

Obsah

Úvodní slovo prezidenta AHR ČR

Úvodem

- Analýza problematiky cestovního ruchu 5
- Postavení cestovního ruchu v ekonomice ČR 7
- Postavení a výkonové ukazatele HORECA sektoru v odvětví cestovního ruchu ČR 9
- Stanovení vize a cílů navrhované Koncepce státní politiky cestovního ruchu ČR na období 2007-2013 11
- Základní priority Koncepce 15
- Rozšiřování a zkvalitňování služeb cestovního ruchu 16

Úroveň služeb v cestovním ruchu

- Vytváření vysoce kvalitních a bezpečných produktů cestovního ruchu a služeb 17
- Transparentnější nabídka na trhu 17
- Zlepšení přijatelnosti produktu 17
- Zlepšení komunikace mezi spotřebitelem a dodavatelem produktů a služeb 17

Význam kvality poskytovaných služeb pro rozvoj cestovního ruchu

- Význam kvality 19
- Co je kvalita v cestovním ruchu 19

Základní faktory ovlivňující úroveň poskytovaných služeb v cestovním ruchu

- Demografické a sociální vlivy 21
- Ekonomické vlivy 21
- Politické a legislativní vlivy 21
- Technické vlivy 22

Normalizace služeb cestovního ruchu

- Normalizace a systém řízení služeb v cestovním ruchu 23
- Kategorizace norem užívaných v rámci cestovního ruchu 26
 - Normy pro jednotlivé služby 26
 - Normy systémů řízení 26
 - Normy pro výkon zaměstnání 26
- Specifika podnikání v ubytovacích službách 26
- Vznik mezinárodních hotelů - hotelových řetězců 27
- Klasifikace ubytovacích zařízení 28
 - Celosvětový pohled 28
 - Vývoj normalizace služeb cestovního ruchu na úrovni Evropské Unie s přihlédnutím k ubytovacím službám 28

Klasifikace ubytovacích zařízení v České, resp. Československé republice

- Historie klasifikace 31
- Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení ČR 38
- Spolupráce AHR ČR s agenturou CzechTourism při realizaci kampaně na podporu Oficiální jednotné klasifikace ubytovacích zařízení České republiky 40
 - Propagace klasifikace vůči odborné veřejnosti 40
 - Prezentace odborníkům - provozovatelům ubytovacích zařízení 40
 - Propagační materiály pro podnikatele 40
 - Vzdělávací materiál pro podnikatele a školy 41
 - Publikace a spolupráce s mediálními partnery 41
 - Webová podpora 41
 - Propagace klasifikovaných zařízení vůči turistům 41

Úloha profesních sdružení při vytváření kvalitativních standardů pro ubytovací zařízení

- HOTREC a jeho postoj k otázce Evropské a mezinárodní klasifikace 43
 - Reprezentace AHR ČR na národní úrovni 45
 - Reprezentace AHR ČR na mezinárodní úrovni 46
 - AHR ČR sdružuje 46
 - Struktura členů AHR ČR 46
 - AHR ČR - výroční ceny 46
 - AHR ČR v procesu vzdělávání 46
 - Hlavní cíle AHR ČR 47

Klasifikace ubytovacích zařízení z hlediska mezinárodní statistiky	49
Hotely a obdobná zařízení	49
Specializovaná zařízení	49
Jiná veřejná ubytovací zařízení	50
Ubytování v soukromí	50
Urovnění klasifikace hotelů ve vybraných státech EU	51
Organizace a řízení hotelů	51
Definice hotelů	51
Stanovení cen	51
Stavebně technické požadavky na požární bezpečnost hotelů	52
Klasifikace hotelů - příklady	53
Popis ubytovacího zařízení	53
Analogie a rozdíly	56
Společné vybavení	56
Vybavení pokojů	58
Restaurace	61
Metoda pro získání Oficiální jednotné klasifikace ubytovacích zařízení v ČR	69
Závěrem	71
Terminologie	73
Terminologie z ČSN EN ISO	73
Seznam použitých zkratk	76
Příloha č. 1 - Seznam klasifikovaných ubytovacích zařízení v ČR	I-1
Příloha č. 2 - ROZHODNUTÍ KOMISE	II-1
Příloha č. 3 - „What do hotel stars mean in your country?“- odkazy na klasifikační systémy EU	III-1
Příloha č. 4 - Užitečné odkazy na Internetu	IV-1
Rejstřík	