

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

Libor Dupal



Publikace byla vytvořena za finanční podpory Rady kvality České republiky
www.portalkvality.gov.cz

Kvalita ubytovacích zařízení – za „EURO-hvězdičkami“ s pomocí technických norem

Ing. Libor Dupal

Odborná spolupráce: Ing. Petr Houška, Ph.D., a Ing. Andrea Peková

OBSAH

ÚVODNÍ SLOVO prvního místopředsedy Rady kvality ČR	3
ÚVOD AUTORA	3
1. LEGISLATIVNÍ RÁMEC	4
2. TECHNICKÉ NORMY K PODPOŘE KVALITY UBYTOVACÍCH ZAŘÍZENÍ	5
2.1 Úvod	5
2.2 Terminologie	5
2.3 Zapojení spotřebitelů	6
3. IMPLEMENTACE MODELU HOTELSTARS UNION V ČESKÉ REPUBLICE	6
3.1 Evropský model HOTELSTARS UNION	6
3.2 Klasifikace ubytovacích zařízení prostřednictvím ČSN	7
4. CESTOVNÍ RUCH – PŘÍSTUPNOST UBYTOVACÍCH ZAŘÍZENÍ	8
5. ZÁVĚR – DOSTUPNOST TECHNICKÝCH NOREM	9
Vybrané odkazy a zdroje	9
Autor a odborná spolupráce	10
Z POSLEDNÍCH SVAZKŮ EDICE TOP-NORMY	11

Publikace mohla vzniknout díky pochopení Rady kvality ČR při Ministerstvu průmyslu a obchodu (MPO), která ji jako jeden z prioritních projektů Odborné sekce pro infrastrukturu kvality přijala k finanční podpoře.



Nelze opominout, že vydání publikace předcházela sběr dat formou studie (situační analýzy), která je rovněž zpřístupněna veřejnosti a stala se nezbytným východiskem pro vytvoření této publikace. Tento dílčí projekt byl podpořen Českou agenturou pro standardizaci (ČAS).



ISBN 978-80-88660-04-0 (Sdružení českých spotřebitelů, z. ú.)

ÚVODNÍ SLOVO

prvního místopředsedy Rady kvality ČR

Rada kvality České republiky (Rada) je poradním, iniciačním a koordinačním orgánem vlády České republiky, zaměřeným na podporu rozvoje a uplatňování Národní politiky kvality (NPK), v souladu s politikou podpory kvality Evropské unie. Rada za více než dvacet let svého působení dosáhla řady pozitivních výsledků, které umožnily citlivější vnímání problematiky kvality ve společnosti, přispěla k rozvoji managementu kvality v podnikatelském i veřejném sektoru a založila programy, které přinášejí zvyšování kvality v procesech, zboží či službách.

Nedílnou součástí NPK je podpora funkce infrastruktury kvality, mezi jejíž nástroje patří technická normalizace. Rada podpořila již několik projektů, které úzce souvisely se zviditelněním úlohy technických norem v různých sektorech a segmentech trhu. Normy mají v praxi zásadní význam – pomáhají chránit zdraví a bezpečí lidí, majetek i přírodu.

Evropská normalizace se již po řadu let prioritně zaměřuje na kvalitu služeb. Cestovní ruch je ekonomickým fenoménem a kvalita a přístupnost ubytovacích zařízení je pro jeho podporu zásadní. V loňském roce byl aktualizován evropský model přiznávání „hotelových hvězdiček“, který byl operativně zapracován do ČSN.

Jsem rád, že Rada mohla podpořit vznik této věcně zcela aktuální publikace a přispět tak k orientaci spotřebitelů i podnikatelů v tomto tak důležitém odvětví služeb.

Ing. Pavel Vinkler, Ph.D., 1. místopředseda RK ČR



ÚVOD autora

Nejdříve si připomeňme, že technické normy jsou efektivním nástrojem pro zajištění volného pohybu zboží, služeb i osob. Normalizace stimuluje hospodářský růst a inovace a zejména posiluje konkurenceschopnost České republiky, především pak malých a středních podniků, v rámci Evropské unie i mezinárodně. Tuto skutečnost si ale 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) a Rady kvality ČR, případně dalších, se systematicky zaměřuje na zviditelnění norem v každodenním životě spotřebitelů a funkce trhu obecně. Výstupy ve formě publikací jsou uvedeny v seznamu na konci této publikace.

Pro rok 2025 schválila Rada kvality vydání publikace, která se nyní v tištěné formě dostává zájemcům do rukou, s možností stažení do mobilního zařízení v e-formátu.

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.

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.

Klíčovým prvkem tématu zpracovaného v publikaci je 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 vývoj evropského modelu HOTELSTARS UNIQON a zohledňuje národní specifika (apartmánové hotely a komplexy, které v evropském systému zahrnuty nejsou).

Neoddělitelnou součástí kvality služeb je úroveň zajištění jejich přístupnosti. Proto se v publikaci podrobněji věnujeme i normě ČSN ISO 21902:2022 *Cestovní ruch a související služby – Přístupný cestovní ruch pro všechny – Požadavky a doporučení*, která je zásadní pro oblast cestovního ruchu obecně, a tak i pro ubytovací zařízení.

Text této publikace vychází z mikrostudie, jejíž zpracování podpořila agentura ČAS. Je k dispozici na webových stránkách Kabinetu pro standardizaci (viz Vybrané odkazy a zdroje).

Libor Dupal, Kabinet pro standardizaci, o. p. s.



1. LEGISLATIVNÍ RÁMEC

Pokud jde o stavební požadavky, nás zajímají především ty, které se obecně, anebo i zcela konkrétně, dotýkají staveb, a to zejména ubytovacích zařízení. To je v podmínkách ČR zákon č. 283/2021 Sb. ze dne 13. července 2021, ve znění zákona č. 152/2023 Sb. (stavební zákon). Z působnosti zákona na tomto místě zdůrazníme, že jeho účelem 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.

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.

K dosažení předmětu zákona vydalo Ministerstvo pro místní rozvoj **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, mj. **technické požadavky na vlastní stavby**.

Vyhláška č. 146 ovšem jen minimálně zahrnuje takové technické požadavky. V takovém případě se předpokládá jejich vymezení odkazem na technické normy. 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 zjednodušuje, nicméně zůstávají právně nezávazné.

2. TECHNICKÉ NORMY K PODPOŘE KVALITY UBYTOVACÍCH ZAŘÍZENÍ

2.1 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.

Evropské a mezinárodní normy, vydávané **Evropským výborem pro normalizaci (CEN)** a **Mezinárodní organizací pro normalizaci (ISO)**, mají ve vztahu k poskytování kvalitních služeb v ubytovacích zařízeních zásadní význam. Ty nejdůležitější jsou zavedeny do soustavy ČSN překladem. Jedná se např. 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*, anebo 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, které se v této publikaci budeme věnovat více.

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



2.2 Terminologie

Normy zavádějí terminologii pro 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)

2.3 Zapojení spotřebitelů

Technické normy vznikají a jsou přijímány na základě konsensu zainteresovaných stran. Je nesmírně důležité, aby byla účinně zapojena i strana zastupující zájmy spotřebitelů.

V Česku se o to systematicky snaží **Kabinet pro standardizaci (KaStan)**.

KABINET
PRO STANDARDIZACI
... top-normy ...

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. Právě v rámci ANEC je Kabinet zapojen do problematiky ubytovacích služeb řešených na evropské úrovni. V Česku působí

v klasifikační komisi pro ubytovací zařízení při AHR ČR.

Na evropské úrovni je „**hlasem evropských spotřebitelů ve standardizaci**“ ANEC. Zastupuje zájmy evropských spotřebitelů při tvorbě technických norem, zejména těch, které byly vytvořeny na podporu provádění evropské legislativy a **veřejných politik**.

Služby cestovního ruchu jsou jednou z významných priorit ANEC. ANEC je dlouhodobě zapojen do prací mezinárodní technické komise ISO/TC 228 *Cestovní ruch a související služby* a **několika pracovních skupin** (*Cestovní ruch a související služby*, *Dobrodružní cestovní ruch* aj.). Aktuálními tématy jsou turistické informace a recepční služby online a na místě, anebo online služby pro rezervaci ubytování.

3. IMPLEMENTACE MODELU HOTELSTARS UNION V ČESKÉ REPUBLICĚ

3.1 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 této společné klasifikaci, aplikované od roku 2010. V současné době se projektu „Hotelstars Union“ 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 evrop-



HOTELSTARS.EU

ská 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.

3.2 Klasifikace ubytovacích zařízení prostřednictvím ČSN

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. Obsahuje klasifikační tabulky, s jejichž pomocí lze zařadit ubytovací zařízení předemtných kategorií, přičemž

- pro oblast hotelů – implementuje evropský model HOTREC „Hotelstars Union“
- pro ostatní kategorie ubytovacích zařízení – zavádí národní klasifikaci (kategorie penzion, apartmánový hotel, apartmánový komplex).

Tato norma je tedy národním specifikem (nejedná se o přejatou normu evropskou či mezinárodní). Aktualizuje se v návaznosti na aktualizace evropské klasifikace „Hotelstars Union“. Aktuální znění je platné od března 2025.

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.

ČSN 76 1110 proto 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 kancelářů 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.

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 včetně zařazení do tříd. 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“.

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 oblastech. Týkají se např. omezování spotřeby energie či omezování spotřeby vody.



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 garni).

Oblast	č.	Kritérium	Body	*	**	***	****	*****
I. Všeobecné hotelové informace								
Čistota/Hygiena	1	Čistota a hygiena jsou ve všech kategoriích považovány za základní předpoklad.	–	M	M	M	M	M
Řádná péče a údržba	2	Všechny mechanismy a veškerá zařízení jsou funkční a v bezchybném stavu (vč. únikových plánů na pokoji).	–	M	M	M	M	M
Celkový dojem	3	Celkový dojem z hotelu je dostatečný pro splnění požadavků.	–	základních ²	středních ³	zvýšených ⁴	vysokých ⁵	nejvyšších ⁶
	4	Příjemná, harmonická atmosféra ve veřejných prostorách (světlo, vůně, hudba, barvy, apod.)	3					
Personál	5	Služby jsou poskytovány kompetentním a identifikovatelným personálem.	–	M	M	M	M	M
	6	Personál (přicházející do styku s hostem) hovoří dvěma jazyky.	3			M	M	M
	7	Rychlá identifikace jazyků, jimiž hotelový personál hovoří (pomocí takových ukazatelů, jako jsou odznaky s vlajčkami, apod.).	3					
Parkování	8	Privátní parkování přímo u hotelu.	3					
	9	Zóna pro vystupování z autobusů přímo u hotelu.	3					
	10	Garáž.	5					
	11	Nabíjecí stanice pro elektrická vozidla.	10					

² Celkový dojem z hotelu z hlediska užitých materiálů splňuje základní požadavky. Zařízení a vybavení jsou odpovídající, udržovaná a funkční.

³ Celkový dojem z hotelu z hlediska užitých materiálů splňuje středně náročné požadavky. Zařízení a vybavení jsou udržovaná, vzájemně sladěná a funkční.

⁴ Celkový dojem z hotelu z hlediska užitých materiálů splňuje zvýšené požadavky. Zařízení a vybavení jsou sladěny co do tvarů i barvy a zajišťují kvalitní komfort.

⁵ Celkový dojem z hotelu z hlediska užitých materiálů splňuje vysoké požadavky. Zařízení a vybavení jsou sladěny co do tvarů i barvy, jsou vysoce kvalitní a zajišťují vysokou úroveň komfortu.

⁶ Celkový dojem z hotelu z hlediska užitých materiálů splňuje ty nejvyšší požadavky. Zařízení a vybavení jsou sladěny z hlediska barev i forem, jsou luxusní a nabízejí nejvyšší úroveň komfortu.

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“.

4. CESTOVNÍ RUCH – PŘÍSTUPNOST UBYTOVACÍCH ZAŘÍZENÍ

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.

Protomá tak zásadní význam ČSN ISO 21902:2022 *Cestovní ruch a související služby – Přístupný cestovní ruch pro všechny – Požadavky a doporučení* (dále jen ČSN ISO 21902). Jejím cílem je pomoci 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.

Přístupné ubytování představuje jeden z hlavních problémů pro osoby se znevýhodněními. Poža-

davky a doporučení uvedené dále jsou jen vybrané příklady, a tento popis samozřejmě nemůže nahradit dobrou znalost celé normy a kapitoly zaměřené na přístupnost v ubytovacích službách.

ČSN ISO 21902 doporučuje pamatovat, jak na **obecné požadavky** (přístupnost služeb nabízených ubytovacími zařízeními musí být popsána a zpřístupněna zákazníkům a personálu recepce, např. formou průvodce přístupů), tak na **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)), a konečně na **požadavky**

ve vztahu ke společným prostorám (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).



Celou normu, a tedy i kapitolu věnovanou ubytovacím službám, považujeme za cennou, ba

nenahraditelnou pomůckou 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 hendikepovaná osoba zjistí, že zařízení je pro poskytnutí přístupné služby zcela nevyhovující.

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

5. ZÁVĚR – DOSTUPNOST TECHNICKÝCH NOREM

Agentura 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/>.

Vybrané odkazy a zdroje

Fotografie: V publikaci jsou použity k ilustrativním účelům snímky z databáze pixabay.com.

Publikace a studie ke stažení a další souhrnné informace a výstupy k tématu jsou vystaveny na www.top-normy.cz (www.top-normy.cz/temata-normalizace/40-normalizace-sluzby/43-turisticke-sluzby/b-ubytovaci-sluzby.php).

www.top-normy.cz

www.konzument.cz

www.portalkvality.gov.cz

Další zdroje a odkazy na ně jsou uvedeny v odkazované mikrostudii.

Autor a odborná spolupráce

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 Řídícího 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.



Z POSLEDNÍCH SVAZKŮ EDICE TOP-NORMY

(Níže uvedené publikace jsou vystaveny ke stažení zde.¹⁾ Nejsou určeny pro komerční využití.)

- Hračky – nové nařízení EU s podporou technických norem – k bezpečnosti dětí, k jistotě pro rodiče svazek 27, 2025 – v přípravě (Dupal)
- Přístupnost prostředí k využitelnosti pro všechny: s pomocí technických norem, svazek 26, 2025 – v přípravě (Dupal)
- Kvalita ubytovacích zařízení – za „EURO-hvězdičkami“ s pomocí technických norem, svazek 25, 2025 (Dupal)
- Rozumíme technickým normám? (Stručná rekapitulace pro účastníky trhu se zaměřením na spotřebitele a malé a střední podniky), svazek 24, 2024 (jen e-formát) (Dupal)
- Digitální pas výrobku: nový nástroj vnitřního trhu EU, svazek 23, 2024 (Dupal)
- Spotřebitel a normalizace ve službách digitální společnosti, svazek 22, 2024 (Dupal)
- Model pro poskytování kvalitní služby v ČR (top-sluzby.cz), svazek 21, 2024 (Dupal)
- Technické normy a udržitelnost, svazek č. 20, 2023 (Peková, Dupal)
- Žádřné systémy pro děti v automobilech – nově, přísněji, bezpečněji, svazek č. 19, 2023 (Dupal)
- Značka kvality „Hřiště-sportoviště-tělocvična – Ověřený provoz“ – ku prospěchu dětí i provozovatele, svazek č. 18, 2023 (Dupal)
- Logo Česká kvalita pro výrobky a služby – využití ve firemním marketingu a komunikaci, svazek č. 17, 2023 (Kouřil, Dupal)
- Technické normy ku pomoci seniorům a osobám se zdravotním postižením (V otázkách a odpovědích), svazek č. 16, 2022 (Dupal)
- Technické normy ve světě služeb cestovního ruchu (V otázkách a odpovědích), svazek č. 15, 2022 (Dupal)
- Univerzální nabíječky nově – s podporou technických norem (V otázkách a odpovědích), edice top-normy, svazek č. 14, 2022 (Dupal)
- Bezpečný provoz veřejných herních a sportovních zařízení pro děti a mládež – Pravidla praxe podle technických norem, nejen pro provozovatele, svazek č. 13, 2022 (Dupal)
- Chytrá měřidla energií a spotřebitel, svazek č. 12, 2021 (Dupal)

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

**ČESKÝ INSTITUT
PRO AKREDITACI, O.P.S.**

ČIA je členem mezinárodních organizací a signatářem multilaterálních dohod o vzájemném uznávání



Evropská organizace pro spolupráci v oblasti akreditace (EA)



Mezinárodní spolupráce v oblasti akreditace laboratorí (ILAC)



Mezinárodní akreditační fórum (IAF)

Fórum akreditačních a licenčních orgánů (FALB)

Český institut pro akreditaci, o.p.s. akredituje:

- ✓ zkušební laboratoře
- ✓ kalibrační laboratoře
- ✓ zdravotnické laboratoře
- ✓ certifikační orgány provádějící certifikaci produktů
- ✓ certifikační orgány provádějící certifikaci systémů managementu
- ✓ certifikační orgány provádějící certifikaci osob
- ✓ validační a ověřovací orgány
- ✓ inspekční orgány
- ✓ poskytovatele zkoušení způsobilosti
- ✓ výrobce referenčních materiálů
- ✓ environmentální ověřovatele programu EMAS

ČIA, Hájkova 2747/22, 130 00 Praha 3, tel.: +420 272 096 222, mail@cai.cz, www.cai.cz

KABINET PRO STANDARDIZACI

... top-normy .cz

Kabinet pro standardizaci

Pod Altánem 99/103; 100 00 Praha 10

tel.: +420 602 56 18 56

e-mail: info@top-normy.cz

www.top-normy.cz

Pro Kabinet pro standardizaci vydalo publikaci Sdružení českých spotřebitelů (SČS).



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

Publikace SČS a Kabinetu pro standardizaci jsou pro Vás a Vaši osobní potřebu dostupné zdarma v našem sídle (do rozebrání) a elektronicky i na adrese <https://www.konzument.cz/publikace.php>. Pro komerční účely anebo jiný způsob šíření našich publikací nás kontaktujte na adrese info@konzument.cz.



edice top-normy

Kvalita ubytovacích zařízení – za „EURO-hvězdičkami“ s pomocí technických norem, edice top-normy, svazek č. 25, 1. vydání, © Ing. Libor Dupal; vydalo © Sdružení českých spotřebitelů, z. ú., pro © Kabinet pro standardizaci, o. p. s., květen 2025, vydáno s finanční podporou © Rady kvality České republiky, obálka a grafická úprava Bohdan Bezdova, tiskárna Flora s.r.o. Praha

ISBN 978-80-88660-04-0 (Sdružení českých spotřebitelů, z. ú.)

Partneři projektu

