

způsobem pokrok!), prezentované jako mezinárodní kuchyni, vzaly ale poměrně rychle za své. Ani evropská legislativa, a už vůbec ne chuťové buňky zahraničních (kdysi devizových) turistů, nebrání, aby na stole restauračního zařízení host měl na výběr i dýmky národní kuchyně. Můžeme posoudit kvalitu? Jak zahraniční host identifikuje „národní specialitu“?



Czech Specials – ochutnejte Českou republiku

Pod sloganem Ochutnejte Českou republiku chce značka Czech Specials inspirovat milovníky dobrého jídla k cestování po České republice za specialitami, které jinde nenajdou.

Projekt vznikl ve spolupráci agentury Czech Tourism, Asociace hotelů a restaurací ČR a Asociace kuchařů a cukrářů ČR. Sdružení českých spotřebitelů projekty tohoto druhu podporuje s podmínkou, že se nejedná být i o mírné zneužívání důvěry spotřebitele, či dokonce o klamavou obchodní praktiku. Jak je to s touto značkou?

Czech Specials reaguje na zvýšený zájem o kulinářskou turistiku ve světě s cílem zatraktivnit přes jedinečnou českou gastronomii potencionální turistické destinace a představit nejen zahraničním, ale hlavně domácím turistům kulinářské speciality daného kraje.

Je zřejmé, že značka má marketingový význam. Restaurace, které se do projektu zařadí, mají možnost zatraktivnit svoji nabídku, zapojit se do marketingových aktivit a propagovat své služby, což povede k vyššímu počtu hostů v těchto zařízeních. Jako hlavní marketingový nástroj byly spuštěny webové stránky www.czechspecials.cz a www.ochutnejtecr.eu, kde zájemci najdou seznam certifikovaných restaurací, fotografie i recepty na přípravu regionálních specialit. Prostor je věnován také propagaci daných regionů s poukázáním na to nejlepší, co by mělo návštěvníka motivovat k cestě. Podpora je zajištěna i prostřednictvím pilotních komunikačních kanálů agentury Czech Tourism – turistickým portálem www.kudyznudy.cz, profesními portály www.CzechTourism.cz, www.ahr-cr.cz a řadou mediálních aktivit.

Co však je důležité, že mimo možnosti ochutnat regionální delikatesy jsou v restauracích označených logem Czech Specials garantována základní kvalitativní kritéria obecně spojované s dobrou restaurací.

Co však je důležité, že mimo možnosti ochutnat regionální delikatesy jsou v restauracích označených logem Czech Specials garantována základní kvalitativní kritéria obecně spojované s dobrou restaurací. Zkušenosti z našich restaurací totiž dokazují, že ne vždy dostane host kvalitu, která je deklarována v reklamních materiálech. V zájmu transparentnosti služeb a zajištění určité základní garance služeb je tedy každá restaurace před udělením certifikátu anonymně navštívena odborným kontrolorem. Ten prověří, zda jsou všechny požadavky na kvalitu služeb restaurace splněny a zároveň ochutná speciality české kuchyně, abychom si byli jisti, že host v námi doporučené restauraci bude mít ten nejlepší zážitek.

Tento projekt mimo propagace služeb gastronomických zařízení nabízí i možnost tréninku personálu či výměny zkušeností. Jsou připraveny i navazující akce, jako například možnosti využití školících workshopů kuchařů, společná setkání a semináře zaměřené na nové trendy v gastronomii.



KonzumentTest, číslo 9, listopad 2010;
© Sdružení českých spotřebitelů, o.s., 2010

ISSN 1801-52X

Toto vydání **KonzumentTest** bylo připraveno s použitím odborných podkladů Asociace hotelů a restaurací ČR; k tisku zpracoval a připravil Ing. L. Dupal.

Některé organizace aktivně spolupracující se Sdružením českých spotřebitelů:



Navštivte nás na takto označených místech po celé ČR:



SDRUŽENÍ ČESKÝCH SPOTŘEBITELŮ
Kontaktní místo

Sdružení českých spotřebitelů, o.s.
Budějovická 73, 140 00 Praha 4
tel./fax: 261 263 574, 261 262 268
e-mail: spotrebitel@regio.cz; www.konzument.cz

Vydání této publikace finančně podpořila Asociace hotelů a restaurací ČR.

Děkujeme též za pravidelnou podporu našich vydavatelských počínů Českému akreditačnímu institutu, o.p.s.

Konzument

Občasník Sdružení českých spotřebitelů

Číslo 9 / listopad 2010

úvod

test



Klasifikace ubytovacích zařízení

Hotelové „hvězdičky“ mají dlouhou tradici a my spotřebitelé je vnímáme jako důležitý údaj ohledně orientace o kvalitě služeb (a v té závislosti jistě i o ceně). Přesto víme málo o jejich skutečném významu. Jaká je záruka spolehlivosti označení, je tento model klasifikace jednotný či fragmentovaný a odlišný v různých zemích?

Sdružení českých spotřebitelů velmi vítá, že se naplňuje to, po čem jsme řadu let volali: několik evropských zemí inovovalo a zpřesnilo dosavadní model klasifikace ubytovacích služeb a ten je nyní – od počátku roku 2010 – zaváděn. V této publikaci jsou podány základní informace, které v této souvislosti mohou spotřebitele zajímat.

Mnohý spotřebitel by nepochybně přivítal podobnou možnost orientovat se v kvalitě služeb gastronomických. Pamätujeme dělení na I. – IV. cenovou skupinu, což je jistě přístup překonaný. Žádný nový model se ale zavést nepovedlo. Jistá hodnota deklarované kvality je umožněna formou restauračních „řetězců“, které rozšiřují svoji nabídku. Spotřebitel na základě zkušenosti v jedné restauraci může snadno dedukovat nabídku a úroveň v jiné části města či i jinde v republice. Nicméně je to zatím omezený způsob. Vnímáme tyto rezervy a vítáme alespoň zavedení loga Czech Specials. Po invazi mezinárodní kuchyně do českých hospod v devadesátých letech je to signál k návratu k české nabídce za zaručené kvality formou řízené seberegulace. Věříme, že to není jen marketingový tah na turisty a že i český spotřebitel si přijde na své z hlediska šíře i kvality domácí kuchyně.

L. Dupal, předseda Sdružení českých spotřebitelů, o.s.

Hotelové hvězdy – klasifikace nově

Hotelové hvězdy vstupují do podvědomí turistů i podnikatelů

Asociace hotelů a restaurací České republiky (AHR ČR) zavedla od ledna 2010 novou „Oficiální jednotnou klasifikaci ubytovacích zařízení“, která je součástí systému Hotelstars Union, tvořeného aliancí sedmi evropských zemí. AHR ČR se stala jedním ze zakládajících členů této aliance.

Nová evropská klasifikace ubytovacích zařízení postupně

získává své místo nejen mezi provozovateli hotelů a penzionů, ale také mezi turisty, což je pochopitelným cílem, nicméně zdaleka ne naplněným a dosaženým. Systém, který nabízí zákazníkům transparentnost služeb a garanci stejné vybavenosti hotelu a služeb v České republice jako například v sousedním Rakousku nebo Německu, je motivací pro turisty, aby těmto zařízením dávali přednost při cestách do naší země.

Sdružení českých spotřebitelů (SČS) prosazuje dlouhodobě takové přístupy, které zajišťují různorodost poskytovaných služeb a možnost výběru pro spotřebitele a skutečné konkurence pro poskytovatele služeb. V oblasti služeb ubytovacích a stravovacích nicméně již několik let volá po určitých formách „standardizace“, která zajistí spotřebiteli deklarovanou úroveň kvality s možností zmiňované volby.

Zájem turistů o klasifikovaná zařízení je značně závislý na tom, jak se tato značka dostane do jejich podvědomí. AHR ČR proto navázala spolupráci s Turistickými informačními centry, materiály jsou šířeny v rámci zahraničních zastoupení Czech Tourism a na domácích i zahraničních veletrzích, hlavní důraz je ale kladen na online komunikaci. V této souvislosti již většina domácích portálů, které nabízejí ubytovací služby, rozeznává klasifikované hotely. AHR ČR jedná i se zahraničními portály, jako jsou Expedia, Booking, HRS apod., o podpoře klasifikovaných ubytovacích zařízení.

Představitelé AHR ČR jednali i s ministrem pro místní rozvoj i v souvislosti se záměrem pana ministra vytvořit rating pro hotelové služby. Asociace zároveň oslovila reprezentanty Živnostenských úřadů a v rámci jejich společných setkání, organizovaných při ministerstvu průmyslu a obchodu, zajišťuje prezentace na téma problematika klasifikace ubytovacích zařízení.

Systém má sloužit nejen lepší orientaci našich hostů, domácích i zahraničních, ale postupně se stává také zajímavým nástrojem pro podnikatele k zviditelnění a propagaci jejich ubytovacích zařízení.

Pohled od historie po současnost v kostce

Počátky hoteliérství a hostinských služeb v moderním chápání těchto pojmů sahají do konce 18. století, byť takové služby jsou poskytovány různou formou a na různých úrovních od nepaměti. Až expanze cestování ve 20. století podpořená mohutnou konkurencí jednotlivých hoteliérů a vytvářením celých sítí poskytovatelů ubytovacích služeb přinášela prudký extenzivní rozvoj, nové a nové formy nabídky, ale také zlepšování kvality služeb.

Teprve na konci 20. století byla přijata doporučení OSN týkající

se statistiky cestovního ruchu a Mezinárodní normalizační organizace ISO a Evropský výbor pro normalizaci (CEN) vydaly společnou normu pro terminologii v sektoru. Jako evropská norma byla tato samozřejmě převzata i do českého systému norem ČSN. V rámci Evropské unie vznikla v tehdejší Společenství formou doporučení iniciativa podávat „jednotné informace ve stávajících hotelech“ včetně informací ve formě tzv. „piktogramů“. Hotelová klasifikace však i v rámci EU zůstává nadále věcí jednotlivých členských států, zejména pro nesouhlas nadnárodních sdružení provozovatelů ubytovacích zařízení.

Ve většině Evropských zemí je normalizace podstatné části služeb cestovního ruchu realizována na národní úrovni. Rozsah těchto norem závisí zejména na určité administrativní tradici těchto zemí. Míra jejich závaznosti je různá stát od státu. Co se však týká klasifikace ubytovacích zařízení, ta je ve většině závazná, včetně požadavků na provozní hygienu.

Snaha o posouzení charakteru ubytovacího zařízení, jeho způsobilosti k poskytování ubytovacích služeb, jeho vybavenosti má na území České republiky dlouhou historii. Již v roce 1919 byl zákonem zřízen „Instruktorát pro podniky ku přechovávání cizinců“ podřízený Ministerstvu průmyslu, obchodu a živnosti. Instruktor dohlížel, aby ubytovací zařízení vyhovovalo stanoveným provozním podmínkám. Na základě jeho posouzení a návrhu mohlo být příslušné ubytovací zařízení zvláště vyzdvíženo v adresáři ubytovacích zařízení, který každoročně ministerstvo vydávalo. Anebo mu živnost mohla být odebrána.

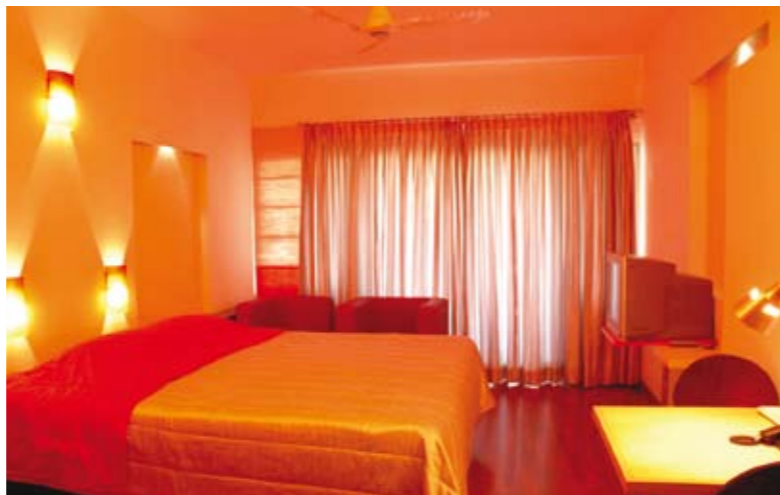
V padesátých letech minulého století byla klasifikace ubytovacích zařízení řešena formou tzv. oborových norem. O sjednocení klasifikace v rámci tehdejšího socialistického bloku se zasazovaly i pracovní orgány RVHP (Rady vzájemné hospodářské pomoci). Opatření se týkalo třídění do tříd označovaných hvězdičkami.

K aktuálnímu modelu hotelové klasifikaci podrobněji

Evropská profesní organizace poskytovatelů ubytovacích služeb HOTREC má dlouhodobě problematiku klasifikace ubytovacích zařízení v členských státech EU jako jeden ze stěžejních strategických cílů. Proces dospěl ke klíčovému bodu v okamžiku, kdy některé z členských asociací HOTREC v roce 2010 založily unii Hotelstars Union (www.hotelstars.eu). Unie Hotelstars Union utváří společný klasifikační systém, jenž aplikuje na hotely totožná kritéria v již sedmi evropských zemích. Konfederace HOTREC předpokládá, že se systém v následujících letech rozšíří i do dalších zemí, a cestovatelé po Evropě tak budou lépe schopni odhadnout, co mohou očekávat od hotelů spadajících do různých hvězdičkových kategorií v účastnických státech. Zmiňovaný společný systém zavedly od roku 2010 Česká republika, Německo, Rakousko, Švédsko, následně Maďarsko, od r. 2011 se připojuje Švýcarsko a Nizozemí.

Co znamenají hotelové hvězdičky – aneb jak se orientovat

Každý z nás, kdo čas od času nebo pravidelně cestuje, má v podvědomí skutečnost, že hotely a penziony rozlišují svou úroveň poskytovaných služeb podle hvězdiček. Málokdo už ale ví, podle čeho se toto označení přiděluje. Co oficiálně klasifikovaná zařízení znamenají pro Vás, zákazníky, je s ohledem na následující zřejmé.



Pokud si vybíráte, kde budete bydlet a vyberete si hotel, který je označen modrobílou nálepkou s udáním třídy (tedy počtu hvězdiček) a znakem CzechTourism, můžete si být jisti, že toto zařízení vám poskytne vybavení a služby na stejné úrovni jako například v Německu, Rakousku nebo Maďarsku. Každé zařízení je před přidělením certifikátu kontrolováno a vy, zákazníci, máte možnost se na asociaci kdykoli obrátit se svými připomínkami. Více informací najdete na stránkách www.hotelstars.cz, kde se také dozvíte, co by měl hotel v návaznosti na počet hvězdiček svým zákazníkům nabízet a co vám daná třída ubytovacího zařízení garantuje jako spotřebitelé.

Nejsou HVĚZDY jako HVĚZDY

Je čas odlišovat hotely, které se k dobrovolné certifikaci přihlásí od těch ostatních, které se sice honosí určitým počtem hvězdiček, ale již negarantují, podle jakého systému se takto označují, tedy negarantují jasné a transparentní služby.

Celková spolupráce evropských zemí je důležitý krok z hlediska otevření se trhu těchto významných turistických destinací. Společná klasifikace přináší jednotný a koordinovaný přístup k certifikaci, jednotné značení klasifikovaných subjektů a otevírá nové možnosti propagace systému klasifikace i zviditelnění všech certifikovaných zařízení. Využijeme společné síly k dosažení toho, aby mezinárodní portály a katalogy ubytovacích zařízení rozeznávaly klasifikovaná zařízení. Certifikované hotely a penziony budou podporovány a upřednostňovány v nabídce informačních turistických center, krajů a turistických regionů ČR. Rozlišená budou i v katalozích agentury Czech Tourism a propagována na jejích zahraničních zastoupeních. Byla navázána spolupráce v možnosti rozlišení a přednostního vyhledávání na těchto portálech: www.hotelstars.cz, www.hotelguide.cz, www.dohotelu.cz, www.dopenzionu.cz, www.hotel.cz, www.hotely.cz, www.kudyznudy.cz /připravuje se/, www.czecot.cz, www.myczechrepublic.eu, www.expedia.cz, www.firmy.cz. Databáze oficiálně označených hotelů se bude sdílet i s ostatními evropskými zeměmi.

Kategorie ubytovacích zařízení

- **Hotel** - ubytovací zařízení s nejméně 10 pokoji pro hosty vybavené pro poskytování přechodného ubytování a služeb s tím spojených (zejména stravovací), člení se do pěti tříd.
- **Hotel garni** - ubytovací zařízení s nejméně 10 pokoji pro hosty vybavené pro poskytování přechodného ubytování a má vybavení jen pro omezený rozsah stravování (nejméně snídaně), člení se do čtyř tříd.

- **Motel** - ubytovací zařízení s nejméně 10 pokoji pro hosty poskytující přechodné ubytování a služby s tím spojené zejména pro motoristy, člení se do čtyř tříd, zařízení se nachází v blízkosti pozemních komunikací s možností parkování, recepce a restaurace může být mimo ubytovací část.
- **Pension** - ubytovací zařízení s nejméně 5 a maximálně 20 pokoji pro hosty, s omezeným rozsahem společenských a doplňkových služeb (absence restaurace), člení se do čtyř tříd
- **Botel** - ubytovací zařízení umístěné v trvale zakotvené osobní lodi, člení se do čtyř tříd.

Příklad: Zjednodušené srovnání tříd kategorií hotel (podrobněji viz <http://www.hotelstars.cz/porovnani-trid/#1>):



Hotel dvě hvězdy

- Každodenní úklid pokojů, každodenní výměna ručníků na požádání
- 100 % pokojů má barevnou TV včetně dálkového ovladače /nebo nabízí možnost TV zapůjčit/
- Světlo na čtení vedle lůžka
- Přísada do koupele nebo sprchový gel/mýdlo
- 1 ručník, 1 osuška na osobu, poličky na prádlo
- Nabídka hygienických předmětů (např. zubní kartáček, zubní pasta, holící souprava)
- Kreditní karty
- Snídaně formou bufetu nebo odpovídající snídanový lístek
- Možnost uložení cenností
- Kompletní výčet povinných požadavků pro kategorii: hotel/motel/botel, hotel garni



Hotel tři hvězdy

- 100 % pokojů má barevnou TV včetně dálkového ovladače, rozhlas
- Telefon v pokoji, noční stůl, světlo ke čtení
- Přístup na Internet v pokoji nebo ve veřejných prostorách
- Topení v koupelně, vysoušeč vlasů, kosmetické ubrusky
- Zrcadlo na výšku postavy, místo pro uložení zavazadla/kufříku
- Šitíčko, pomůcky na čištění obuvi, služba prádelny a žehlení
- Polštář a přikrývka navíc na požádání
- Recepce otevřena 14 hodin, telefonicky dostupná 24 hodin denně, personál hovořící dvěma jazyky (čeština/jeden světový jazyk)
- Místa k sezení v prostoru recepce, pomoc se zavazadly
- Pomůcky na čištění obuvi na požádání, služba prádelny a žehlení
- Centrální trezor nebo trezor na pokoji
- Přehledný systém vyřizování stížností
- Restaurace otevřená alespoň 5 dnů v týdnu
- Kompletní výčet povinných požadavků pro kategorii: hotel/motel/botel, hotel garni

Atp.

Závěr: Preferujeme klasifikované hotely

Pro cestovní kanceláře i pro hosty je důležité vědět předem, s jakým typem hotelu jednájí. Pro rozdělení hotelů do různých kvalitativních kategorií a tedy i do různých cenových kategorií používá sektor cestovního ruchu často klasifikaci hotelů. Čím vyšší je klasifikace hotelu, tím vyšší by měla být kvalita.



Hotelový průmysl používá k propagaci hotelů různé klasifikační systémy, oficiální i neoficiální. Když je hotel prezentován hostovi jako řazený do určité kategorie, host již má své představy. Host má tedy představu, co zde dostane, a předpokládá, že i hotel si je vědom, jakou úroveň služeb a výrobků má poskytovat. Když si někdo rezervuje pokoj, v podstatě uzavírá smlouvu o kvalitě – je nabízen určitý standard a host nabídku přijme, jsou tedy splněny obě podmínky pro uzavření smlouvy. Problém klasifikace v Evropské unii spočívá v nejednotnosti, která znemožňuje srovnávat hotely v jednotlivých státech. Další vývoj nelze jednoznačně odhadovat. Berme na vědomí existující stav, daný nezájmem mocného loby poskytovatelů ubytovacích a dalších služeb turistického ruchu harmonizovat klasifikační podmínky. Hledejme dostupné informace pro srovnání klasifikačních systémů ve státech EU a dalších zemích, kam směřují naše kroky. Doporučujeme čtenářovi navštívit stránky www.hotrec.org, kde pod heslem klasifikace jsou k dispozici aktualizované údaje z většiny členských států EU. Doporučujeme zejména, aby klienti – spotřebitelé při výběru služeb ubytování preferovali ta zařízení, která jsou označena znakem a certifikátem Oficiální jednotné klasifikace ubytovacích zařízení. Tato zařízení jim svou certifikací transparentně garantují úroveň vybavení a skladbu poskytovaných služeb. V případě, že některé z klasifikovaných a označených zařízení nesplňuje dále uvedené podmínky, mají zákazníci možnost obrátit se se svou připomínkou na kterýkoli z výše uvedených subjektů včetně Sdružení českých spotřebitelů a jejich připomínka bude prověřena.

A co restaurační, „veřejné“ stravování? Při přípravě na vstup do EU jsme si v médiích užili přešlů poplašných zpráv o regulovaném konci „hotových jídel“ v nabídce českých hospod. Provozovatelé sami přicházeli v devadesátých letech s dramaticky změněnou nabídkou, orientovanou na „zahraniční klientelu“. Představy, že ta čeká na hranolky s vysušenou minutkou s obložením několika kousky rajčete a papriky (proti RaJ sedmdesátých a osmdesátých let to ovšem byl svým