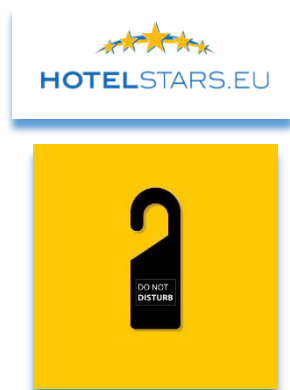


UBYTOVACÍ ZAŘÍZENÍ – ZA „EURO-HVĚZDIČKAMI“ S POMOCÍ TECHNICKÝCH NOREM

Souhrnná informace



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](#)¹. 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 21 – jsou to hotelové asociace Arménie, Rakouska, Ázerbájdžánu, Belgie, České republiky, Dánska, Estonska,

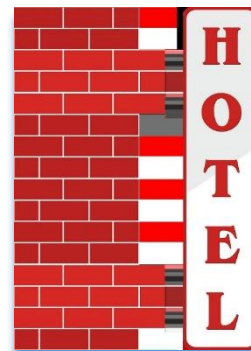


¹ <https://konzument.cz/publikace/top-normy.php>

Gruzie, Německo, Řecko, Maďarsko, Lotyšsko, Lichtenštejnsko, Litva, Lucembursko, Malta, Nizozemsko, Polsko, Slovinsko, 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 předemných 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 související 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.

(Ing. Libor Dupal, Kabinet pro standardizaci, duben 2025)

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

