ve Věstníku ÚNMZ č. 10/2024 v Oznámení č. 86/2024 o určených normách se oznamují určené normy k vyhlášce č. 146. K § 37 odst. 3 Plochy jsou určeny normy ČSN 76 1110 a ČSN EN ISO 18513, čímž se jejich implementace ve vztahu k vyhlášce č. 146 možná procesně zjednoduší, nicméně zůstává nezávazná.



3. NORMALIZACE PRO UBYTOVACÍ ZAŘÍZENÍ

3.1. Úvod

Technické normy jsou vhodným nástrojem pro zajištění bezpečnosti výrobků a služeb a také jejich kvality, jejich přístupnosti pro všechny, a to bez ohledu na schopnosti a věk spotřebitelů. Jejich (obecná) dobrovolnost přitom předchází zbytečné přeregulaci systému.

Oficiálním dokumentem pro klasifikaci ubytovacích zařízení v ČR je norma **ČSN 76 1110 *Služby cestovního ruchu – Klasifikace ubytovacích zařízení –Kategorie hotel, hotel garni, penzion, apartmánový hotel a apartmánový komplex*** (dále jen ČSN 76 1110).

Tato norma poskytuje reálnou, skutečně jednotnou klasifikaci ubytovacích zařízení v ČR. Norma zahrnuje

- pro oblast hotelů – implementaci evropského modelu HOTREC „Hotelstars Union“
- pro ostatní kategorie ubytovacích zařízení – národní klasifikaci (kategorie penzion, apartmánový hotel, apartmánový komplex).

Norma se aktualizuje v návaznosti na aktualizace evropské klasifikace „Hotelstars Union“.

Důležitý význam ve vztahu k poskytování kvalitních služeb v ubytovacích zařízeních mají i mezinárodní normy. Ty nejdůležitější jsou zavedeny do soustavy ČSN překladem. Jedná se zejména o:

- ČSN EN ISO 18513 *Služby cestovního ruchu – Hotely a ostatní typy turistického ubytování – Slovník*
- ČSN ISO 21401 *Služby cestovního ruchu a související služby – Systém managementu udržitelnosti pro ubytovací zařízení – Požadavky*
Tato norma by měla v ubytovacích zařízeních nahradit obecnou normu pro systémy řízení kvality ČSN EN ISO 9001:2016 *Systémy managementu kvality – Požadavky*.
- ČSN ISO 21902 *Služby cestovního ruchu a související služby – Přístupný cestovní ruch pro všechny – Požadavky a doporučení, která se týká mj. přístupnosti a vybavení pokojů pro osoby se zdravotním postižením*

3.2. Terminologie: základní kategorie ubytovacích zařízení

Hotel – ubytovací zařízení s nejméně 10 pokoji pro hosty, vybavené pro poskytování přechodného ubytování a služeb s tím spojených (zejména stravovacích)

Hotel garni – ubytovací zařízení, které poskytuje hostům omezený rozsah stravování, obvykle snídaně

Motel – ubytovací zařízení s nejméně 10 pokoji pro hosty poskytující přechodné ubytování a služby s tím spojené zejména pro motoristy

Penzion – ubytovací zařízení s nejméně 5 a maximálně 20 pokoji pro hosty, s omezeným rozsahem společenských a doplňkových služeb

Apartmánový hotel – aparthotel – ubytovací zařízení, kde je ubytování poskytováno ve studiích nebo v apartmánech s omezeným rozsahem společenských a doplňkových služeb; má minimálně 10 apartmánů nebo studií

Apartmánový komplex – ubytovací zařízení sestávající z několika vyhrazených studií nebo apartmánů výhradně pro ubytování turistů s omezenou nabídkou služeb; má minimálně 5 obytných jednotek (studií nebo apartmánů)

3.3. Úloha a struktury CEN a ISO pro ubytovací zařízení

Služby se staly významným účastníkem mezinárodních ekonomických vztahů. Protože sektor služeb se nejprve uplatňoval spíše v národním měřítku, hovoří se o procesu internacionalizace služeb, které se tak stávají významným artiklem mezinárodního obchodu službami. Významnou součástí tohoto procesu, vzhledem k charakteru a způsobu jejich poskytování (zejména přeshraniční poskytování služeb), se staly služby cestovního ruchu.

Právě mezinárodní normalizace a standardizace je jedním ze zásadních nástrojů odstraňování technických překážek obchodu obecně i obchodu službami cestovního ruchu. V neposlední řadě má mezinárodní normalizace služeb význam pro ochranu spotřebitele, zejména z pohledu jeho informovanosti.

Největším tvůrcem dobrovolných technických norem je organizace **ISO (Mezinárodní organizace pro normalizaci)**. ISO je nevládní organizace, která byla založena již v roce 1947 a jejímiž členy jsou národní normalizační organizace, dnes ze 164 zemí. Na evropské úrovni je normalizační organizací **Evropský výbor pro normalizaci (CEN)**. Normy vznikají na základě konsenzu příslušných zainteresovaných stran v pracovních skupinách normalizačních organizací. Tvoří je experti pocházející z členských států dané organizace a ke každému návrhu normy zasílají členové svá národní stanoviska. Za Českou republiku je členem ISO i CEN **Úřad pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví (ÚNMZ)**, který pověřil **Českou agenturu pro standardizaci (ČAS)** výkonem činností vyplývajících z členství v těchto organizacích. Prostřednictvím ČAS jsou nominováni čeští experti do pracovních orgánů ISO a CEN a jsou rovněž zasílána národní stanoviska k návrhům norem.

Cestovnímu ruchu, včetně ubytovacích zařízení, se v rámci organizace ISO věnuje technická komise **ISO/TC 228 Služby cestovního ruchu (Tourism and related services)**. V rámci technické komise pracuje několik pracovních skupin (WG), z nichž každá se věnuje vybrané oblasti. Pro ubytovací zařízení jsou určeny normy vypracované v pracovní skupině **WG 15 Ubytování (Accommodation)**, dále také některé dokumenty **WG 13 Udržitelný cestovní ruch (Sustainable tourism)** a **WG 16 Restaurace (Restaurants)**.

Z norem týkajících se ubytovacích zařízení jsou do soustavy ČSN zavedeny tři zásadní normy. Všechny tři jsou zavedeny překladem a jsou uvedené v ČSN 76 1110:2025 jako citované nebo související dokumenty. Jedná se o tyto normy:

ČSN ISO 21902:2024 Cestovní ruch a související služby – Přístupný cestovní ruch pro všechny – Požadavky a doporučení stanovuje požadavky a poskytuje směrnice pro „přístupný cestovní ruch pro všechny“ s cílem zajistit rovný přístup a využívání cestovního ruchu co nejširšímu okruhu osob všech věkových kategorií a schopností. Poskytuje informace o klíčových aspektech tvorby politiky, strategie, infrastruktury, produktů a služeb a je určena všem zainteresovaným stranám zapojeným do dodavatelského řetězce cestovního ruchu, ať už z veřejného nebo soukromého sektoru. Detailněji se normě věnuje kapitola 4.3 této mikrostudie.

ČSN ISO 21401:2022 Služby cestovního ruchu a související služby – Systém managementu udržitelnosti pro ubytovací zařízení – Požadavky Tato norma specifikuje environmentální, sociální a ekonomické požadavky na zavedení systému managementu udržitelnosti v ubytovacích zařízeních v odvětví cestovního ruchu. Vztahuje se na aspekty, které mohou být ubytovacími zařízeními řízeny a na které mohou mít vliv. Norma je použitelná pro jakékoli ubytovací zařízení bez ohledu na jeho typ, velikost nebo umístění, které chce zavést, udržovat a zlepšovat udržitelné postupy ve svých provozech a zajistit soulad se svou stanovenou politikou udržitelnosti. Norma má čtyři přílohy. Přílohy A, B a C jsou normativní a odkazují na každou ze tří dimenzí udržitelnosti (environmentální, sociální a ekonomickou). Příloha D je informativní a poskytuje příklady udržitelné praxe.

EN ISO 18513: 2022 *Služby cestovního ruchu – Hotely a ostatní typy turistického ubytování – Slovník* definuje termíny používané v cestovním ruchu ve vztahu k různým typům turistického ubytování a jejich souvisejícím službám.

Z dalších norem z dílny ISO/TC 228 v souvislosti s ubytovacími zařízeními mohou být inspirativní také dále uvedené normy. Tyto sice nejsou zavedeny do soustavy ČSN, zájemci si je však mohou zakoupit prostřednictvím zákaznického centra České agentury pro standardizaci (info@agenturacas.gov.cz). Je dobré vědět, že na webových stránkách ISO/TC 228 je pro každou jednotlivou normu volně dostupný úvod, předmět normy, obsah normy a terminologie, tj. informace, které mohou sloužit k posouzení, zda je daná norma přínosná pro dané zařízení / daného uživatele. Jedná se především o tyto normy:

ISO 22483:2020 *Tourism and related services — Hotels — Service requirements* stanovuje požadavky a doporučení pro hotely týkající se personálu, služby, eventů, zábavných programů, bezpečnosti a zabezpečení, údržby, čistoty, managementu zásobování a spokojenosti hostů. Požadavky a doporučení jsou aplikovatelné na ubytovací zařízení bez ohledu na jejich klasifikaci a zařazení do kategorií, a bez ohledu na to, zda je příslušná služba poskytována personálem ubytovacího zařízení nebo subdodavately.

ISO 21620:2021 *Tourism and related services — Heritage hotels — Equipment and service requirements* stanovuje požadavky a doporučení týkající se takového vybavení a služeb, které jsou použitelné pro historické hotely, s cílem poskytovat kvalitní služby v tradičním stylu. Norma klade důraz na sladění vybavení, nábytku a stylu poskytované služby s historickým obdobím, ke kterému se hotel hlásí. Norma se nevztahuje na vybavení a služby jiných typů hotelů.

ISO 21621:2021 *Tourism and related services – Traditional restaurants – Visual aspects, decoration and services* stanovuje požadavky a doporučení týkající se prostředí a poskytování služby v tradičních restauracích, které se hlásí k typické kuchyni a typickým zvykům určité země nebo místa. Specifikuje vizuální rysy tradiční restaurace (vizuální rysy budovy, nábytku a dekorací), prvky týkající se dané kuchyně a zvyků pro její servírování a také požadavky na personál (oblečení, chování, jazyk), které mají vliv na tradiční styl a kvalitu služby. Technické požadavky na budovy a obecné požadavky na přípravu jídla v kuchyni a na zázemí nejsou předmětem této normy.

Na evropské úrovni, v rámci organizace CEN (Evropský normalizační výbor), se službám cestovního ruchu věnuje technická komise **CEN/TC 329 *Služby cestovního ruchu (Tourism services)***. Tato komise nevypracovává původní evropské normy, ale navrhuje, které ISO normy převzít jako normy evropské (tj. normy EN ISO). Z norem týkajících se ubytovacích zařízení byla jako evropská norma převzata pouze jedna, a to EN ISO 18513 *Služby cestovního ruchu – Hotely a ostatní typy turistického ubytování – Slovník*. Do soustavy ČSN však byly zavedeny zásadní ISO normy přesto, že nebyly převzaty jako normy evropské. Je to případ dvou výše uvedených norem: ČSN ISO 21902 *Cestovní ruch a související služby – Přístupný cestovní ruch pro všechny – Požadavky a doporučení* a ČSN ISO 21401 *Služby cestovního ruchu a související služby – Systém managementu udržitelnosti pro ubytovací zařízení – Požadavky*.

Nesmíme opomenout, že po vypuknutí pandemie COVID-19 normalizační organizace pružně zareagovaly na vzniklou situaci a ve velmi krátkém čase vypracovaly normalizační dokumenty, které byly zavedeny u nás formou technické normalizační informace. Jedná se o TNI CWA 5643-1 *Cestovní ruch a související služby – Požadavky a směrnice pro omezení šíření covidu-19 v odvětví cestovního ruchu* a TNI CWA 5643-2 *Cestovní ruch a související služby – Požadavky a směrnice pro omezení šíření covidu-19 v odvětví cestovního ruchu – Evropská vizuální identita*.

3.4. Evropský model HOTELSTARS UNION

Z pohledu začleňování ubytovacích a stravovacích služeb do jednotného trhu Evropské unie je významné členství Asociace hotelů a restaurací ČR (dále AHR) v evropském profesním sdružení HOTREC (<https://www.hotrec.eu/en/>), které zastřešuje uvedenou problematiku. AHR se aktivně účastnila zrodu projektu „Hotelstars Union“, když Česká republika, Německo, Maďarsko a Rakousko se dohodly na společné klasifikaci pod hlavičkou „Hotelstars Union,“ aplikované od roku 2010. V současné době se projektu účastní 21 zemí zastoupených svými profesními sdruženími. Jedná se o hotelové asociace



Arménie,
Rakouska,
Ázerbájdžánu,
Belgie,
České republiky,
Dánska,
Estonska,

Gruzie,
Německa,
Řecka,
Maďarska,
Lotyšska,
Lichtenštejnska,
Litvy,

Lucemburska,
Malty,
Nizozemska,
Polska,
Slovinska,
Švédsko a
Švýcarska.

Systém Hotelstars Union zaručuje stejné parametry kvality ubytovacích služeb v těchto zemích, což přispívá k lepší transparentnosti z pohledu ochrany spotřebitele. Fakticky tím vzniká evropská hotelová klasifikace. Dále tím byl naplněn princip, že odbornou problematiku, která se týká kvality služeb, by měla řešit primárně profesní sdružení, která jsou bytostně závislá na sledování nových trendů a požadavků spotřebitelů.



Hlavní výhodou systému Hotelstars Union je velká flexibilita celého systému. Každé zařízení se nejprve klasifikuje podle kontrolních listů. Ty se skládají z povinných a nepovinných bodů pro každou třídu. Flexibilita spočívá v tom, že nepovinných bodů je poměrně velké množství a každý hotel se tedy může rozhodnout, které prvky jsou pro jeho klientelu nejdůležitější. Zařízení, která splňují více než jen povinná kritéria a minimální počet nepovinných kritérií, pak mohou získat v každé třídě ještě označení Superior.

Systém Hotelstars Union je v České republice implementován do **ČSN 76 1110** pro klasifikaci ubytovacích zařízení.

3.5. Národní norma ČSN pro implementaci Hotelstars Union

3.5.1. Úvod

Zásadním dokumentem pro klasifikaci ubytovacích zařízení v ČR je původní česká technická norma **ČSN 76 1110 Služby cestovního ruchu – Klasifikace ubytovacích zařízení – Kategorie hotel, hotel garni, penzion, apartmánový hotel a apartmánový komplex**. „Čerstvě“ aktualizovaná norma (vydána 3/2025) stanovuje reálnou, skutečně jednotnou klasifikaci ubytovacích zařízení v ČR.

Obsahuje klasifikační tabulku, s jejíž pomocí lze zařadit ubytovací zařízení předmětných kategorií (hotel, hotel garni, penzion, apartmánový hotel a apartmánový komplex) do příslušných tříd podle minimálních stanovených požadavků na vybavenost a rozsah poskytovaných služeb. Pro oblast hotelů zajišťuje implementaci evropského modelu HOTREC „Hotelstars Union“, pro ostatní kategorie ubytovacích zařízení – penzion, apartmánový hotel, apartmánový komplex – zavádí národní klasifikaci. Tato norma je tedy národním specifikem (nejedná se o přejetou normu evropskou či mezinárodní).

Bez znalosti této normy nemůže u nás řádně fungovat žádný provozovatel ubytovacích služeb. A pro spotřebitele může být inspirativní být informován o požadavcích normy na jednotlivá ubytovací zařízení, aby si je dokázal utřídit a vytvořit si reálná očekávání při výběru.

3.5.2. K ČSN 76 1110 konkrétně

Tato ČSN slouží jako stěžejní nástroj, metodika pro zařazování ubytovacích zařízení kategorií hotel, hotel garni, penzion, apartmánový hotel a apartmánový komplex do příslušných tříd podle minimálních stanovených požadavků na vybavenost a rozsah poskytovaných služeb. Cílem normy je kromě toho zlepšit orientaci spotřebitelů/hostů a zprostředkovatelů cestovních kanceláří a agentur, zvýšit transparentnost trhu ubytování a zkvalitnit služby poskytované ubytovacími zařízeními. Požadavky jsou uváděny jako minimální, nabízená služba nebo vybavení vyšší úrovně, než je uvedeno, je tedy pro danou třídu vyhovující.

Z normy byly před časem vypuštěny kategorie motel a hotel. Je třeba upozornit i na ten fakt, že kategorie apartmánový hotel a apartmánový komplex a penzion jsou národní klasifikací a nespádají do režimu Hotelstars Union, byť se jím inspirují.

ČSN 76 1110 byla v návaznosti na aktualizaci modelu Hotelstars Union aktualizována; aktualizované verze byly vydány 12/2007, 5/2010, 8/2013, 10/2016, 8/2021 a nejnovější verze 3/2025.

V kapitole 4 normy jsou uvedeny klasifikační tabulky, na jejichž základě lze provádět zařazení ubytovacích zařízení do tříd klasifikace.

Například, pro kategorii hotel, hotel garni či penzion jsou stanoveny nejmenší plochy pokojů v ubytovací jednotce pro včlenění do tříd následovně:

- 8,0 m² u jednolůžkového pokoje, 12,6 m² u dvoulůžkového pokoje pro třídu jedna a dvě hvězdičky,
- 9,5 m² u jednolůžkového pokoje, 13,3 m² u dvoulůžkového pokoje pro třídu tři hvězdičky,
- 11,4 m² u jednolůžkového pokoje, 13,3 m² u dvoulůžkového pokoje pro třídu čtyři hvězdičky,
- 12,0 m² u jednolůžkového pokoje, 16,0 m² u dvoulůžkového pokoje pro třídu pět hvězdiček

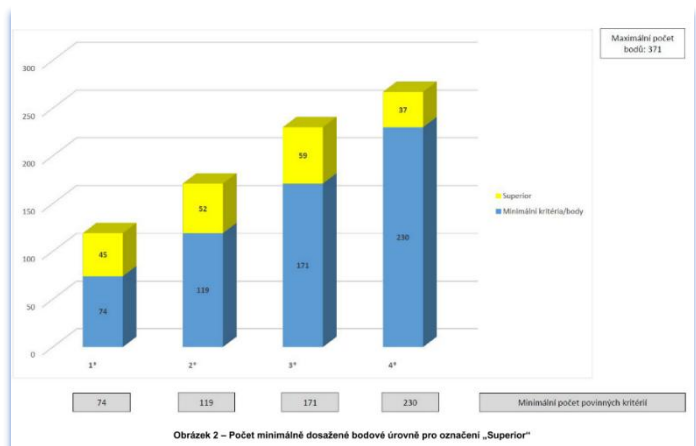
Jestliže u ubytovací jednotky třídy jedna až tři hvězdičky má pokoj více než dvě lůžka, pro každé další lůžko se nejmenší podlahová plocha pokoje zvětšuje o 5 m².

Pozn.: Požadavky na minimální rozměry pokojů stanovené v normě by měly v blízké době být revidovány.

A podobně pro kategorie penzion a apartmánový hotel či komplex.

Ubytovací zařízení, která splňují v rámci jednotlivých tříd klasifikace více než jen povinná kritéria a minimální počet nepovinných kritérií, mohou kromě označení „hvězdičkami“ získat navíc ještě označení „Superior“.

Obrázek vpravo – Počet minimálně dosažených bodů pro označení „Superior“ pro kategorii penzion.



Pro každou kategorii jsou stanoveny specifické požadavky ve vztahu k ekologickým aspektům ubytovacího zařízení. Norma vyžaduje, aby žadatel doložil své ekologické aktivity alespoň ve třech v normě stanovených oblastí, např.:

- Omezování spotřeby energie (regulací teploty pro každou místnost zvlášť (termostaty), energeticky účinnými elektrickými spotřebiči (energetické třídy A) aj.).
- Omezování spotřeby vody (například omezeným průtokem vody z kohoutků a sprch, výměnou ručníků v koupelně pouze na žádost hosta, používáním dešťové a recyklované vody pro technické účely).
- Omezování produkce odpadů a správné nakládání s nimi (tříděním odpadu podle místních možností svozu).
- Dalšími ekologickými opatřeními jsou vzdělávání zaměstnanců v oblasti ochrany životního prostředí a forma působení na hosta, anebo doložení některého z ekologických certifikátů.

Konkrétní body pro získání jedné až pěti hvězdiček pro danou kategorii ubytovacího zařízení se vyhodnocují podle tabulek s mnoha desítkami kritérií. Ta se týkají úrovně služeb a kvality ubytování v nejrůznějších aspektech (personál, dostupnost recepce a jejího vybavení, dostupnost stravovacích služeb, úklid a výměna ložního prádla, aspekty přístupnosti, vybavenost pokojů, dostupnost telekomunikačních služeb, nabídka konferenčního zázemí, péče o děti atd.).

Pro představu, jak jsou tyto tabulky zpracovány, uvádíme výsek jedné z nich (pro kategorii hotel a hotel garní či penzion).

Tabulka 1 (pokračování)

| Oblast | č. | Kritérium | Body | * | ** | *** | **** | ***** |
|--------------------------------|-----|---|------|-----------------|-----------------|-----|------|-------|
| Různé | 131 | Informace o hotelu (Guest Directory). ²⁵ | 1 | M | M | | | |
| | 132 | Dvojazyčné informace o hotelu (Guest Directory) v tištěné nebo digitální podobě. | 5 | | | M | M | M |
| | 133 | Regionální informační materiály jsou k dispozici v tištěné nebo digitální podobě. | 1 | | | | | |
| | 134 | Psací potřeby a poznámkový blok. | 3 | | | | | |
| | 135 | Korespondenční složka. | 3 | | | | | |
| | 136 | Žehličí lis na kalhoty. | 3 | | | | | |
| | 137 | Žehlička nebo napařovač oděvů a žehličí prkno na vyžádání. | 1 | | | | | M |
| | 138 | Žehlička a žehličí prkno v pokoji. | 3 | | | | | |
| | 139 | Lžičce na boty v pokoji. | 1 | | | | M | M |
| | 140 | Dveřní kukátko. | 3 | | | | | |
| | 141 | Přídavný zámkový mechanismus na dveřích pokoje. | 5 | | | | | |
| Všeobecné informace o koupelně | 142 | Koupelna/Sanitární zařízení $\geq 5 \text{ m}^2$. ²⁶ | 10 | | | | | |
| | 143 | Koupelna/Sanitární zařízení $\geq 7,5 \text{ m}^2$. ²⁶ | 15 | | | | | |
| | 144 | 100 % pokojů se sprchou/WC nebo vanou/WC. | 1 | M ²⁷ | M ²⁷ | M | M | M |
| | 145 | 100 % pokojů se sprchou/WC nebo vanou/WC a z toho 50 % pokojů s vanou a samostatným sprchovým koutem. | 10 | | | | | |

Z uvedeného popisu je nepochybně zřejmé, že žádný výtah či popis normy nemůže zainteresovaným stranám (majitel či nájemce zařízení, investor, projektant či jiný realizátor stavby či rekonstrukce atd.) nahradit znalost plného textu předmětné normy. Bohužel se v praxi setkáváme s rozčarováním, když nákladná rekonstrukce nesplní očekávání investora, neboť zařízení nesplňuje v zásadních parametrech předpokládanou kvalitu a nedosáhne na očekávanou kategorii či „hvězdičky“.

Informace, jak lze normu zakoupit, najdete v kapitole 6. Závěrem.



4. PŘÍSTUPNOST UBYTOVACÍCH ZAŘÍZENÍ A CESTOVNÍHO RUCHU OBECNĚ

4.1. Design pro všechny

Termíny jako „design pro všechny“, „univerzální design“, „přístupný design“, „bezbariérový design“, „inkluzivní design“ a „transgenerační design“ jsou často používány zaměnitelně se stejným významem. Přístup (koncept) Design pro všechny znamená vytváření prostředí pro lidskou rozmanitost, začlenění a rovnost. Jeho cílem je umožnit maximální využití výrobků, zboží a služeb.

Úmluva Organizace spojených národů o právech osob se zdravotním postižením (UNCRPD) je prvním právně závazným mezinárodním nástrojem v oblasti lidských práv, jehož smluvními stranami jsou Evropská unie jako celek i členské státy EU. Tento závazek je východiskem pro globální i evropskou normalizaci.

Zásadním harmonizujícím dokumentem EU pro oblast přístupnosti služeb je **Evropský akt o přístupnosti**⁴, zavedený do právního řádu ČR zákonem č. 424/2023 Sb. Ten nabývá účinnosti v červnu t.r. Účelem Evropského aktu o přístupnosti je přispět k řádnému fungování vnitřního trhu sblížením právních a správních předpisů členských států, pokud jde o požadavky na přístupnost u určitých výrobků a služeb. Toho se má dosáhnout zejména tím, že se díky regulaci odstraní překážky pro volný pohyb některých přístupných výrobků a služeb vyplývající z rozdílných požadavků na přístupnost v členských státech, resp. vzniku těchto překážek se předejde.

Akt se zabývá požadavky na přístupnost výrobků a služeb; pokrývá např. bankomaty, automaty na prodej vstupenek a odbavení, služby související s leteckou, autobusovou, železniční a vodní osobní dopravou.

Akt uvádí specifické povinnosti ve vztahu k poskytovatelům služeb. Poskytovatel služeb zahrne do všeobecných podmínek nebo obdobného dokumentu informace, které hodnotí, jak služba splňuje požadavky na přístupnost. Informace musí popisovat použitelné požadavky dle směrnice a v míře nutné pro posouzení se musí vztahovat na návrh a fungování služby, např. obecný popis služby v přístupných formátech, anebo popisy a vysvětlivky potřebné pro pochopení toho, jak služba funguje.

Evropský akt o přístupnosti se stává velmi důležitým základním dokumentem pro standardizaci služeb. Akt je směrnicí „nového přístupu“ a tak dojde k využití technických norem i při poskytování předpokladu shody s konkrétními právními požadavky. Sama směrnice totiž vytváří rámec pro zpracování, přijímání a používání technických norem určených pro uplatňování tohoto předpisu, a to včetně – například – ustanovení o požadavcích na přístupnost, dozor nad trhem či aplikace označení CE.

Zásadní technickou normou pro problematiku design pro všechny je **ČSN EN 17161 Design pro všechny – Přístupnost výrobků, zboží a služeb podle konceptu Design pro všechny – Rozšíření okruhu uživatelů**, která je určena nejen pro tvůrce norem, ale i pro výrobce a poskytovatele služeb. V souhrnu tato norma specifikuje požadavky a doporučení, které

- umožňují organizaci navrhovat, vyvíjet a poskytovat výrobky, zboží a služby tak, aby byly přístupné, pochopitelné a použitelné pro nejširší okruh uživatelů, včetně osob se zdravotním postižením;
- umožňují organizaci rozšířit okruh uživatelů identifikováním různých potřeb, charakteristik, schopností a preferencí, a to přímým nebo nepřímým zapojením uživatelů do svých postupů a procesů a využíváním znalostí o přístupnosti;
- mohou umožnit organizaci plnit příslušné zákonné a regulační požadavky týkající se přístupnosti jejích výrobků, zboží a služeb

4 Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/882 ze dne 17. dubna 2019 o požadavcích na přístupnost výrobků a služeb

Konkrétním příkladem naplnění úmluvy OSN na globální úrovni je norma ISO 22458: 2022, která je zavedena do soustavy ČSN jako **ČSN ISO 22458:2023 Zranitelnost spotřebitelů – Požadavky a směrnice pro návrh a poskytování inkluzivní služby**. Tato norma specifikuje požadavky a směrnice pro organizace, jak navrhovat a poskytovat spravedlivé, flexibilní a inkluzivní služby, které zvýší pozitivní výsledky pro spotřebitele ve zranitelných situacích a minimalizují riziko poškození spotřebitele. Zahrnuje organizační kulturu a strategii, inkluzivní design a způsob, jak identifikovat zranitelnost spotřebitelů a reagovat na ni.. Klade si za cíl pomoci organizacím poskytovat smysluplnou podporu spotřebitelům v situacích se zřejmými riziky pro zranitelné spotřebitele. Norma je dobrovolná, ale organizace, které se jí rozhodnou dodržovat, prokazují svůj závazek „dělat správnou věc“ pro všechny spotřebitele. Dodržování normy jim může pomoci v řadě aspektů, včetně zlepšení kvality, inkluzivity a spokojenosti zákazníků a rozšíření zákaznické základny.

Významných norem pro naplnění konceptu Design pro všechny je samozřejmě celá řada; týkají se např. ergonomie, terminologie aj. Nezastupitelné jsou normy ve vztahu ke kompenzačním pomůckám a konkrétní evropské normy se vztahují na invalidní vozíky.

Ve vztahu k cestovnímu ruchu ještě připomeneme **ČSN ISO 17069 Přístupnost – Opatření a pomůcky pro přístupné zasedání**. Tento dokument specifikuje opatření, která se mají přijmout, a také podporu a pomůcky, které se mohou použít při přípravě fyzického zasedání, jehož se mohou aktivně zúčastnit starší osoby a osoby se zdravotním postižením.

A konečně, evropské normalizační organizace CEN a CENELEC vydaly několik důležitých pokynů s návody, jak různé problematiky, a zde zejména ve vztahu k přístupnosti, v normách uchopit. Jedná se například o **Pokyn CEN/CENELEC 6 Pokyn k zohlednění přístupnosti v normách** (identický s Pokynem ISO/IEC 71). Je zcela zásadní pro danou oblast, neboť velmi komplexně popisuje různé aspekty zranitelnosti a jak je při tvorbě, ale i aplikaci norem uchopit a nakládat s nimi. Je to tedy naprosto zásadní podklad nejen pro tvůrce norem, ale je určen i pro výrobce, konstruktéry, poskytovatele služeb atd. Podává podrobný návod, jak v různých situacích a případech formulovat a zajistit odpovídající požadavky na přístupnost. Český překlad tohoto pokynu a odkaz na anglický originál je dostupný na webových stránkách ČAS zde: <https://agenturacas.gov.cz/standardizace/uzivani-norem/normy-spotrebitele/>.

V této mikrostudii se dále budeme podrobněji věnovat evropské normě pro přístupnost a využitelnost zastavěného prostředí a zejména ISO normě pro přístupný cestovní ruch pro všechny.

4.2. Přístupnost v zastavěném prostředí

Přístupnost zastavěného prostředí je klíčovým prvkem pro zajištění účinné účasti občanů v každodenním životě, jakož i vhodnosti budov, ulic, parků k účinnému používání lidmi s ohledem na jejich postižení nebo věk. Takové očekávání přístupnosti se samozřejmě týká i ubytovacích zařízení.

Přestože norma **ČSN EN 17210 Přístupnost a využitelnost zastavěného prostředí – Funkční požadavky** (z roku 2021) je pro naše téma zcela zásadní, v této mikrostudii se jí věnujeme jen krátkou notickou. V letošním roce (2025) totiž pracujeme na paralelním projektu, rovněž podpořeném ČAS, který je zaměřen speciálně na tuto normu a kterým se má tato zviditelnit široké technické veřejnosti.

Do soustavy ČSN byla dosud zavedena převzetím k přímému používání (v angličtině), **nyin se připravuje její překlad**.

Norma ČSN EN 17210 popisuje základní, minimální funkční požadavky a doporučení pro přístupné a použitelné zastavěné prostředí podle zásad Design pro všechny / Univerzální design, které usnadní spravedlivé a bezpečné použití širokému spektru uživatelů, včetně osob se zdravotním postižením. Požadavky a doporučení uvedené v této normě jsou použitelné v celém spektru zastavěného prostředí. Tyto požadavky a doporučení na funkční přístupnost a použitelnost jsou relevantní pro návrh, výstavbu, renovaci nebo adaptaci a údržbu zastavěného prostředí včetně venkovních pěších a městských oblastí.

4.3. Přístupný cestovní ruch pro všechny

Více než miliarda lidí na světě žije s nějakým druhem hendikepu, kvůli němuž pro ně cestování často představuje náročnou záležitost. Mezinárodní normalizace má za cíl odstranit zbytečné překážky a zpřístupnit cestování každému.

Proto má tak zásadní význam **ČSN ISO 21902:2022 Cestovní ruch a souvisící služby – Přístupný cestovní ruch pro všechny – Požadavky a doporučení** (dále jen ČSN ISO 21902). Má za cíl odstranit zbytečné překážky a zpřístupnit cestování každému. Poskytuje požadavky a směrnice, které mají zajistit rovný přístup a požitek z cestování lidem všech věkových kategorií a schopností.

Tato norma je nesmírně cenným příspěvkem pro uvedený účel a cíl. Téma zpracovává velmi komplexně. Po obecných kapitolách věnujících se návrhu přístupných služeb, poskytování informací a komunikace, proškolení a výcviku personálu, společných funkčních požadavků na zastavěné prostředí atd., se zaměřuje na konkrétní oblasti cestovního ruchu. V jednotlivých kapitolách uvádí stručně ale konkrétně jednotlivé aspekty přístupnosti. Například v kapitole *Doprava* to jsou prodej jízdenek on-line, poskytování asistenčních služeb, nástupní a výstupní prvky, konkrétní aspekty leteckých a vlakových služeb, městské dopravy, taxislužeb. V kapitole *Městské a turistické venkovské prostory* je řešena přístupnost pěších turistických tras, orientačních systémů aj. V kapitole *Volnočasové aktivity* jsou řešeny přístupové aspekty ve vztahu ke kulturním aktivitám, ale také nakupování aj. V souvislosti s ubytovacími zařízeními musíme vzpomenout i kapitolu týkající se stravovacích služeb a stravovacích prostor.

Vzhledem k zaměření této mikrostudie se samozřejmě pozastavíme u kapitoly o ubytovacích službách. Přístupné ubytování totiž představuje jeden z hlavních problémů pro osoby se znevýhodněními. Požadavky a doporučení v dalším jsou jen vybrané příklady, a popis samozřejmě nemůže nahradit dobrou znalost celé normy a kapitoly zaměřené na přístupnost v ubytovacích službách.

Obecné požadavky a doporučení pro přístupnost pokojů pro hosty

- „Přístupný pokoj pro hosty“ je definován jako pokoj sloužící potřebám všech uživatelů s jakýmkoli postižením a je třeba zohlednit jeho specifika. Standardizované typy pokojů mají být vhodné pro všechny hosty, s přípustnou výjimkou uživatelů vozíčků.
- Přístupnost služeb nabízených ubytovacími zařízeními musí být popsána a zpřístupněna zákazníkům a personálu recepce (např. formou průvodce přístupu). Při správě rezervací mají být pokoje hosty bez znevýhodnění obsazeny jako poslední.
- Ubytovací zařízení musí hostům poskytnout různé zvukové a vizuální prostředky pro komunikaci ve veřejných prostorech nebo v pokojích pro hosty.
- V pokojích pro hosty musí být na požádání k dispozici alternativní obousměrný komunikační systém s příjmem (např. aplikace, textový telefon, chytrý televizní program) pro neslyšící osoby nebo osoby se sluchovým postižením. K dispozici mají být i další systémy, např. vizuální nebo vibrační budík, služba buzení či vizuální zvonek dveří.
- V pokojích pro hosty, kteří jsou nevidomí nebo mají zrakové postižení, mají být podle potřeby k dispozici prvky a vybavení zahrnující elektronický klíč s hmatově rozpoznatelným označením, vypínače s hmatovými značkami, vybavení pro asistenční psy (např. pelíšek a miska na vodu) a další.
- Pro hosty s pohybovým postižením má být k dispozici a na požádání k vypůjčení celá řada asistenčních pomůcek a vybavení.
- Pokoje pro hosty mají mít prvky a vlastnosti zlepšující přístupnost, protože mnoho hostů nevyužívá bezbariérové pokoje, ale potřebuje vybavení a designové prvky usnadňující přístupnost pokojů (např. starší osoby, neslyšící osoby, osoby se zrakovým postižením).
- Ve všech pokojích pro hosty nebo alespoň v některých pokojích má být zohledněno řešení všech následujících aspektů; jejich provedení však závisí na každém konkrétním případě.

- V místnosti musí být zajištěn vizuální kontrast mezi prvky a povrchy pro usnadnění orientace všech zákazníků.
- Vybavení, zařízení a ovládací prvky (např. vypínače, zásuvky, ovládání klimatizace a televizoru) mají být dosažitelné a snadno ovladatelné pro každého uživatele, bez potřeby otáčet zápěstím nebo používat jemnou motoriku (např. pevné uchopení).
- Pokoj pro hosty má být na požádání vybaven systémem informujícím uživatele o tom, že někdo volá nebo klepe na dveře.
- Povrch podlahy má být pevný (např. tvrdá podlaha nebo koberec s nízkým vlasem), aby umožňoval snadný pohyb a bránil klopýtání, a také zmírňoval alergie nebo problémy s dýcháním. Samostatné podlahové koberce nebo rohože nemají být používány. V koupelnách pokojů pro hosty musí být povrch podlahy protiskluzový za sucha i za mokra.
- Ve sprchových koutech a vanách mají být umístěna v přiměřené výšce madla zajišťující oporu při stání a umožňující bezpečný přesun.

Specifické požadavky a doporučení pro design a vybavení přístupných pokojů pro hosty

Přístupné pokoje pro hosty jsou svým designem a vybavením koncipovány tak, aby vyhovovaly zejména potřebám uživatelů pohybových zařízení (např. berle, invalidní vozík).



Platí také následující specifické požadavky a doporučení:

- Musí být zajištěn dostatečný manévrovací prostor umožňující snadné a pohodlné používání veškerého vybavení, včetně minibarů, trezorů, zařízení na přípravu kávy a čaje, skříní a věšáků na zavazadla a případně přístup do koupelny.
- Nábytek, včetně stolů, sedadel, polic, laviček na zavazadla, věšáků a pultů, musí být přístupný tak, aby usnadňoval přístup (ve vhodné výšce a s volným prostorem na spodní straně pro kolena).
Poznámka: Přesunovatelný nábytek v přístupných pokojích pro hosty umožňuje alternativní uspořádání vyhovující různým požadavkům uživatele.
- Alespoň na jedné z dlouhých stran jednoho lůžka, v případě dvou lůžek i u nohou lůžek, musí být zajištěn dostatečný volný manévrovací prostor.
- Výška lůžek měřená od podlahy po horní okraj matrace, stlačené nebo nestlačené, musí být vhodná pro usnadnění přesunu na lůžko z invalidního vozíku nebo jiného pohybového zařízení na kolečkách. Informace o výšce lůžek musí být k dispozici.
- Lůžka musí mít pod sebou volný prostor umožňující použití přenosného zvedáku. Pokud je to možné, má být alespoň jeden přístupný pokoj pro hosty vybaven stropním zvedákem sloužícím pro pokoj pro hosty a koupelnu.
- Některé přístupné pokoje pro hosty mají být, pokud je to možné, propojeny se standardním pokojem pro usnadnění asistence hostovi se znevýhodněním a aby bylo zajištěno oddělené ubytování osobního asistenta v těsné blízkosti
- Seznam hlavních prvků a prostorů, které je třeba zohlednit při navrhování a vybavování přístupného pokoje pro hosty, je podrobně uveden v příloze F této normy, s grafickými příklady obsahujícími referenční rozměry.

Specifické požadavky na koupelny v přístupných pokojích pro hosty (vlastní koupelny)

- Alespoň jeden přístupný pokoj pro hosty musí mít přístup do přilehlé (vlastní) přístupné koupelny.
- Pokud je k dispozici pouze jeden přístupný pokoj pro hosty, musí být koupelna s příslušenstvím vybavena rovnou sprchou.

- Pokud je instalována vana, musí být pod vanou dostatečný volný prostor pro provoz přenosného nebo stropního zvedáku sloužícího k přemístění hosta do vany a z vany. Na delší straně vany má být zajištěn dostatečný okraj k sezení nebo větší plocha na jednom konci vany k umožnění přemístění a pro jakéhokoli dalšího uživatele potřebujícího sedět. Ve sprchových koutech musí být k dispozici sedátka a madla ve vhodné výšce (pro oporu při stání a umožnění bezpečného přemístění).
- V koupelně musí být dostatek prostoru pro přístup a manévrování, přiměřená výška kohoutků, ovládacích prvků a příslušenství.
- Přístupná koupelna musí být vybavena systémem nouzového volání, který lze aktivovat při sezení nebo ležení na podlaze koupelny.

Požadavky na společné prostory

- Každé zařízení musí posoudit své služby a vybavení a rozhodnout (např. prostřednictvím plánu přístupnosti), které z nich jsou v jeho nabídce relevantní v souladu s jeho obchodním plánem a marketingovou strategií.
- Kromě základních prostor nezbytných pro zajištění recepce (lobby), ubytování (pokoje pro hosty) a stravování (restaurace) a jejich přístupových a evakuačních cest, pokud zařízení zdůrazňuje další příslušné služby nebo zařízení prostřednictvím svých propagačních kanálů (např. bazén v rekreačním hotelu, sál v obchodním hotelu), musí být tyto služby a zařízení a jejich přístupové a evakuační cesty přístupné. Pokud je propagováno několik podobných služeb nebo zařízení (např. několik bazénů), musí být přístupný alespoň jeden z nich.
- Doplnkové služby, ať už externě zajišťované nebo ne (např. obchody, lázně, kadeřnictví, diskotéky), mají být přístupné a jejich přístupové a evakuační cesty musí být přístupné.

Celou normu, a tedy i kapitolu věnovanou ubytovacím službám, považujeme za cennou, ba nenahraditelnou pomůcku pro všechny zainteresované strany ve vztahu k zajištění přístupnosti. Měli by ji dokonale znát designéři a projektanti, zadavatelé projektů na výstavbu či rekonstrukce ubytovacích zařízení, majitelé, provozovatelé, ale také orgány veřejné správy a hlavně spotřebitelé – uživatelé ubytovacích zařízení, neboť jim norma napomůže přizpůsobit svá konkrétní očekávání a požadavky na poskytovatele služby.

Bohužel se běžně setkáváme se situacemi, že poskytovatel služby inzeruje či klientovi potvrdí přístupnost svého zařízení a po příjezdu je hendikepovaná osoba šokovaná, neboť zařízení je pro poskytnutí přístupné služby zcela nevyhovující.

Norma totiž může a měla by sloužit jako jakýsi kontrolní seznam, kde si provozovatel „odškrtná“ splnění jednotlivých požadavků, a na základě tohoto vyhodnocení by pak měl uzpůsobit nabídku či zajistit potřebné úpravy a rekonstrukce.



5. ZAPOJENÍ SPOTŘEBITELŮ

5.1. Sdružení českých spotřebitelů, Kabinet pro standardizaci

Sdružení českých spotřebitelů, z. ú., (SČS) si klade za cíl hájit oprávněné zájmy a práva spotřebitelů na vnitřním trhu EU a ČR, přičemž zdůrazňuje preventivní stránku ochrany zájmů spotřebitelů. Působí v řadě oblastí – pokrývá odbornosti ve vztahu ke kvalitě a bezpečnosti výrobků včetně potravin, kvalitě a bezpečnosti služeb včetně služeb finančního trhu aj. Právě v normalizaci a standardizaci vnímá významný nástroj pro dosahování kvality a bezpečnosti na trhu. Proto již před lety (2009) založilo obecně prospěšnou společnost



SDRUŽENÍ ČESKÝCH
SPOTŘEBITELŮ, Z. Ú.
CZECH CONSUMER
ASSOCIATION
www.konzument.cz

Kabinet pro standardizaci (KaStan). Jeho cílem je zvyšování bezpečnosti a kvality výrobků a služeb vytvářením a podporou funkce nástrojů zajišťujících účinné zapojení spotřebitelů do standardizačních procesů (technická normalizace, certifikace a posuzování shody, akreditace, dozor nad trhem), včetně uplatňování technických předpisů a norem ve prospěch spotřebitelů a korektního trhu. Ředitel KaStan je za ČR členem ANEC, kam ho delegovalo SČS a schválily všechny spotřebitelské organizace v rámci spotřebitelského poradního výboru při Ministerstvu průmyslu a obchodu. Právě v rámci ANEC je Kabinet zapojen do problematiky ubytovacích služeb řešených na evropské úrovni. Zejména je ale významné domácí působení v klasifikační komisi pro ubytovací zařízení, která působí už 15 let při AHR ČR, a kde je zástupce SČS od počátku členem.



5.2. ANEC

ANEC je hlasem evropských spotřebitelů ve standardizaci. Zastupuje zájmy evropských spotřebitelů při tvorbě technických norem, zejména těch, které byly vytvořeny na podporu provádění evropských zákonů a veřejných politik. ANEC se rovněž zapojuje do procesů zviditelňování a uplatňování norem, včetně dozoru nad trhem a jeho prosazování, akreditace a systémů posuzování shody. Snaží se také ovlivňovat tvorbu nebo revizi evropských právních předpisů týkajících se výrobků a služeb, které mohou mít vliv na spotřebitele, zejména v případech, kdy se na normy odkazuje.



Služby jsou jednou z významných priorit ANEC, a to včetně cestovního ruchu a souvisejících služeb. ANEC je dlouhodobě zapojen do prací mezinárodní technické komise ISO/TC 228 *Cestovní ruch a související služby* Podílel se či podílí na práci několika pracovních skupin (Cestovní ruch a související služby, Dobrodružní cestovní ruch, Opatření k omezení šíření COVID-19 v odvětví cestovního ruchu aj.). Aktuálními tématy jsou turistické informace a recepční služby online a na místě, anebo online služby pro rezervaci ubytování.

V evropské normalizační činnosti jsou předmětem zájmu ANEC technické komise CEN/TC 320 *Doprava – Logistika a služby* a CEN/TC 329 *Služby cestovního ruchu*.

Specificky se pak zajímá o problematiku přístupnosti cestovního ruchu, a v neposlední řadě o požární bezpečnost a bezpečnostní služby. Právě hotelová (požární) bezpečnost je prioritou, které se ANEC věnuje cílevědomě a dlouhodobě.

Sektorové fórum CEN-CENELEC pro bezpečnost (SF SEC) bylo vytvořeno jako poradní a koordinační orgán pro normalizační činnosti týkající se bezpečnosti mezi vertikálními odvětvími (stavebnictví, zdravotnictví, osobní ochranné prostředky atd.). ANEC se tohoto fóra účastní a zajišťuje, aby byly zohledněny požadavky spotřebitelů.

6. ZÁVĚREM

6.1. Dostupnost technických norem

Upozorňujeme, že ČAS poskytuje snadný, rychlý a cenově dostupný online přístup k českým technickým normám a normalizačním dokumentům prostřednictvím portálu ČSN online. Podrobné informace a vstup do ČSN online

naleznete zde: <http://csnonlinevstup.agentura-cas.cz/jak.aspx>. Základní informace o ČSN a dalších dokumentech jsou dostupné zdarma na adrese <http://seznamcsn.agentura-cas.cz/>.

Jednotlivé ČSN je možné v tištěné nebo elektronické verzi (PDF) zakoupit v e-shopu ČAS, viz <https://eshop.agentura-cas.cz/>.



6.2. Souhrnná informace k vystavení na web

Technické normy jsou efektivním nástrojem pro zajištění volného pohybu zboží, služeb i osob. Normalizace prokazatelně stimuluje hospodářský růst a inovaci a zejména posiluje konkurenceschopnost České republiky, především pak malých a středních podniků, v rámci Evropské unie i mezinárodně.

Tyto skutečnosti si ale účastníci trhu – výrobci, poskytovatelé služeb, obchod ani spotřebitelé – mnohdy neuvědomují. Kabinet pro standardizaci, obecně prospěšná společnost v úzké spolupráci se Sdružením českých spotřebitelů a s nezbytnou podporou různých subjektů – zejména České agentury pro standardizaci (ČAS), Rady kvality ČR – se systematicky zaměřuje na zviditelnění norem v každodenním životě spotřebitelů a funkce trhu obecně. Například výstupy ve formě publikací jsou vystaveny [zde](#)⁵. Cílem těchto aktivit je též posílit využívání technických norem zainteresovanými stranami ve prospěch trhu i konečného spotřebitele.

Pro rok 2025 schválila Agentura ČAS k tomuto účelu zpracování mikrostudie (situační analýzy) pod titulem UBYTOVACÍ ZAŘÍZENÍ – ZA „EURO-HVĚZDIČKAMI“ S POMOCÍ TECHNICKÝCH NOREM. Mikrostudie je na webu realizátora a v případě zájmu i objednatele (ČAS) vystavena celá, ale také ve formě tohoto stručného shrnutí.



Klasifikace ubytovacích zařízení má u nás dlouhou historii sahající do hloubi první republiky. Prošla vývojem, který zahrnuje různé modely a přístupy. Není nepodstatné, že technická normalizace v tom hrála a hraje dlouhodobě důležitou roli. I historickému pohledu je v mikrostudii dán prostor.

Zásadní zlom pro klasifikační model ubytovacích zařízení v České republice se datuje rokem, kdy byl do českého prostředí zaveden model „Hotelstars Union“. Byl to výsledek začleňování ubytovacích a stravovacích služeb do jednotného trhu Evropské unie založené na členství Asociace hotelů a restaurací ČR (dále AHR) v evropském profesním sdružení HOTREC

(<https://www.hotrec.eu/en/>), které zastřešuje uvedenou problematiku. AHR se aktivně účastnila zrodu zmíněného modelu „Hotelstars Union“, tehdy ve spolupráci s pouhými třemi státy. Dnes je zapojených zemí



⁵ <https://konzument.cz/publikace/top-normy.php>

21 – jsou to hotelové asociace Arménie, Rakouska, Ázerbájdžánu, Belgie, České republiky, Dánska, Estonska, Gruzie, Německa, Řecka, Maďarska, Lotyšska, Lichtenštejnska, Litvy, Lucemburska, Malty, Nizozemska, Polska, Slovinska, Švédsko a Švýcarsko.

Systém „Hotelstars Union“ zaručuje stejné parametry kvality ubytovacích služeb v těchto zemích, což přispívá k lepší transparentnosti z pohledu ochrany spotřebitele. Fakticky zajišťuje evropskou „hotelovou“ klasifikaci.

Systém „Hotelstars Union“ byl od počátku, a je tomu tak dosud, v České republice implementován do ČSN 76 1110. Norma byla několikrát revidována v závislosti na vývoji požadavků na klasifikaci v evropském modelu. V návaznosti na poslední aktualizaci systému byla v březnu 2025 vydána poslední verze normy ČSN 76 1110 *Služby cestovního ruchu – Klasifikace ubytovacích zařízení – Hotel, hotel garni, penzion, apartmánový hotel a apartmánový komplex*. Norma plně koresponduje s evropským modelem, který do našeho prostředí zavádí, ale zároveň zohledňuje národní specifika (penziony, apartmánové hotely a komplexy, které v evropském systému zahrnuté nejsou). Norma obsahuje klasifikační tabulky, s jejichž pomocí lze zařadit ubytovací zařízení předemtných kategorií do příslušných tříd podle minimálních stanovených požadavků na vybavenost a rozsah poskytovaných služeb. Podrobnější rozvedení těchto požadavků je již nad rámec tohoto souhrnu a odkazujeme proto na plný text vlastní mikrostudie, resp. na samotnou normu.

Norma ČSN 76 1110 byla od počátku úzce provázána se stavební legislativou a jejím cílem bylo tuto legislativu v praxi uplatňovat. Nová stavební legislativa, zejména vyhláška č. 146/2024 Sb., o požadavcích na výstavbu, přímý odkaz na ČSN 76 1110 neobsahuje. Nicméně, ve Věstníku ÚNMZ č. 10/2024 v Oznámení č. 86/2024 o určených normách se oznamují určené normy k vyhlášce č. 146. K § 37 odst. 3 *Plochy* jsou určeny normy ČSN 76 1110 a ČSN EN ISO 18513, čímž se jejich implementace ve vztahu k vyhlášce č. 146 procesně zjednodušuje, nicméně závaznost těchto norem chybí.

Mikrostudie též zahrnuje představení požadavků na přístupnost upravené normou ČSN ISO 21902:2022 *Cestovní ruch a souvisící služby – Přístupný cestovní ruch pro všechny – Požadavky a doporučení*. Norma byla zavedena s cílem zajistit rovný přístup a využívání cestovního ruchu co nejširšímu okruhu osob všech věkových kategorií a schopností a poskytuje informace o klíčových aspektech tvorby politiky, strategie, infrastruktury, produktů a služeb a je určen všem zainteresovaným stranám zapojeným do celého řetězce cestovního ruchu, ať už z veřejného nebo soukromého sektoru.

Tato norma je nesmírně cenným příspěvkem pro uvedený účel a cíl. Téma zpracovává velmi komplexně. Po obecných kapitolách věnujících se návrhu přístupných služeb, poskytování informací, zajištění komunikace, proškolení a výcviku personálu, společných funkčních požadavků na zastavěné prostředí atd., se zaměřuje na konkrétní oblasti cestovního ruchu. V jednotlivých kapitolách uvádí stručně ale konkrétně jednotlivé aspekty přístupnosti. Například v kapitole *Doprava* to jsou prodej jízdenek on-line, poskytování asistenčních služeb, nástupní a výstupní prvky, konkrétní aspekty leteckých a vlakových služeb, městské dopravy, taxislužeb. V kapitole *Městské a turistické venkovské prostory* je řešena přístupnost pěších turistických tras, orientačních systémů aj. V kapitole *Volnočasové aktivity* jsou řešeny přístupové aspekty ve vztahu ke kulturním aktivitám, ale také k nakupování aj. V souvislosti s ubytovacími zařízeními musíme vzpomenout i kapitolu týkající se stravovacích služeb a stravovacích prostor.

Celou normu ČSN ISO 21902:2022, a tedy i kapitolu věnovanou ubytovacím službám, považujeme za cennou, ba nenahraditelnou pomůcku pro všechny zainteresované strany ve vztahu k zajištění přístupnosti. Měli by ji dokonale znát designéři a projektanti, zadavatelé projektů na výstavbu či rekonstrukce ubytovacích zařízení, majitelé, provozovatelé, ale také orgány veřejné správy a hlavně spotřebitelé – uživatelé ubytovacích zařízení, neboť jim norma napomůže přizpůsobit svá konkrétní očekávání a požadavky na poskytovatele ubytovací služby (resp. přístupnosti jakékoliv služby v oblasti cestovního ruchu).

Jenom na základě splnění požadavků této normy může totiž provozovatel zařízení poskytnout plnohodnotné a pravdivé informace ve vztahu k přístupnosti jeho zařízení. Jinak i v dobré víře poskytuje informace zavádějící, které mohou vést k vážným nedorozuměním.

Závěrem:

Cílem projektu „Mikrostudie - UBYTOVACÍ ZAŘÍZENÍ – ZA „EURO-HVĚZDIČKAMI“ S POMOCÍ TECHNICKÝCH NOREM“ podpořeného ČAS je zviditelnit spotřebitelům i podnikatelům v oblasti ubytovacích služeb a cestovního ruchu obecně požadavky a nástroje pro zařazování jednotlivých kategorií ubytovacích zařízení do příslušných tříd podle minimálních požadavků na vybavení a rozsah poskytovaných služeb. Mikrostudie zároveň připomíná zásadní aspekty přístupnosti.

Doufáme, že se tento záměr podařilo naplnit. S připomínkami a dotazy se prosím obraťte na Kabinet pro standardizaci - <https://www.top-normy.cz/kontakty.php>. Předem děkujeme.

KABINET
PRO STANDARDIZACI
... top-normy .cz

(Ing. Libor Dupal, Kabinet pro standardizaci)

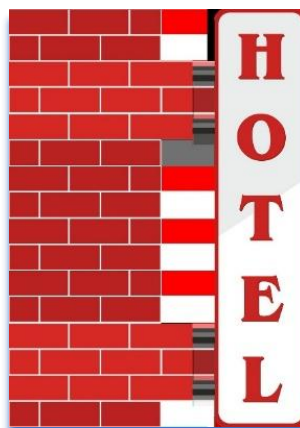
Vystavení mikrostudie – zde: <https://www.top-normy.cz/temata-normalizace/40-normalizace-sluzby/43-turisticke-sluzby/b-ubytovaci-sluzby.php>

6.3. K vydání publikace s podporou Rady kvality ČR

Rada kvality ČR podpořila pro letošní rok (2025) vydání publikace pod názvem (podobným nebo stejným jako je titul mikrostudie).

Vydání publikace není předmětem projektu podpořeného Českou agenturou pro standardizaci a je tedy samostatným projektem. Pro publikaci budou ale informace z předmětné mikrostudie – situační analýzy samozřejmě využity. Tímto bude zajištěno další šíření tématu studie k podpoře zviditelnění normalizace.

Formát publikace bude oproti studii výrazně zjednodušen, a proto bude upravena i struktura. Předpokládá se pouze zdůraznění evropského modelu Hotelstars Union, původní české technické normy ČSN 76 1110 a normy pro přístupnost ČSN ISO 21902.



RESUMÉ – Česky/Anglicky

Skutečnost nesmírného významu technických norem pro trh si účastníci trhu – výrobci, poskytovatelé služeb, obchod ani spotřebitelé mnohdy neuvědomují. Kabinet pro standardizaci v úzké spolupráci se Sdružením českých spotřebitelů a s nezbytnou podporou různých subjektů – zejména České agentury pro standardizaci (ČAS), Rady kvality ČR, případně dalších, se systematicky zaměřuje na zviditelnění norem v každodenním životě spotřebitelů a funkce trhu obecně.

Pro rok 2025 schválila ČAS k tomuto účelu zpracování mikrostudie (situační analýzy) pod titulem „UBYTOVACÍ ZAŘÍZENÍ – ZA „EURO-HVĚZDIČKAMI“ S POMOCÍ TECHNICKÝCH NOREM (Mikrostudie)“. V situační analýze je zdůrazněn spotřebitelský pohled na dané téma a prezentuje zavedení evropského modelu Hotelstars Union prostřednictvím původní české technické normy ČSN 76 1110:2025 *Služby cestovního ruchu – Klasifikace ubytovacích zařízení – Kategorie hotel, hotel garní, penzion, apartmánový hotel a apartmánový komplex*, která reflektuje evropský vývoj zaštitěný HOTELSTARS EU a zohledňuje národní specifika (apartmánové hotely a komplexy, které v evropském systému zahrnuté nejsou).. Mikrostudie dále zahrnuje popis hlavních aspektů ISO normy ČSN ISO 21902:2022 *Cestovní ruch a související služby – Přístupný cestovní ruch pro všechny – Požadavky a doporučení*. Pro vyhodnocení přístupnosti turistických služeb, a tedy i ubytovacích zařízení a služeb je tato norma nenahraditelná a nepostradatelná.

The enormous importance of technical standards for the markets is often misunderstood by those who take part in it - manufacturers, service providers, businesses and consumers. In close cooperation with the Czech Consumer Association and with the necessary support of various entities – (in particular the Czech Agency for Standardization (ČAS), the Quality Council of the Czech Republic, and others), the Cabinet for Standardization systematically focuses on promoting the visibility of standards in consumers' everyday life and market functionality in general.

In 2025, ČAS approved a project on the preparation of a situational analysis called "ACCOMMODATION FACILITIES - BEHIND THE EURO STARS WITH THE HELP OF TECHNICAL STANDARDS (Micro-Study)". This analysis emphasises the consumer perspective on the subject and introduces the European model of Hotelstars Union through the original Czech standard ČSN 76 1110:2025 Tourism services – Classification of accommodation establishments – Category hotel, hotel garní, pension, apartment hotel and apartment complex. This standard reflects the European development supported by HOTELSTARS EU and takes into account national specifics (apartment hotels and complexes, which are not included in the European system). The micro-study also includes a description of the main aspects of the ISO standard ISO 21902:2022 Tourism and related services - Accessible tourism for all - Requirements and recommendations. This standard is quite essential and indispensable for the assessment of accessibility of tourism services and thus, it also concerns accommodation establishments and services.



PODPŮRNÉ PŘÍLOHY

Použité zkratky

| Zkratka | Význam |
|------------|---|
| AHR ČR | Asociace hotelů a restaurací České republiky |
| ANEC | Nevládní nezisková evropská organizace zastupující spotřebitele v normalizaci (Hlas evropských spotřebitelů ve standardizaci) |
| CEN | Evropský výbor pro normalizaci |
| CENELEC | Evropský výbor pro normalizaci v elektrotechnice |
| ČAS | Česká agentura pro standardizaci |
| EK, Komise | Evropská komise |
| EP | Evropský parlament |
| EU | Evropská unie |
| HOTREC | Evropská konfederace hotelů, restaurací, barů a kaváren |
| ISO | Mezinárodní organizace pro normalizaci; označení mezinárodních norem |

Použité zdroje

Fotografie: V publikaci jsou použity ilustrativní snímky z databáze pixabay.com.

(Seznam použitých zdrojů je indikativní)

- Problematika hodnocení kvality ubytovacích zařízení – skutečnost, mýty, budoucí vývoj (Houška, ISBN 978-80-7615-075-1)
- Mezinárodní normy ve službách cestovního ruchu v České republice; Petr Houška, Zdenka Petřů
- Technické normy ku pomoci seniorům a osobám se zdravotním postižením (V otázkách a odpovědích), edice top-normy, svazek č. 16, 1. vydání, © Ing. Libor Dupal, vydalo © Sdružení českých spotřebitelů, z. ú., pro Kabinet pro standardizaci, o. p. s., listopad 2022, ISBN 978-80-87719-86-2
- Technické normy ve světě služeb cestovního ruchu (V otázkách a odpovědích), edice top-normy, svazek č. 14, 1. vydání, odborný garant © Ing. Libor Dupal, vydalo © Sdružení českých spotřebitelů, z. ú., pro Kabinet pro standardizaci, o. p. s., říjen 2022, vydáno s podporou Rady kvality České republiky, obálka a grafická úprava Bohdan Bezvoda, tiskárna Helma Beta, spol. s r.o., Praha. ISBN 978-80-87719-85-5
- Mezinárodní a evropské normy ku pomoci seniorům a zdravotně postiženým osobám (studie zpracovaná pro ČAS (2022))
- Význam technických norem pro kvalitu a bezpečnost; a jak je tomu v oblasti turismu? – konkrétní příklad využití a prospěšnosti norem (studie zpracovaná pro ČAS (2022))
- ČSN EN ISO 18513:2022 (76 1101) *Služby cestovního ruchu – Hotely a ostatní typy turistického ubytování – Slovník*
- ČSN ISO 21902:2024 (76 1207) *Cestovní ruch a související služby – Přístupný cestovní ruch pro všechny – Požadavky a doporučení*

Související právní předpisy

- Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2302 ze dne 25. listopadu 2015 o souborných cestovních službách a spojených cestovních službách, o změně nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 a směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU a o zrušení směrnice Rady 90/314/EHS. V České republice je tato směrnice zavedena zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu a o změně zákona č.

40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a zákona 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání ve znění pozdějších předpisů.

- Vyhláška č. 146/2024 Sb., o požadavcích na výstavbu.
- Legislativní pravidla vlády [on line]. [cit 20.10.2015]. Dostupné z: <<http://www.vlada.cz/cz/ppov/lrv/dokumenty/legislativni-pravidla-vlady-91209/>>
- ÚNMZ. Problematika uvádění technických norem v právních předpisech [on line]. [cit 27.10.2015]. Dostupné z: < <http://www.unmz.cz/urad/problematika-uvadeni-technicky-norem-v-pravnich-predpisech>>

¹¹⁾ Zákon č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, ve znění pozdějších předpisů. § 17 odst. 8 zákona č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání (živnostenský zákon), ve znění pozdějších předpisů.

Odkazy

- www.top-normy.cz
- www.konzument.cz
- www.portalkvality.gov.cz

Realizace projektu

Autor

Ing. Libor DUPAL (*1955) absolvent VŠCHT v Praze, fakulty Potravinářské a biochemické technologie, působí od r. 2002 ve Sdružení českých spotřebitelů. Je předsedou Správní rady tohoto sdružení a je ředitelem Kabinetu pro standardizaci. Velkou část profesního života věnoval kvalitě a bezpečnosti potravin, ale po řadu let se věnuje i jiným oblastem kvality a bezpečnosti výrobků a služeb, např. ve vztahu k prevenci úrazů dětí a mládeže. Je předsedou Řídicího výboru Programu Česká kvalita. Zastupuje ČR v evropské organizaci ANEC (Hlas spotřebitelů ve standardizaci). Je autorem či spoluautorem a editorem řady publikací a článků ve vztahu k ochraně spotřebitele a podpory využívání technických norem.



Odborná spolupráce

Ing. Petr Houška, PhD. (*1960)

- Panevropská univerzita, Fakulta Vysoká škola obchodní v Praze
- Expert v technických komisích ISO/TC 228 a CEN/TC 329 a zpracovatel ČAS pro normy z oblasti cestovního ruchu
- Člen vzdělávací sekce AHR ČR
- Člen klasifikační komise AHR ČR
- Od roku 1991 do současnosti autorská účast na tvorbě všech dokumentů upravujících jednotnou klasifikaci ubytovacích zařízení

Ing. Andrea PEKOVÁ (*1963) absolvovala VŠCHT v Praze, fakultu Chemicko inženýrskou, v roce 1986. Od roku 2008 do roku 2023 působila v ÚNMZ a ČAS v odboru technické normalizace, převážně na pozici vedoucí odd. chemie a životního prostředí. Je autorkou několika článků o technických normách a technické normalizaci, publikovaných v časopisu Perspektivy kvality a Magazínu ČAS. Spolupracuje na projektech Kabinetu pro standardizaci a je členkou Programového výboru Kabinetu.

Kabinet pro standardizaci, o. p. s.

Pod Altánem 99/103, 100 00 Praha 10
DIČ: CZ28984072, IČ: 28984072
Tel.: +420 602 56 18 56; e-mail: info@top-normy.cz
www.top-normy.cz
Bankovní spojení: Fio banka, č. ú. 2301482858/2010

KABINET
PRO STANDARDIZACI
... **top-normy .cz**

Kabinet pro standardizaci byl založen v roce 2009. Jeho statut a první roky činnosti byly vyvíjeny a rozvíjeny v úzké spolupráci s norským normalizačním orgánem Standards Norway, poté rovněž se švýcarskou spotřebitelskou organizací Fédération romande des consommateurs. Ambicí Kabinetu je spolupráce s národním normalizačním orgánem (ÚNMZ a ČAS), s partnery na trhu a s evropskými a mezinárodními organizacemi na posilování zapojení spotřebitelů do standardizačních procesů.

