

Ekologie v kurzu

Specifickou a zcela novou formou klasifikace je evropský systém označování ekologicky šetrných služeb v oblasti zařízení poskytujících ubytování turistům. Certifikace ekologicky šetrných služeb v cestovním ruchu je součástí evropského systému označování (ecolabelingu) s názvem „Květina“, jenž umožňuje spotřebitelům v členských zemích EU, Norsku, Lichtenštejnsku a na Islandu jednoduše orientaci ve výrobcích a službách, které jsou šetrné k životnímu prostředí. Konkrétně se tento systém týká ubytovacích služeb v cestovním ruchu, kterými jsou hotely, penziony, ubytování v soukromí a kempy. Zařízení poskytující turistické ubytování nesoucí logo „Květina“, což je označení evropské ekoznačky, je oficiálně zařazeno mezi ekologicky nejšetrnější ve své lokalitě. Zařízení poskytující ubytování pro turisty se věnují péči o životní prostředí a zdraví pomoci:

- nízkých emisí v interiérech (díky vhodným barvám a čistícím prostředkům),
- čistšího životního prostředí v okolí (nízká spotřeba pesticidů, dezinfekce atd.),
- úspor v oblasti spotřeby energií,
- místních potravin.

V ČR je pověřenou implementační organizací Český ekologický ústav, resp. jeho Agentura pro označování ekologicky šetrných výrobků v rámci „Národního programu označování ekologicky šetrných výrobků“, jenž je garantován MŽP. Ačkoliv je zřejmým cílem evropské Květiny stimulovat poskytovatele i spotřebitele cestovního ruchu k přednostnímu užívání výrobků a technologií šetrných k životnímu prostředí, k této značce se donedávna přihlásilo a obdrželo ji pouze jedno ubytovací zařízení. Blíží informace o procesu získání ekoznačky EU je možné nalézt na těchto webových stránkách: <http://www.eco-label-tourism.com>, <http://www.europa.eu.int/ecolabel>, <http://www.ekoznac-ka.cz>.



Závěr: Preferujeme klasifikované hotely

Pro cestovní kanceláře i pro hosty je důležité vědět předem, s jakým typem hotelu jedná. 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 lobby poskytovatelů ubytovacích a dalších služeb turistického ruchu harmonizovat klasifikační podmínky. Hledíme dostupné informace pro srovnání klasifikačních systémů ve státech EU a dalších zemích, kam směřují naše kročeje. Doporučujeme čtenáři 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 ubytovacích služeb 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.

Konzument

Občasník Sdružení českých spotřebitelů

Číslo 7 / listopad 2008

testy



Úvod

Označování hotelů: Umíme si vybrat?

Klasifikace ubytovacích zařízení

Známe je všichni – „hvězdičky“ na hotelech a jiných ubytovacích zařízeních. Přesto víme málo o jejich významu. A v katalozích cestovních kanceláří nacházíme další, „privátní“ symboly, které mají popisovat kvalitu ubytování. Proto často voláme po unifikaci označování (klasifikace) hotelů v celé Evropě, či kdekoli v světě. Dočkáme se toho? Je takové unifikace vůbec třeba?

Snažili jsme se připravit pro toto vydání občasníku našeho sdružení informace, které se tématem klasifikace zabývají. Ubytovací a stravovací služby mají svoji zajímavou historii, nicméně jsme se soustředili na současnost. Rozsah formátu neumožňuje podávat vyčerpávající vysvětlení, ale věříme, že naše noviny orientaci spotřebitelů v této oblasti napomohou.

L. Dupal, předseda SČS

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. Na podstatnější rozvoj si ovšem tyto služby musely ještě dalších sto let počkat. A 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 zvyšování kvality služeb.

Užívání kvalitativních norem sahá rovněž až do závěru 19. století. Byly vytvořeny zájmovými organizacemi podnikatelů pro kontrolu ubytovacích zařízení – příkladem je Královský holandský turistický klub.

Pokusy o vytvoření jednotného celosvětového klasifikačního systému jsou ovšem mladšího data (1962). 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 (EN/ISO 18 513 „Služby cestovního ruchu – Hotely a ostatní kategorie turistického ubytování – terminologie“). Jako

evropská norma byla tato samozřejmě převzata i do českého systému norem ČSN. V rámci Evropské unie vznikla v tehdejší Společnosti 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.

Podstatně později, již v padesátých letech, byla klasifikace ubytovacích zařízení řešena formou tzv. oborových norem („ON 735412 Kategorizace ubytovacích zařízení a klasifikační znaky pro jejich zařazování do tříd“, naposledy byla novelizována ještě v roce 1991, krátce nato byla zákonem její platnost zrušena). O sjednocení klasifikace v rámci tehdejšího socialistického bloku se zasazovaly i pracovní orgány RVHP (Rady vzájemné hospodářské pomoci). Opatření se týkala kategorizace do tříd označovaných hvězdičkami.

Jak dnes v Evropě?

Evropská profesní organizace poskytovatelů ubytovacích služeb HOTREC má dlouhodobě problematiku klasifikace ubytovacích zařízení v členských státech EU jako jeden ze stěžejních strategických cílů. V roce



KonzumentTest, číslo 7, prosinec 2008; © Sdružení českých spotřebitelů, 2008

ISSN 1801-528X

Toto vydání **KonzumentTest** bylo připraveno s laskavým svolením AHR ČR s použitím odborných podkladů AHR ČR; k tisku zpracoval a upravil Ing. L. Dupal.

Některé organizace aktivně spolupracující se Sdružením českých spotřebitelů:



Navštivte nás na takto označených místech po celé ČR:



Kontaktní místo

Sdružení českých spotřebitelů, o.s.

Budějovická 73, 140 00 Praha 4, tel./fax: 261 263 574 / 261 262 268, e-mail: spotrebite@regio.cz; www.konzument.cz



Děkujeme za umístění placené reklamy Českému akreditačnímu institutu, o.p.s., který tak podpořil vydání této tiskoviny.

ČESKÝ INSTITUT PRO AKREDITACI
obecně prospěšná společnost

Zabezpečuje akreditaci následujících subjektů:

- zkušebních laboratoří
- zdravotnických laboratoří
- kalibračních laboratoří
- certifikačních orgánů provádějících certifikaci: výrobků, systémů, EMS, osob
- inspekčních orgánů
- environmentálních ověřovatelů (program EMAS)
- organizátorů programů zkoušení způsobilosti

Akreditace
je oficiální potvrzení nezávislosti, objektivní a odborné způsobilosti subjektu pro vykonávání definovaných činností. Akreditace znamená zvýšení důvěry v dodržování potřebné úrovně jakosti poskytovaných služeb.

Přínos akreditace

- jistota zákazníka, že nabídka akreditovaných subjektů má deklarovanou kvalitu
- trvalý rozvoj systémů jakosti v akreditovaných subjektech podporovaný pravidelným dozorem nad dodržováním akreditačních kritérií
- neustálé zvyšování jakosti služeb, růst dovednosti personálu a lepší technické zabezpečení činností akreditovaných subjektů
- akreditace je v některých případech nutná podmínka autorizace
- ekonomický efekt, a to jak z pohledu akreditovaných subjektů a jejich zákazníků, tak i z pohledu ochrany veřejného zájmu
- zjednodušený přístup na trhy

Zákazníci námi akreditovaných společností a firem oceňují přínos akreditace a rozlišují mezi dodávkami akreditovaných a neakreditovaných subjektů. Věříme, že i Vy jako spotřebitelé oceníte přínos akreditace a budete spokojeni s využíváním poskytovaných služeb.

Kontakt
Český institut pro akreditaci, o. p. s.
Opletalova 41, 110 00 Praha 1
tel.: +420 221 004 501, fax: +420 221 004 408
e-mail: mail@cai.cz, www.cai.cz



Z naší historie

Snaha o posuzování charakteru ubytovacího zařízení, jeho způsobilosti k poskytování ubytovacích služeb a 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 vyzdviženo v adresáři ubytovacích zařízení, který každoročně ministerstvo vydávalo. Anebo mu živnost mohla být odebrána.

Rokem 1939 je datováno nařízení vlády, které rozčlenilo ubytovací zařízení do čtyř tříd (A, B, C, D). Ubytovací zařízení kategorie A, B a C byla označena jako hotel, zařízení kategorie D jako ubytovací hostinec. O zařazení ubytovacích zařízení do jednotlivých skupin (tříd) rozhodoval příslušný živnostenský úřad po vyjádření patičného živnostenského společenstva, jehož byl žadatel členem.

2005 vznikl „balíček“ doporučení pro vytváření nebo případnou revizi klasifikačních systémů pro členské státy EU. Následně v návaznosti na tyto aktivity vznikla kampaň, jejímž účelem bylo zlepšení transparentnosti klasifikačních systémů v Evropě, a tím zároveň vytváření hlubšího povědomí o tom, co jednotlivé klasifikační systémy (tedy „hotelové hvězdičky“) představují. Hlavním cílem tohoto projektu bylo a zůstává vytvoření elektronické informační sítě o struktuře klasifikace v jednotlivých státech a o klasifikovaných ubytovacích zařízeních.

Klasifikace ubytovacích zařízení u nás

Významným krokem ke zlepšení stavu v novodobé historii, nyní již České republiky, byla novela stavebního zákona, resp. vydání prováděcí vyhlášky k němu (č. 137/1998 Sb.) o obecných technických požadavcích



na výstavbu. Přístupuje k definici stavby ubytovacího zařízení a k zařazení ubytovacích zařízení podle druhů do kategorií a podle požadavku na plochy a vybavení do tříd, které se označují hvězdičkami. Je zde definován hotel, hotel garni, motel a penzion, včetně zařazování do tříd, a dále podán výčet kategorií „ostatní ubytovací zařízení“ (turistické ubytovny, kempy, skupiny chat, popřípadě kulturní nebo památkové objekty využívané pro přechodné ubytování). Další právní úpravy se týkají dalších podmínek, které bezprostředně ovlivňují kvalitu poskytované služby (např. technické požadavky na výstavbu hotelů pro potřeby tělesně postižených).

Nicméně v rámci popisovaného legislativního rámce, na rozdíl od praxe platné do r. 1993, kdy zařazování probíhalo na základě závazné oborové normy, dochází v současné době k zařazování ubytovacích zařízení na základě doporučených pravidel a norem dohodnutých pro jednotlivé kategorie ubytovacích zařízení.

Dobrovolná klasifikace

Profesní sdružení poskytovatelů služeb v oboru (pod nedávno novým názvem Asociace hotelů a restaurací České republiky – AHR ČR – a UNIHOST Ostrava), za podpory Ministerstva pro místní rozvoj a agentury CzechTourism sestavila a uplatňuje „Oficiální jednotnou klasifikaci ubytovacích zařízení České republiky kategorie hotel, hotel garni, penzion a motel“, nyní platnou pro období let 2006–2009.

Klasifikace má za cíl zlepšit orientaci spotřebitelů – zákazníků ubytovacích zařízení – ve vztahu k vybavení a rozsahu poskytovaných služeb. Umožní též lepší orientaci v dané oblasti pro cestovní kanceláře a cestovní agentury, které zprostředkovávají ubytovací služby.

Standards mají pouze doporučující charakter, a nejsou tudíž závazné a vymahatelné ze strany státních orgánů. Na druhé straně však ubytovací zařízení, která budou certifikována dle této oficiální, byť doporučené klasifikace, budou mít výhodu při jednání se svými obchodními partnery a cestovními kanceláři a pouze takováto zařízení budou propagována ze strany České centrály cestovního ruchu – CzechTourism, neboť u nich bude jistá záruka kvality poskytovaných služeb a vybavení. Posílením systému je normalizace klasifikace ubytovacích zařízení kategorie hotel, hotel garni, penzion a motel (ČSN 76 1110).

Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení (dále jen OJK) vznikla z podnětu profesních sdružení, Ministerstva pro místní rozvoj, agentury CzechTourism a spotřebitelských organizací, včetně Sdružení českých spotřebitelů. Hlavním důvodem jejího vzniku byla nutnost zajistit a deklarovat kvalitu a úroveň vybavení ubytovacích zařízení podle kategorií a tříd a učinit tak tuto službu přehlednou z pohledu hosta i z pohledu podnikatelů samotných. Navíc nastavení jasných parametrů může být do budoucna dobrým nástrojem pro zajištění spravedlivého tržního prostředí.

Druhy ubytovacích zařízení

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

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

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

Ostatní ubytovací zařízení: kemp (tábořiště), chatová osada, turistická ubytovna, hotel.

Třídy ubytovacích zařízení

*	Tourist
**	Economy
***	Standard
****	First Class
*****	Luxury

Každé certifikované ubytovací zařízení je označeno znakem s vymezením kategorie (hotel, hotel garni, penzion, motel) a dále označením třídy hvězdičkou (* až *****). Nejvyšší třída může být označena maximálně pěti hvězdičkami (platí pouze pro hotely), motely a penziony mohou být označeny maximálně do čtyř hvězdiček.

Některé klasifikace tradičních hotelů v Evropské unii rozlišují mezi městskými hotely a hotely rekreačních středisek, což je pochopitelné, protože oba typy slouží k uspokojování jiných potřeb. Tradiční hotel je komerční ubytování pro ces-

tující, někdy s možností podávání jídel nebo pití. Lze je rozdělit do různých kategorií (od „základního“ až po „luxusní“ ubytování) a podle typu zákazníků na hotely v rekreačních střediscích a městské hotely. Pokud tato ubytovací zařízení chtějí být po právní stránce uznávána, musí nabízet alespoň minimální komfort, dodržovat stanovenou úroveň poskytovaných služeb a splňovat určité hygienické požadavky.

Městské hotely se zaměřují na zákazníky, kteří cestují z obchodních důvodů. Snaží se tedy naplňovat požadavky obchodníků tím, že nabízejí jednolůžkové pokoje, vybavení pro pracovní a obchodní schůzky, užití kopírek a faxů, osobní počítače, e-mailové připojení, restaurace typu rychlého občerstvení, ale také restaurace s širokým výběrem pokrmů. Hotely specializující se na kongresový trh je také možné považovat za městské hotely.

U hotelů rekreačních středisek je velmi důležité umístění: většinou stojí v atraktivních turistických oblastech. Tyto faktory také přispívají k dílčí klasifikaci hotelů rekreačních středisek: plážový hotel, sportovní hotel, horský hotel. Hotely rekreačních středisek se liší od městských hotelů v tom, že nabízejí velký počet pokojů s manželským dvojlůžkem, rodinných pokojů (pro tři nebo čtyři osoby) a zvláštní vybavení pro děti a pro podmínky celoročního provozu.

Zjednodušené srovnání tříd ubytovacích zařízení

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

Podrobněji viz např. <http://www.hotelstars.cz/?page=3&lng=cz>.
Seznamy certifikovaných zařízení – viz <http://www.hotelstars.cz/?page=5&lng=cz>.



Vzory klasifikačních znaků



Jaké jsou obecné požadavky na hotely a jiná ubytovací zařízení?

Označení ubytovacího zařízení názvem „hotel“ bylo přijato jako obecný pojem na celém světě a je využíváno pro širokou paletu typů ubytovacích zařízení, jako jsou např. hotely v blízkosti letišť, hotely převážně pro obchodní klientelu a konference, luxusní hotely, ekonomické typy hotelů, hotely spojené s hernami a jinými zábavními zařízeními či hotely pro motoristy.

Hotely a obdobná zařízení jsou typizovány v uspořádání do místností (pokojů), jejichž počet přesahuje určité minimum. Jsou společně řízeny, poskytují určité vymezené služby (včetně pokojové služby, stlání lůžek a úklidu hygienického zařízení), jsou seskupeny do tříd podle vybavení a rozsahu poskytovaných služeb a nespádají do kategorie specializovaných zařízení.



V mnoha zemích se rozdíl mezi hotely a obdobnými hotelovými zařízeními vytrácí, respektive mizí původní penzion. V minulosti se penziony odlišovaly od hotelů tím, že poskytovaly pokrmy a nápoje pouze ubytovaným hostům, a dále tím, že přijímaly rezervace jen na delší období (např. týden, čtrnáct dní nebo měsíc). Termín „hotely“

zahrnuje hotely, apartment hotely, motely, horské hotely, hotely na pobřeží a obdobná zařízení poskytující hotelové služby, a to více než pouhé každodenní stlání lůžka, úklid pokoje a hygienického zařízení. „Obdobná ubytovací zařízení“ v zásadě zahrnují penziony, ubytovací hostince atp., které poskytují omezené hotelové služby, včetně denního stlání lůžek a úklidu pokojů a hygienického zařízení.

Vedle uvedených zařízení můžeme vyhledávat ubytovací služby ve specializovaných ubytovacích zařízeních, zahrnujících kategorie ubytovacích zařízení určených pro turisty. „Léčebná zařízení“ zahrnují například léčebné lázně, klimatické lázně, sanatoria, ozdravovny, rehabilitační ústavy apod. „Pracovní a prázdninové tábory“ zabezpečují ubytování v rámci prázdninových aktivit, např. archeologické, ekologické, zemědělské pracovní tábory, skautské tábory atd. Definovány jsou dále „veřejné dopravní prostředky“ zahrnující zařízení pro přenocování ve veřejných dopravních prostředcích, zejména ve vlcích a na lodích, či „konferenční a školicí centra“ a ještě některá další. Mimo jiné i ubytování v soukromí – to zahrnuje formy ubytování, které nevyhovují definicím veřejných ubytovacích zařízení cestovního ruchu. Poskytují omezený počet míst za úplatu (pronájem) nebo zdarma. Každá ubytovací jednotka (pokoj, obydlí) je nezávislá a obývána turisty po dobu jednoho týdne, čtrnácti dnů či měsíce nebo svými majiteli jako druhý či rekreační domov.

Stanovení cen

Ceny za ubytování v hotelu v evropských zemích (možná s výjimkou Velké Británie) jsou většinou formulovány za pokoj za noc se snídaní. Nejvyšší nabízená cena se nazývá „rack rate“. Ceny za plnou penzi nebo polopenzi se určují na osobu a den a vycházejí z počtu přenocování v hotelu. Při určování ceny hraje také důležitou roli sezóna a stupeň obsazenosti, stejně jako kategorie hotelu, druh nabízeného ubytování a poloha místnosti (např. s výhledem nebo bez výhledu na moře).

Rozdíl je také mezi pokoji s příslušenstvím a pokoji bez příslušenství. Pokoj s vlastním příslušenstvím je vybaven koupelnou nebo sprchou, případně toaletou. Pokoje s koupelnou místo sprchy jsou obvykle poněkud dražší. Druhým aspektem, který rozhoduje o ceně, je druh místnosti. Rozlišuje se mezi jednolůžkovým pokojem, dvoulůžkovým pokojem, pokojem se dvěma lůžky nebo manželským dvojlůžkem, trojlůžkovým pokojem nebo čtyřlůžkovým pokojem (tj. pokojem se čtyřmi lůžky nebo pokojem pro čtyři osoby). Při rezervaci hotelu má host na výběr mezi různými typy noclehu, jako je např. pouze lůžko, lůžko se snídaní, polopenze, plná penze, oběd a celodenní užívání.

Hotely často nabízejí slevy pro děti do určitého věku. Obecně stanovuje výši slevy majitel hotelu. Jiné hotely naopak odmítají děti ubytovat, protože bývají hluché, což není vždy příjemné starším lidem. Konečným aspektem ovlivňujícím cenu jsou speciální akce: komerční tarif pro časté návštěvníky, snížené ceny pro skupiny, jednodenní ceny za použití pouze jeden den,

firemní ceny pro tour-operátory nebo jiné pravidelné zákazníky, víkendové ceny pro pobyty o víkendu a konečné sezónní ceny za rezervaci mimo hlavní turistickou sezónu.

Klasifikace národní, evropská anebo globální?

Lidé cestují: služebně, za prací, návštěvou, za zábavou. Čhtějí proto jednotnou klasifikaci ubytovacích zařízení. Proč to nejdě? Postoj asociace HOTREC k otázce evropské a mezinárodní klasifikace je následující:

Klasifikační systém již existuje na národní a regionální úrovni ve většině států EU. Převážná část členských asociací již přispěla k vytvoření těchto systémů, a to buď na základě vlastní iniciativy, anebo ve spolupráci se státními úřady. Tyto systémy jsou široce využívány a veřejně známy.

Při svém výběru hotelů jsou zákazníci odkazováni na klasifikaci. Je tedy důležité, aby informace vysvětlující klasifikační oblasti a jejich obsah v různých státech EU byly snadno dostupné. Z tohoto důvodu HOTREC a jeho členové souhlasí s myšlenkou transparentnosti ve vztahu ke klasifikaci. HOTREC proto z vlastní iniciativy usiluje o zlepšení přístupu k informacím o jednotlivých klasifikačních systémech v členských zemích.



Co se však týká případného přiblížení nebo harmonizaci existujících klasifikačních systémů, členské asociace HOTREC pokračují v oponentování a v argumentaci vůči evropským standardizačním úřadům, stejně jako na široké mezinárodní úrovni, proti vytvoření evropského nebo světového klasifikačního systému. Argumentují, že kulturní a geografické rozdíly jsou důvodem, proč se metodiky a kritéria jednotlivých klasifikačních systémů od sebe odlišují. Zásadní elementy odlišnosti lze spatřit také v tom, kdy byly systémy vyvinuty, kdo je vytvářel (státní orgány, nebo sám turistický průmysl) a zda jsou v dané zemi ze zákona povinné, či nikoliv. Nicméně tato různorodost vede HOTREC ke snaze o sblížení těchto systémů opačným přístupem, při zachování všech principů decentralizace a samostatného vnitřního růstu. Cílem by bylo dosáhnout přibližně podobných, ale ne identických kritérií klasifikace.