



[www.haccp.sk](http://www.haccp.sk)

# IHS

## International Hotel Standard

Medzinárodný štandard pre hotely.

Norma pre certifikáciu ubytovacích zariadení a udeľovanie hviezdíček \*\*\*\*\*



Verzia 1, marec 2018



Autor: Ing. Peter Zajác, PhD., Ing. Jozef Čapla, PhD.

Vydal:

HACCP Consulting

Slivková 12

951 01 Nitrianske Hrnčiarovce

IČO: 41 062 191

DIČ: 107 111 81 80

Názov banky: Všeobecná úverová banka, Mlynské nivy 1, 829 90 Bratislava 25, Slovensko

Kód banky: 0200

SWIFT kód: SUBASKBX

Číslo účtu: 1794485058

Číslo účtu v tvare IBAN: SK3502000000001794485058

Všetky práva vyhradené © 2015 – 2018 HACCP Consulting

Obsah normy IHS International Hotel Standard je možné používať na vzdelávacie účely bez obmedzenia.

Logo IHS nie je možné použiť bez písomného súhlasu združenia HACCP Consulting na žiadne komerčné účely.

ISBN 978-80-972102-4-3

EAN 9788097210243



# IHS

## International Hotel Standard

Norma pre certifikáciu hotelov a udeľovanie hviezdíček \*\*\*\*\*

**Verzia 1**

Marec 2018

## Obsah

|                                                                       |           |
|-----------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Časť 1: Formálne informácie .....</b>                              | <b>6</b>  |
| 1 Vlastníctvo štandardu .....                                         | 6         |
| 1.1 Propagácia a marketing.....                                       | 6         |
| 1.2 Výkon certifikácie .....                                          | 6         |
| 1.3 Dohľad nad certifikáciou .....                                    | 6         |
| 2 Vznik štandardu .....                                               | 6         |
| 3 Certifikačné schéma .....                                           | 7         |
| 4 Certifikačný cyklus.....                                            | 9         |
| <b>Časť 2: Protokol auditu .....</b>                                  | <b>10</b> |
| 2 Úvod.....                                                           | 10        |
| 2.1 Účel a obsah protokolu auditu.....                                | 10        |
| 2.2 Žiadatelia o certifikáciu .....                                   | 10        |
| 3 Typy auditov.....                                                   | 11        |
| 3.1 Počiatočný audit.....                                             | 11        |
| 3.2 Následný audit .....                                              | 11        |
| 3.3 Dohľadový audit .....                                             | 11        |
| 3.4 Obnovovací audit .....                                            | 11        |
| 3.5 Rozširovací audit.....                                            | 12        |
| 4 Rozsah auditu .....                                                 | 12        |
| 4.1 Rozsah auditu u klientov s viacerými ubytovacími prevádzkami..... | 13        |
| 5 Frekvencia auditov .....                                            | 14        |
| 6 Proces certifikácie .....                                           | 14        |
| 6.1 Príprava auditu.....                                              | 14        |
| 6.2 Voľba certifikačného orgánu – zmluvná dohoda .....                | 14        |
| 6.3 Doba trvania auditu .....                                         | 15        |
| 6.4 Plán auditu .....                                                 | 15        |
| 6.5 Proces auditu .....                                               | 16        |
| 6.5.1 Počet hodnotených izieb .....                                   | 16        |
| 6.6 Metodika hodnotenia požiadaviek.....                              | 17        |
| 6.6.1 Klasifikácia základných požiadaviek .....                       | 17        |
| 6.6.2 Klasifikácia fakultatívnych požiadaviek.....                    | 17        |
| 6.6.3 Klasifikácia ostatných požiadaviek.....                         | 17        |
| 6.7 Správa z auditu.....                                              | 18        |
| 6.7.1 Štruktúra správy z auditu.....                                  | 18        |
| 6.7.2 Správa z auditu.....                                            | 19        |
| 6.7.3 Nápravné opatrenia .....                                        | 20        |
| 6.7.4 Väzba medzi dvoma nasledujúcimi správami z auditu.....          | 21        |
| 6.8 Metodika záverečného hodnotenia pre vydanie certifikátu.....      | 22        |
| 7 Udelenie certifikátu .....                                          | 24        |
| 7.1 Konečný termín pre udelenie certifikátu.....                      | 24        |
| 7.2 Cyklus certifikácie.....                                          | 24        |
| 8 Pozastavenie a odobratie certifikátu .....                          | 24        |
| 8.1 Pozastavenie certifikátu:.....                                    | 24        |
| 8.2 Odobratie certifikátu: .....                                      | 25        |
| 9 Odvolania a postup pri vybavovaní sťažností a reklamácií .....      | 26        |
| 10 Vlastníctvo a použitie loga.....                                   | 26        |
| 10.1 Používanie obchodnej značky IHS certifikačným orgánom.....       | 26        |
| 10.2 Používanie obchodnej značky IHS klientom .....                   | 26        |
| 11 Revízia normy .....                                                | 28        |

|                                                                      |                                                                           |           |
|----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 12                                                                   | Program integrity .....                                                   | 28        |
| 12.1                                                                 | Preventívne opatrenia na zabezpečenie kvality práce.....                  | 28        |
| 12.2                                                                 | Opatrenia po prijatí sťažností.....                                       | 28        |
| 12.3                                                                 | Sankcie.....                                                              | 29        |
| 13                                                                   | Certifikát.....                                                           | 29        |
| <b>Časť 3: Požiadavky na akreditačné a certifikačné orgány .....</b> |                                                                           | <b>31</b> |
| 1                                                                    | Požiadavky na akreditačné orgány .....                                    | 31        |
| 2                                                                    | Požiadavky na certifikačné orgány.....                                    | 31        |
| 2.1                                                                  | Požiadavky na osobu rozhodujúcu o certifikácii .....                      | 31        |
| 2.2                                                                  | Požiadavky na audítora .....                                              | 31        |
| <b>Časť 4: Požiadavky na ubytovacie zariadenia .....</b>             |                                                                           | <b>33</b> |
| 1                                                                    | Rozdelenie požiadaviek .....                                              | 33        |
| 2                                                                    | Aplikácia požiadaviek .....                                               | 33        |
| <b>Časť 5: Základné ustanovenia .....</b>                            |                                                                           | <b>34</b> |
| 1                                                                    | Pojmy.....                                                                | 34        |
| 2                                                                    | Kategórie a triedy ubytovacích zariadení .....                            | 34        |
| 3                                                                    | Charakteristika jednotlivých kategórií a tried ubytovacích zariadení..... | 35        |
| 4                                                                    | Charakteristika jednotlivých častí ubytovacích zariadení.....             | 37        |
| 5                                                                    | Kvalita .....                                                             | 40        |

## Časť 1: Formálne informácie

### 1 Vlastníctvo štandardu

Vlastníkom certifikačnej schémy IHS International Hotel Standard je združenie HACCP Consulting, Slovensko.

#### 1.1 Propagácia a marketing

Propagáciu a marketing certifikačnej schémy v jednotlivých krajinách zabezpečuje vlastník certifikačnej schémy, certifikačné orgány a zmluvný partneri.

Špecifickú úlohu v jednotlivých krajinách zohrávajú zmluvný partneri: profesijné zväzy a združenia na ochranu spotrebiteľa, ktoré vykonávajú odbornú garanciu nad procesom certifikácie, podieľajú sa na vývoji IHS International Hotel Standardu a definujú národné požiadavky v jednotlivých krajinách. Taktiež vykonávajú oceňovanie najlepších klientov zaradených do procesu certifikácie.

Slovenská republika: Občianske združenie Eurospotrebitelia.

Česká republika: Občianske združenie Eurospotrebitelia.

#### 1.2 Výkon certifikácie

Certifikáciu vykonáva:

- akreditovaný certifikačný orgán, ktorý je zároveň zmluvným partnerom vlastníka certifikačnej schémy,
- ak v danej krajine nie je k dispozícii akreditovaný certifikačný orgán, certifikáciu vykonáva:
  - akreditovaný certifikačný orgán z inej krajiny, ktorý je zároveň zmluvným partnerom vlastníka certifikačnej schémy,
  - zmluvný partner vlastníka certifikačnej schémy,
  - certifikáciu vykonáva priamo vlastník certifikačnej schémy.

#### 1.3 Dohľad nad certifikáciou

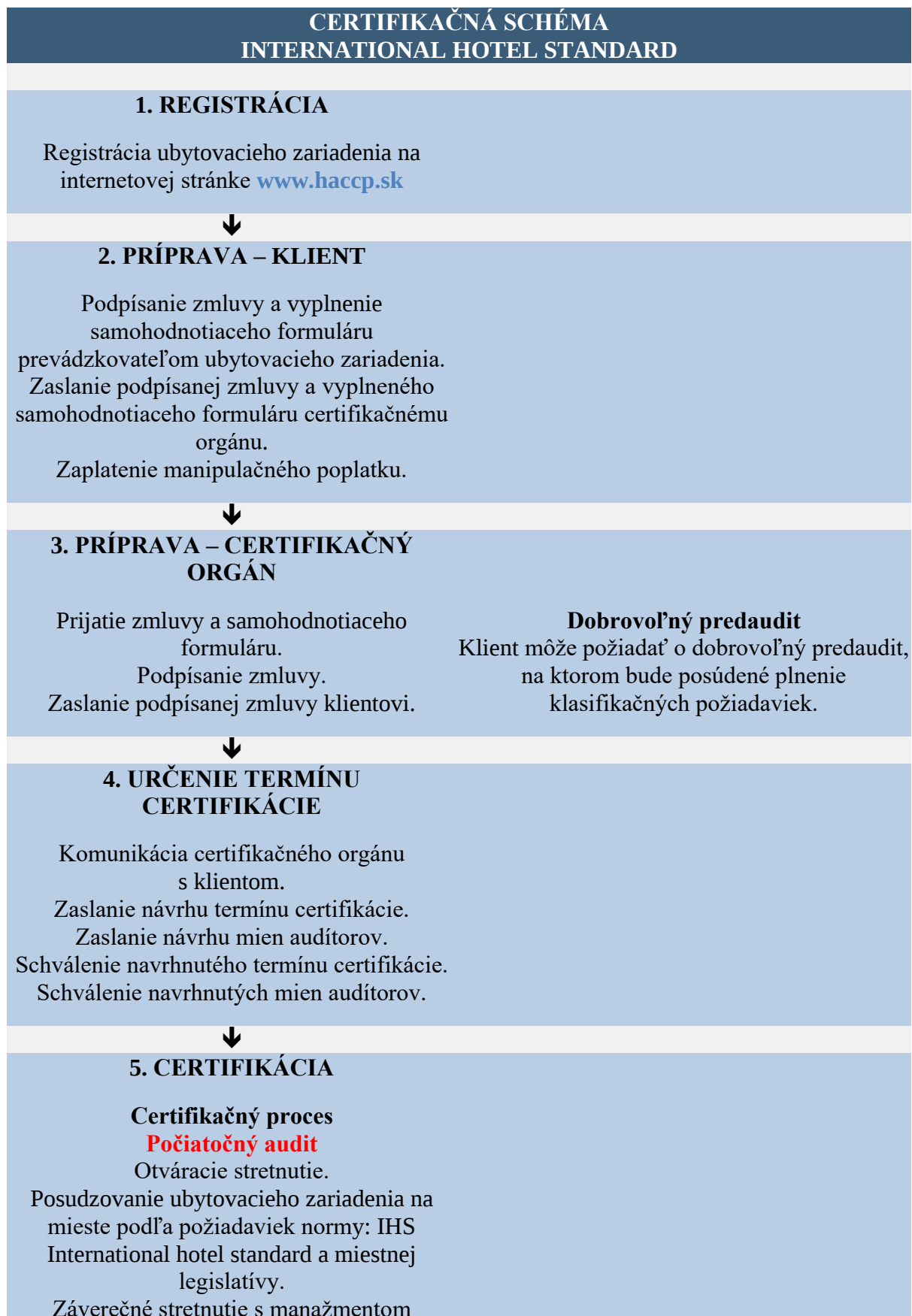
Dohľad nad certifikáciou vykonáva:

- vlastník certifikačnej schémy,
- národná akreditačná služba danej krajiny.

### 2 Vznik štandardu

V roku 2015 vznikla prvá a v roku 2016 vznikla druhá pracovná verzia štandardu IHS International Hotel Standard. V roku 2016 vznikla druhá pracovná verzia 2017 boli vypracované podrobné požiadavky na ubytovacie zariadenia, ktoré boli zosúladené s medzinárodnými požiadavkami a požiadavkami legislatívy. Prvá verzia štandardu bola publikovaná v roku 2018. Na tvorbe IHS štandardu a požiadaviek na ubytovacie zariadenia sa podieľali združenie HACCP Consulting, občianske združenie Eurospotrebitelia, inšpektori orgánov úradnej kontroly, odborníci z hotelierskej praxe, pracovníci národných akreditačných služieb a spotrebitelia. Prvá certifikácia podľa tohto štandardu sa uskutočnila v roku 2018.

### 3 Certifikačná schéma



ubytovacieho zariadenia.  
Oboznámenie manažmentu so zisteniami auditu a nezhodách.  
Vytvorenie záverečnej auditovej správy.  
Podpísanie auditovej správy audítorom a predstaviteľom manažmentu hotela.



## 6. ROZHODNUTIE O CERTIFIKÁCIÍ

Odovzdanie auditovej správy certifikačnému orgánu.  
Preskúmanie auditovej správy manažérom certifikačného orgánu.  
Rozhodnutie o certifikácii / pridelení počtu \*hviezdičiek.  
Certifikačný orgán oboznámi klienta o rozhodnutí.  
Vystavenie certifikátu s udeleným počtom \*hviezdičiek.  
Zaslanie certifikátu.  
Nahratie a zverejnenie informácií na stránke [www.haccp.sk](http://www.haccp.sk)

### Postup pri zistení nezhôd

Manažér certifikačného orgánu pozastaví platnosť aktuálneho certifikátu a informuje hotel.  
Klient vyplní tlačivo plán nápravných opatrení a zašle ho audítorovi na schválenie najneskôr do 14 pracovných dní od dátumu auditu.  
Výkonanie nápravných opatrení na odstránenie nezhôd do 6 mesiacov od dátumu auditu.  
Informovanie audítora o odstránení nezhôd.  
**Následný audit:** preverenie nápravy audítorom, doplnenie zistení do plánu nápravných opatrení.  
Odovzdanie plánu nápravných opatrení manažérovi certifikačného orgánu.  
Rozhodnutie o certifikácii.



## 7. DOHLAD

**Dohľadový audit** vykoná certifikačný orgán 1 x počas trojročného certifikačného cyklu v jeho druhom roku



## 8. INFORMOVANIE

Tri mesiace pred koncom platnosti certifikátu, certifikačný orgán zašle klientovi upozornenie. Navrhnutie termínu recertifikačného auditu. Obnovovací audit musí byť vykonaný: najskôr 2 mesiace pred ukončením platnosti certifikátu a najneskôr 1 mesiac po ukončení platnosti certifikátu.



## 9. OBNOVOVACÍ AUDIT

**Obnovovací audit** vykoná certifikačný orgán podľa všetkých článkov IHS štandardu

## 4 Certifikačný cyklus

Certifikačný cyklus je 3 ročný. Certifikačný cyklus začína dátumom vykonania počiatového auditu. Počas certifikačného cyklu sa vykonáva 1 dohľadový audit za účelom preskúmania plnenia požiadaviek IHS International Hotel Standardu.

## Časť 2: Protokol auditu

### 2 Úvod

Medzinárodná norma IHS je určená pre vykonávanie certifikačných auditov v ubytovacích zariadeniach.

Cieľom certifikácie je: posúdenie infraštruktúry, kvality poskytovaných služieb, plnenia legislatívnych požiadaviek a pridelenie počtu hviezdíček.

Certifikácia podľa normy IHS je dobrovoľná a vykonáva sa za účelom transparentného, nezávislého a profesionálneho posúdenia ubytovacieho zariadenia s cieľom kategorizovať ho do triedy a udeliť zariadeniu príslušný počet hviezdíček na základe splnenia minimálnych požiadaviek a fakultatívnych požiadaviek pre príslušnú kategóriu a triedu.

Spotrebitelia potrebujú byť informovaní o druhu a kvalite služieb poskytovaných ubytovacím zariadením. Vhodnou metódou pre informovanie spotrebiteľov je kategorizácia ubytovacích zariadení podľa počtu hviezdíček. Spotrebiteľ tak získava možnosť vyberať si medzi ubytovacími zariadeniami. Spotrebiteľ môže na základe počtu pridelených hviezdíček očakávať druh a kvalitu poskytovaných služieb.

Ubytovacie zariadenia, ktoré získajú certifikát IHS sú preverené nezávislým, transparentným a profesionálnym spôsobom akreditovaným certifikačným orgánom. Spotrebiteľ sa preto môže spoliehať, že ubytovacie zariadenie bude spĺňať požiadavky, ktoré očakáva.

#### 2.1 Účel a obsah protokolu auditu

Protokol auditu obsahuje požiadavky a postupy, ktoré sa musia vykonať počas auditu.

#### 2.2 Žiadatelia o certifikáciu

O certifikáciu môže požiadať klient, ktorý prevádzkuje ubytovacie zariadenie a chce nezávisle posúdiť jeho infraštruktúru, kvalitu poskytovaných služieb, plnenie legislatívnych požiadaviek a chce zaradiť zariadenie do kategórie a triedy označenej počtom hviezdíček.

### 3 Typy auditov

Norma IHS rozlišuje:

- počiatočný audit,
- následný audit,
- dohľadový audit,
- obnovovací audit,
- rozširovací audit.

#### 3.1 Počiatočný audit

Je to prvý audit ubytovacieho zariadenia, ktorý vykoná certifikačný orgán v dohodnutom termíne, čase a rozsahu. Audítor hodnotí zhodu so všetkými požiadavkami normy IHS.

#### 3.2 Následný audit

Je to audit ubytovacieho zariadenia, ktorý vykoná certifikačný orgán za účelom preverenia odstránenia nezhôd identifikovaných pri počiatočnom audite alebo obnovovacom audite, ak tieto nezhody bránia k udeleniu certifikátu s požadovaným počtom hviezdíčiek. Následný audit sa musí vykonať do 6 mesiacov od dátumu predchádzajúceho auditu.

Ak sa následný audit nevykoná do 6 mesiacov, musí sa vykonať kompletný nový počiatočný alebo obnovovací audit.

Ak audítor zistí počas následného auditu, že nezhody neboli dostatočne odstránené, musí sa vykonať kompletný nový počiatočný alebo obnovovací audit.

Odstránenie nezhôd môže audítor preveriť:

- analýzou zaslaných dôkazov (napr. fotografia, dokument, faktúra a pod.) alebo
- fyzickou návštevou na mieste.

#### 3.3 Dohľadový audit

Je to audit ubytovacieho zariadenia, ktorý vykoná certifikačný orgán za účelom preverenia dodržiavania požiadaviek IHS International Hotel Standardu 1 x počas trojročného certifikačného cyklu v druhom roku. V rámci dohľadového auditu sa audítor zameriava na vybrané články štandardu, ktorých plnenie podrobne preskúma.

#### 3.4 Obnovovací audit

Je to audit ubytovacieho zariadenia, ktorý vykonáva certifikačný orgán za účelom predĺženia platnosti certifikátu.

Obnovovací audit sa vykonáva v termíne:

- najskôr 2 mesiace pred ukončením platnosti certifikátu,
- najneskôr 1 mesiac po ukončení platnosti certifikátu (klient musí e-mailom požiadať certifikačný orgán o predĺženie platnosti certifikátu o 1 mesiac).

Počas obnovovacieho auditu hodnotí audítor zhodu so všetkými požiadavkami normy IHS. Audítor sa zameriava aj na preverenie odstránenia nezhôd z predchádzajúceho auditu.

Výsledkom obnovovacieho auditu je vydanie nového certifikátu.

Za dodržanie platnosti certifikátu zodpovedá klient.

Tri mesiace pred ukončením platnosti certifikátu dostane klient a certifikačný orgán upozornenie od vlastníka normy IHS.

### 3.5 Rozširovací audit

Je to audit ubytovacieho zariadenia, ktorý vykonáva certifikačný orgán za účelom rozšírenia platnosti certifikátu na nové časti ubytovacieho zariadenia, ktoré neexistovali v čase predchádzajúceho auditu alebo neboli zahrnuté do počiatočného alebo obnovovacieho auditu.

Počas rozširovacieho auditu hodnotí audítor zhodu s požiadavkami normy IHS pre rozširovanú časť ubytovacieho zariadenia. Počas rozširovacieho auditu sa nemusí vykonať kompletný audit ubytovacieho zariadenia podľa všetkých požiadaviek normy IHS. Určenie požiadaviek, ktoré sa budú hodnotiť má na zodpovednosti audítora, pričom sa zameriava iba na požiadavky priamo súvisiace s hodnoteným priestorom, procesom alebo službou.

Ak audítor potvrdí zhodu s plnením požiadaviek, certifikačný orgán aktualizuje platný certifikát. Pri aktualizácii platného certifikátu sa nemení dátum platnosti tohto certifikátu.

Ak sa počas rozširovacieho auditu zistia nezhody, ktoré bránia pokračovaniu platnosti certifikátu s udeleným počtom hviezdíček, certifikačný orgán pozastaví platnosť tohto certifikátu.

## 4 Rozsah auditu

Rozsah auditu určuje aké priestory, procesy alebo služby budú hodnotené audítorom.

Rozsah auditu musí byť dohodnutý a uvedený v zmluve medzi certifikačným orgánom a klientom.

Rozsah auditu bude uvedený v zmluve, správe z auditu a na certifikáte.

Audit sa musí uskutočniť v termíne, počas ktorého bude možné vyhodnotiť dohodnutý rozsah auditu.

Audit sa vykonáva pre konkrétne ubytovacie zariadenie.

Rozsah auditu musí byť skontrolovaný a odkonzultovaný audítorom a zástupcom klienta počas úvodného stretnutia pred výkonom auditu. Podľa potreby môže audítor upraviť rozsah auditu, pričom túto skutočnosť uvedie v správe z auditu.

#### 4.1 Rozsah auditu u klientov s viacerými ubytovacími prevádzkami

Ak klient prevádzkuje viaceré ubytovacie zariadenia s decentralizovaným spôsobom riadenia, audit sa vykoná v každom ubytovacom zariadení osobitne. Všetky ubytovacie zariadenia musia byť uvedené v rozsahu auditu v zmluve. Auditová správa bude vypracovaná pre každé ubytovacie zariadenie osobitne.

Ak klient prevádzkuje viaceré ubytovacie zariadenia s centralizovaným spôsobom riadenia, audit sa vykoná v každom ubytovacom zariadení osobitne, avšak spoločné procesy alebo služby sa vyhodnotia iba raz na centrále klienta. Audit centrály sa vykoná pred auditom na jednotlivých ubytovacích zariadeniach. Všetky ubytovacie zariadenia musia byť uvedené v rozsahu auditu v zmluve. Auditová správa bude vypracovaná pre každé ubytovacie zariadenie osobitne.

Ak nie je možné vykonať audit na centrále, musia byť pri audite jedného ubytovacieho zariadenia, ktoré vyberie audítor z rozsahu auditu, prítomné všetky nevyhnutné informácie z centrály. V prípade požiadavky audítora, musí byť počas auditu k dispozícii zástupca z centrály.

## 5 Frekvencia auditov

Frekvencia obnovovacích auditov je 3 roky od dátumu vystavenia certifikátu.

Obnovovací audit sa vykonáva v termíne:

- najskôr 2 mesiace pred ukončením platnosti certifikátu,
- najneskôr 1 mesiac po ukončení platnosti certifikátu.

## 6 Proces certifikácie

### 6.1 Príprava auditu

Klient musí mať k dispozícii aktuálnu verziu normy IHS, ktorú si bezplatne stiahne z internetovej stránky [www.haccp.sk](http://www.haccp.sk).

Certifikačný orgán musí skontrolovať, či bolo ubytovacie zariadenie auditované v minulosti. Audítora sa musí oboznámiť so zisteniami uvedenými v predchádzajúcej auditovej správe a akčnom pláne nápravných opatrení.

Termín počiatočného alebo obnovovacieho auditu musí certifikačný orgán nahlásiť kancelárii IHS prostredníctvom internetovej stránky [www.haccp.sk](http://www.haccp.sk). Za toto oznámenie zodpovedá certifikačný orgán. Certifikačný orgán môže podľa potreby zmeniť termín počiatočného alebo obnovovacieho auditu na internetovej stránke [www.haccp.sk](http://www.haccp.sk).

### 6.2 Voľba certifikačného orgánu – zmluvná dohoda

Klient môže osloviť ľubovoľný certifikačný orgán, ktorý pôsobí v danej krajine, a je uvedený na internetovej stránke [www.haccp.sk](http://www.haccp.sk). V prípade, že v danej krajine nie je certifikačný orgán, ktorý by mohol vykonať certifikáciu, môže klient:

- využiť služby certifikačného orgánu z inej krajiny na základe povolenia vlastníka normy IHS (o takéto povolenie požiada certifikačný orgán) alebo
- certifikáciu zabezpečiť priamo vlastník certifikačnej schémy.

Klient musí podpísať s certifikačným orgánom zmluvu, ktorá musí obsahovať:

- podrobný rozsah auditu,
- trvanie auditu,
- požiadavku na povinnosť informovať certifikačný orgán o skutočnostiach uvedených v Časti 1 a bode 1.4 normy IHS.
- požiadavku na výkon kontrolného auditu na mieste, ktorý môže vykonať vlastník IHS za účelom zabezpečenia integrity certifikačnej schémy IHS.

Audítora musí počas auditu používať štátny jazyk krajiny alebo jazyk, ktorému rozumie zástupca klienta.

Audítora nemôže vykonať audit 3 krát po sebe u toho istého klienta.

### 6.3 Doba trvania auditu

Samotnému auditu na mieste predchádza príprava na audit, ktorá trvá minimálne 2 hodiny. Počas tohto času musí audítor certifikačného orgánu vykonať nasledovné:

- oboznámi sa s vyplneným samohodnotiacim formulárom,
- oboznámi sa s rozsahom auditu,
- oboznámi sa s auditovou správou z predchádzajúceho auditu,
- oboznámi sa s akčným plánom nápravných opatrení z predchádzajúceho auditu,
- pripraví si hodnotiaci dotazník s otázkami,
- pripraví si časový plán auditu,
- zistí si presné miesto a cestu k výkonu auditu.

Doba trvania auditu v ubytovacom zariadení závisí od:

- veľkosti ubytovacieho zariadenia,
- počtu izieb,
- ponúkaných služieb.

Audit sa začína otváracím stretnutím na mieste výkonu auditu a končí sa podpísaním auditovej správy audítormi a manažérom klienta na mieste výkonu auditu.

Normálna doba trvania auditu pre prevádzku ubytovacieho zariadenia je 2 – 48 hodín.

### 6.4 Plán auditu

Audítor vytvorí časový plán auditu, ktorý obsahuje:

- rozsah auditu,
- časový harmonogram.

Časový harmonogram obsahuje sled činností, ktoré audítor vykoná na mieste v určitom čase. Časový harmonogram obsahuje:

- úvodné stretnutie,
- posudzovanie odstránenia nezhôd z predchádzajúceho auditu uvedených v akčnom pláne nápravných opatrení,
- posudzovanie na mieste a rozhovory s pracovníkmi,
- prestávky,
- vyhodnocovanie plnenia požiadaviek a vytvorenie návrhu správy z auditu,
- záverečné stretnutie.

Plán auditu zasiela audítor klientovi dopredu e-mailom, aby sa zabezpečila prítomnosť zodpovedných osôb klienta v deň konania auditu.

Audítor môže na mieste výkonu auditu vykonať zmeny v pláne auditu na základe dohody s klientom a túto skutočnosť uvedie v správe z auditu.

Ak audit vykonávajú viacerí audítori je potrebné:

- uviesť mená všetkých audítorov,
- uviesť meno hlavného audítora,
- uviesť aké činnosti budú vykonávať jednotliví audítori.

Ak audit vykonáva tím audítorov, jednotliví audítori sa riadia pokynmi vedúceho audítora. Vedúci audítor je kompetentný rozhodovať a vypracovať záverečnú správu z auditu.

## 6.5 Proces auditu

Audit prebieha nasledovne:

- úvodné stretnutie,
- posudzovanie odstránenia nezhôd z predchádzajúceho auditu uvedených v akčnom pláne nápravných opatrení,
- posudzovanie na mieste a rozhovory s pracovníkmi,
- vyhodnocovanie plnenia požiadaviek a vytvorenie návrhu správy z auditu,
- záverečné stretnutie,
- vykonanie korekcií v správe z auditu,
- podpis správy z auditu,
- ukončenie auditu.

Audit vykonáva jeden alebo viacerí audítori. Počas auditu získava audítor dôkazy plnenia požiadaviek normy IHS a príslušnej legislatívy danej krajiny.

Klient musí audítorovi počas auditu pomáhať a musí s ním spolupracovať. Na úvodnom a záverečnom stretnutí musí byť k dispozícii kompetentný pracovník vedenia klienta, s ktorým bude môcť audítor prediskutovať zistené nezhody.

### 6.5.1 Počet hodnotených izieb

Audítor vykoná klasifikáciu plnenia základných a ostatných požiadaviek v náhodne vybraných izbách ubytovacieho zariadenia. Celkový počet hodnotených izieb musí byť minimálne 35% z celkovej kapacity.

## 6.6 Metodika hodnotenia požiadaviek

### 6.6.1 Klasifikácia základných požiadaviek

Audítor vykoná klasifikáciu plnenia základných požiadaviek normy nasledovne:

- najskôr skontroluje plnenie príslušnej základnej požiadavky normy na mieste,
- následne klasifikuje plnenie základnej požiadavky.

Klasifikácia základných požiadaviek:

| Stupeň | Plnenie požiadavky | Počet bodov                       | Nezhody          |
|--------|--------------------|-----------------------------------|------------------|
| A      | 100 %              | 20                                | Zhoda            |
| B      | 99 – 90 %          | 15                                | Malá nezhoda     |
| C      | 89 – 80 %          | 10                                | Malá nezhoda     |
| D      | 79 – 70 %          | 5                                 | Malá nezhoda     |
| E      | 69 – 60 %          | -10 % všetkých dosiahnutých bodov | Veľká nezhoda    |
| FX     | <60 %              | -50 % všetkých dosiahnutých bodov | Kritická nezhoda |

Norma IHS rozlišuje nasledovné druhy nezhôd:

- Malá nezhoda (je odchýlka od plnenia požiadavky normy IHS klasifikovaná audítorm ako B, C a D).
- Veľká nezhoda (je odchýlka od plnenia požiadavky normy IHS klasifikovaná audítorm ako E).
- Kritická nezhoda (je nezhoda, klasifikovaná audítorm ako FX, jedná sa o nesplnenie požiadavky normy IHS alebo legislatívy krajiny, v ktorej sa vykonáva audit, prípadne sa jedná o zistenie, ktoré môže viesť k ohrozeniu zdravia spotrebiteľa).

### 6.6.2 Klasifikácia fakultatívnych požiadaviek

Audítor vykoná klasifikáciu zabezpečenia fakultatívnych požiadaviek nasledovne:

Klasifikácia fakultatívnych požiadaviek:

| Stupeň    | Plnenie požiadavky | Počet bodov                                                                                                                               | Nezhody |
|-----------|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Splnená   | 100 %              | Bodová hodnota je uvedená v zozname fakultatívnych požiadaviek pri každej požiadavke.<br><br>Bodové hodnoty sa pohybujú od 3 do 30 bodov. | Zhoda   |
| Nesplnená | <100 %             | 0                                                                                                                                         | -       |

### 6.6.3 Klasifikácia ostatných požiadaviek

Audítor vykoná klasifikáciu ostatných požiadaviek podľa metodiky pre klasifikáciu základných požiadaviek.

## 6.7 Správa z auditu

### 6.7.1 Štruktúra správy z auditu

Certifikačný orgán nahrá najneskôr v deň udelenia certifikátu auditovú správu na internetovú stránku [www.haccp.sk](http://www.haccp.sk).

Správa z auditu musí mať nasledovnú štruktúru:

#### Titulná strana:

- logo certifikačného orgánu,
- číslo akreditácie certifikačného orgánu,
- verzia normy IHS,
- názov „Záverečná správa z auditu“,
- meno Klienta,
- Dátum vykonania auditu.

#### Prvá strana:

- informácie o audite:
  - dátum auditu,
  - čas auditu,
  - certifikačný orgán,
  - adresa,
  - telefónne číslo,
  - E-mail,
  - vedúci audítor (meno a priezvisko),
  - audítor (meno a priezvisko),
  - ďalšia osoba prítomná na audite (meno a priezvisko),
  - verzia normy IHS
- informácie o minulom audite:
  - dátum auditu,
  - čas auditu,
  - certifikačný orgán,
  - adresa,
  - telefónne číslo,
  - E-mail,
  - vedúci audítor (meno a priezvisko),
  - audítor (meno a priezvisko),
  - ďalšia osoba prítomná na audite (meno a priezvisko),
  - verzia normy IHS,
- informácie o klientovi:
  - názov,
  - adresa,
  - IČO,
  - DIČ,
  - telefón,
  - E-mail,
  - názov centrály,
  - adresa centrály,
  - IČO,

- DIČ,
- telefón centrály,
- E-mail centrály,
- stručný profil klienta (obsahuje všeobecné informácie ako, veľkosť klienta, počet zamestnancov, druh poskytovaných služieb a pod.),
- rozsah auditu,
- zoznam prítomných osôb klienta:
  - meno a priezvisko,
  - funkcia,
  - úvodné stretnutie (poznačenie prítomnosti),
  - prítomnosť na audite (poznačenie prítomnosti),
  - záverečné stretnutie (poznačenie prítomnosti),
  - podpis.
- záverečné hodnotenie auditu:
  - celkový počet požiadaviek,
  - počet N/A požiadaviek,
  - počet hodnotených požiadaviek,
  - maximálny počet bodov,
  - počet bodov pred odrátaním FX,
  - počet odrátaných bodov,
  - dosiahnutý počet bodov,
  - percento plnenia požiadaviek,
  - počet požiadaviek (A),
  - počet malých nezhôd (B, C, D),
  - počet veľkých nezhôd (E),
  - počet kritických nezhôd (FX),
- termín následného auditu,
- dôležité vysvetlenia,
- podpisy zodpovedných osôb
  - meno, priezvisko a podpis vedúceho audítora,
  - meno, priezvisko a podpis zodpovednej osoby klienta,
  - meno, priezvisko a podpis manažéra certifikačného orgánu.

### Ďalšie strany:

- súhrn všetkých zistených nezhôd zoradených zostupne podľa článkov normy IHS (vyplnený dotazník/checklist),
- podrobné vysvetlenie každej nezhody,
- zoznam N/A neaplikovateľných (nehodnotených) požiadaviek normy IHS.

Aktuálny vzor správy z auditu je k dispozícii na internetovej stránke [www.haccp.sk](http://www.haccp.sk).

Aktuálny vzor dotazníku/checklistu k auditu je k dispozícii na internetovej stránke [www.haccp.sk](http://www.haccp.sk).

## 6.7.2 Správa z auditu

Po odprezentovaní zistení na záverečnom stretnutí vytvorí audítor správu z auditu, v ktorej zohľadní oprávnené pripomienky manažmentu certifikačného orgánu.

Audítor vytvorí záverečnú správu najlepšie ešte u klienta.

Audítor požiada manažment klienta o vytlačenie dvoch kópií správy z auditu. Správu z auditu podpíše audítor a zodpovedný pracovník klienta.

Audítor nahrá elektronickú verziu správy z auditu na internetovú stránku [www.haccp.sk](http://www.haccp.sk) najneskôr do 2 pracovných dní.

Vytlačení a podpísanú verziu správy z auditu odovzdá (zašle):

- vedeniu klienta a
- vedeniu certifikačného orgánu.

Audítor uvádza svoje zistenia a nezhody v nasledovných jazykoch:

- štátnom jazyku krajiny alebo jazyku v ktorej sa vykonáva certifikácia a
- podľa potreby aj v anglickom jazyku.

Vlastníkom záverečnej správy z auditu je klient. Správa z auditu nesmie byť reprodukováná v celku ani po čiastočne tretím stranám bez písomného súhlasu klienta (s výnimkou, keď je to vyžadované legislatívou).

Certifikačný orgán musí uchovávať kópiu správy z auditu bezpečným spôsobom počas 5 rokov.

Správa z auditu musí byť v elektronickej podobe archivovaná na internetovej stránke [www.haccp.sk](http://www.haccp.sk).

Vlastník normy IHS má právo zverejniť správu z auditu (s výnimkou hodnotenia audítora a podrobného popisu nezhôd) za účelom vytvorenia medzinárodného katalógu ubytovacích zariadení s podrobným popisom ich služieb a pridelených hviezdíčiek. Vlastník normy IHS takýmto spôsobom zabezpečí marketing normy IHS a informovanosť spotrebiteľov.

Aktuálny vzor správy z auditu je k dispozícii na internetovej stránke [www.haccp.sk](http://www.haccp.sk).

### 6.7.3 Nápravné opatrenia

V prípade zistenia nezahody musí audítor vytvoriť návrh plánu nápravných opatrení, ktorý odovzdá v elektronickej podobe zástupcovi klienta na záverečnom stretnutí.

Audítor uvedie do plánu nápravných opatrení všetky nezhody, ktoré identifikoval počas auditu.

Plán nápravných opatrení obsahuje nasledovné:

| Číslo požiadavky | Požiadavka | Klasifikácia | Dôvod | Nápravné opatrenie | Osoba zodpovedná za nápravu | Dátum do ktorého bude nezhoda odstránená | Dátum odstránenia nezhody | Dátum preverenia odstránenia nezhody |
|------------------|------------|--------------|-------|--------------------|-----------------------------|------------------------------------------|---------------------------|--------------------------------------|
|                  |            |              |       | (vyplní klient)    | (vyplní klient)             | (vyplní klient)                          | (vyplní klient)           | (vyplní audítor)                     |
|                  |            |              |       |                    |                             |                                          |                           |                                      |

Klient doplní do plánu nápravných opatrení:

- nápravné opatrenie,
- osobu zodpovednú za nápravu,
- termín, do ktorého bude nezhoda odstránená,
- dátum odoslania plánu nápravných opatrení audítorovi,
- meno osoby, ktorá vytvorila plán nápravných opatrení.

Klient zašle audítorovi vyplnený plán nápravných opatrení elektronicky e-mailom najneskôr do 14 pracovných dní. Ak tento termín nebude dodržaný, klient bude musieť podstúpiť kompletný počiatočný alebo následný audit.

Audítor preverí navrhnuté nápravné opatrenia uvedené klientom v pláne nápravných opatrení. Audítor e-mailom oboznámi klientovi, či súhlasí s navrhnutými nápravnými opatreniami alebo ho požiada o korekciu a dopracovanie.

Finálnu a odsúhlasenú verziu plánu nápravných opatrení nahrá audítor na internetovú stránku [www.haccp.sk](http://www.haccp.sk) do 2 pracovných dní od jeho doručenia.

Klient vykoná nápravné opatrenia na odstránenie nezhôd najneskôr do 6 mesiacov od dátumu auditu a doplní dátumy ich skutočnej realizácie do plánu nápravných opatrení, ktorý následne odošle audítorovi e-mailom.

Audítor sa následne rozhodne ako preverí vykonanie nápravných opatrení:

- posúdenie priamo na mieste v rámci následného auditu,
- internetovou konferenciou alebo
- e-mailom požiada klient o zaslanie dôkazov.

Audítor doplní svoje zistenia o vykonaných nápravných opatreniach a dátumy ich preverenia do plánu nápravných opatrení a rozhodne či:

- realizované nápravné opatrenia sú dostatočné alebo
- realizované nápravné opatrenia nie sú dostatočné.

Ak realizované nápravné opatrenia sú dostatočné, audítor odovzdá plán nápravných opatrení manažérovi certifikačného orgánu, ktorý rozhodne o certifikácii.

Ak realizované nápravné opatrenia nie sú dostatočné, audítor požiada klienta o vykonanie ďalších nápravných opatrení a celý proces sa opakuje.

Ak klient nevykoná nápravné opatrenia do 6 mesiacov od dátumu počiatočného alebo obnovovacieho auditu, bude musieť podstúpiť kompletný nový audit.

Aktuálny vzor plánu nápravných opatrení je k dispozícii na internetovej stránke [www.haccp.sk](http://www.haccp.sk).

#### 6.7.4 Väzba medzi dvoma nasledujúcimi správami z auditu

Audítor musí pred vykonaním auditu zistiť, či bol klient v minulosti certifikovaný podľa normy IHS. Táto informácia je k dispozícii na internetovej stránke [www.haccp.sk](http://www.haccp.sk). Ak klient

bol certifikovaný, musí sa audítor oboznámiť s predchádzajúcou správou z auditu a plánom nápravných opatrení.

## 6.8 Metodika záverečného hodnotenia pre vydanie certifikátu

Manažér certifikačného orgánu používa pre hodnotenie nasledovnú metodiku:

| Celkové hodnotenie                                                                                             | Rozhodnutie                                                                                                   | Nápravné opatrenia                                                                                                                     | Preverenie vykonania nápravných opatrení | Postup pri neodstránení nezhody                                                                                                              | Certifikát                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| >80 % požiadaviek splnených.<br><br>A súčasne bol dosiahnutý minimálny počet bodov fakultatívnych požiadaviek. | Vystaviť certifikát                                                                                           | Klient zašle audítorovi plán nápravných opatrení do 14 dní a nápravné opatrenia musí vykonať najneskôr do 6 mesiacov od dátumu auditu. | Audítor preverí nápravné opatrenia.      | Ak klient neodstráni nezhody do 6 mesiacov, pozastaví sa platnosť vydaného certifikátu a klient bude musieť podstúpiť nový obnovovací audit. | Certifikát s platnosťou 3 roky. Certifikát je vydaný do 7 pracovných dní.                                     |
| <80 % požiadaviek splnených.                                                                                   | Vystaviť certifikát až po odstránení nezhôd                                                                   | Klient zašle audítorovi plán nápravných opatrení do 14 dní a nápravné opatrenia musí vykonať najneskôr do 6 mesiacov od dátumu auditu  | Audítor preverí nápravné opatrenia.      | Ak klient neodstráni nezhody do 6 mesiacov, pozastaví sa proces certifikácie a klient bude musieť podstúpiť nový obnovovací audit.           | Po odstránení nezhôd je možné vydať certifikát s platnosťou 3 roky. Certifikát je vydaný do 7 pracovných dní. |
| Mín 1 kritická nezhoda.                                                                                        | Certifikát nie je možné vystaviť. Je potrebné dohodnúť termín nového počiatočného alebo obnovovacieho auditu. | -                                                                                                                                      | -                                        | -                                                                                                                                            | -                                                                                                             |

Celkové hodnotenie sa vypočítava nasledovne:

**Maximálny počet bodov** = (celkový počet základných a ostatných požiadaviek normy IHS – neaplikované požiadavky označené ako N/A) x 25

**Celkové hodnotenie (%)** = (počet získaných bodov – maximálny počet bodov) x 100

Ubytovacie zariadenie získa certifikát podľa toho, ako spĺňa kritériá kategorizácie a klasifikačné znaky uvedené v požiadavkách tejto normy.

Ubytovacie zariadenie získa certifikát takej úrovne, ktorej zodpovedá najväčší počet stavebné oddelených jednotiek, rozsah a úroveň poskytovaných služieb a ostatná vybavenosť ubytovacieho zariadenia.

Certifikát udelí manažér certifikačného orgánu na základe toho, ako ubytovacie zariadenie svojím charakterom, rozsahom a úrovňou poskytovaných služieb zodpovedá príslušnej kategórii, triede a požiadavkám tejto normy.

Požiadavky na vybavenie, druh, rozsah a úroveň poskytovaných služieb pre jednotlivé kategórie a triedy ubytovacích zariadení, ktoré sú ustanovené touto normou, treba považovať za minimálne.

Ubytovacie zariadenie musí:

- dosiahnuť minimálne 80 % splnenie základných a ostatných znakov pre príslušnú kategóriu a triedu (úroveň hviezdíčky),
- dosiahnuť stanovený minimálny počet bodov pre fakultatívne (doplňkové) znaky pre príslušnú úroveň hviezdíčky.

Počet získaných hviezdíček:

| <b>Trieda<br/>(počet<br/>hviezdíček)</b> | <b>Výsledok klasifikácie</b>                                                                                                      |
|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| *                                        | Min 80 % splnenie základných a ostatných požiadaviek.<br>Dosiahnutý minimálny počet bodov pre fakultatívne znaky pre túto úroveň. |
| **                                       | Min 80 % splnenie základných a ostatných požiadaviek.<br>Dosiahnutý minimálny počet bodov pre fakultatívne znaky pre túto úroveň. |
| ***                                      | Min 80 % splnenie základných a ostatných požiadaviek.<br>Dosiahnutý minimálny počet bodov pre fakultatívne znaky pre túto úroveň. |
| ****                                     | Min 80 % splnenie základných a ostatných požiadaviek.<br>Dosiahnutý minimálny počet bodov pre fakultatívne znaky pre túto úroveň. |
| *****                                    | Min 80 % splnenie základných a ostatných požiadaviek.<br>Dosiahnutý minimálny počet bodov pre fakultatívne znaky pre túto úroveň. |

## 7 Udelenie certifikátu

Rozhodnutie o udelení certifikátu vykonáva manažér certifikačného orgánu a nie audítor, ktorý vykonal audit.

Rozhodnutie o udelení certifikátu vykonáva manažér certifikačného orgánu v súlade s požiadavkami normy ISO/IEC 17065.

Certifikačný orgán udelí certifikát jednému konkrétnemu ubytovaciemu zariadeniu.

Certifikačný orgán udelí certifikát najneskôr do 7 pracovných dní od svojho rozhodnutia.

Certifikačný orgán vystaví certifikát v štátnom jazyku krajiny v ktorej sa nachádza ubytovacie zariadenie. Paralelne je možné vystaviť aj certifikát v jazyku anglickom. Za správnosť údajov uvedených vo viacerých jazykových verziách certifikátu zodpovedá certifikačný orgán.

Certifikačný orgán môže v závislosti od požiadavky klienta uviesť na certifikáte aj celkové hodnotenie v %.

Aktuálny vzor certifikátu je k dispozícii na internetovej stránke [www.haccp.sk](http://www.haccp.sk).

### 7.1 Konečný termín pre udelenie certifikátu

Konečný termín pre udelenie certifikátu je 6 mesiacov od dátumu auditu.

### 7.2 Cyklus certifikácie

Cyklus certifikácie je 3 roky.

Obnovovací audit sa vykonáva v termíne:

- najskôr 2 mesiace pred ukončením platnosti certifikátu,
- najneskôr 1 mesiac po ukončení platnosti certifikátu.

Dátum platnosti nového certifikátu začína dňom ukončenia platnosti starého certifikátu.

O udelení nového certifikátu rozhoduje manažér certifikačného orgánu v súlade s požiadavkami normy ISO/IEC 17065.

## 8 Pozastavenie a odobratie certifikátu

Manažér certifikačného orgánu má právo v súlade s požiadavkami normy ISO/IEC 17065 pozastaviť alebo odobrať certifikát.

### 8.1 Pozastavenie certifikátu:

Dôvody pre pozastavenie certifikátu sú nasledovné:

- a. neplnenie požiadaviek IHS International Hotel Standardu,

- b. neodstránenie kritických a veľkých nezhôd v lehote 6 mesiacov zistených počas certifikačného auditu alebo následného kontrolného auditu,
- c. neumožnenie výkonu certifikačného alebo následného auditu v termíne podľa tejto zmluvy,
- d. neumožnenie výkonu mimoriadneho následného auditu,
- e. porušenie informačnej povinnosti - neoznámenie zmien, ktoré majú zásadný vplyv na počet hviezdíčiek,
- f. zneužitie certifikátu, certifikačnej známky certifikačného orgánu a IHS International Hotel Standardu,
- g. nesplnenie akéhokoľvek záväzku voči certifikačnému orgánu v dobe 30 dní po lehote plnenia,
- h. potvrdenie závažných sťažností zo strany spotrebiteľov.

Certifikačný orgán vydá rozhodnutie o pozastavení platnosti certifikátu, v ktorom uvedie dôvody pozastavenia platnosti certifikátu, aj podmienky, ktoré je potrebné splniť pre jeho obnovenie. Toto rozhodnutie doručí klientovi a informáciu o pozastavení certifikácie zverejní na svojej webovej stránke.

Počas doby pozastavenia platnosti certifikátu nie je klient oprávnený používať certifikát ani certifikačnú známku certifikačného orgánu, ani sa na certifikáciu odvolávať. Maximálna lehota pozastavenia platnosti certifikátu je 60 dní od zverejnenia informácie o pozastavení platnosti certifikátu na webovej stránke certifikačného orgánu. Ak dôvod na pozastavenie platnosti certifikátu trvá aj po uplynutí uvedenej lehoty, je certifikačný orgán povinný odobrať certifikát s konečnou platnosťou.

Ak boli v stanovenej lehote splnené podmienky uvedené v rozhodnutí o pozastavení platnosti certifikátu, vydá certifikačný orgán rozhodnutie o obnovení platnosti certifikátu, doručí toto rozhodnutie certifikovanej organizácii a zverejní túto skutočnosť na svojej webovej stránke.

## 8.2 Odobratie certifikátu:

Dôvody pre odobratie certifikátu sú nasledovné:

- a. v stanovenej lehote 60 dní nebol odstránený dôvod, na základe, ktorého bol certifikát pozastavený,
- b. zistenia, že klient počas doby pozastavenia platnosti certifikátu tento používa, alebo sa naň odvoláva,
- c. na majetok klienta je vyhlásený konkurz alebo je konkurzné konanie pre nedostatok majetku zamietnuté, alebo zastavené, alebo ak konkurz nebol vyhlásený z dôvodu, že majetok nepostačuje na úhradu trov predbežného správcu,
- d. na žiadosť klienta,
- e. keď klient nedodržiava požiadavky normy IHS International Hotel Standard,
- f. keď klient nezaplatil faktúru za výkon počiatočného, následného alebo obnovovacieho auditu.

V prípade zistenia niektorej z týchto skutočností vydá certifikačný orgán rozhodnutie o odobratí certifikátu, v ktorom uvedie dôvody odobratia certifikátu. Toto rozhodnutie doručí klientovi a informáciu o odobratí certifikátu zverejní na svojej webovej stránke.

## 9 Odvolania a postup pri vybavovaní sťažností a reklamácií

Klient má právo odvolať sa voči hodnoteniu audítora a certifikačného orgánu.

Certifikačný orgán musí mať zavedený dokumentovaný postup na vybavenie sťažností a reklamácií.

Certifikačný orgán musí vybaviť sťažnosť a reklamáciu písomne e-mailom do 7 pracovných dní od jej prijatia.

V prípade sťažností a reklamácií prijatých priamo vlastníkom normy IHS sa postupuje rovnako.

## 10 Vlastníctvo a použitie loga

Vlastníkom normy IHS International Hotel Standard a registrovanej obchodnej značky IHS International Hotel Standard je združenie HACCP Consulting. Používanie normy IHS a obchodnej značky IHS je možné len na základe písomného súhlasu združenia HACCP Consulting alebo súhlasu certifikačného orgánu autorizovaného združením HACCP Consulting. Pri používaní obchodnej značky IHS je potrebné sa riadiť branding manuálom loga.

Branding manuál loga je k dispozícii na internetovej stránke [www.haccp.sk](http://www.haccp.sk).

Certifikačnú známku a logo IHS je možné použiť aj v inom farebnom vyhotovení ako je v oficiálnom zobrazení, v takomto prípade však pre celú certifikačnú známku môže byť použitý iba jeden farebný odtieň.

Logo IHS sa musí prednostne zobrazovať v oficiálnom zobrazení, ktoré je uvedené v branding manuále loga (farebná kombinácia: sivá, modrá, biela).

Logo IHS je možné použiť aj v inej veľkosti ako je v oficiálnom zobrazení, je však potrebné zachovať pomer strán podľa oficiálneho zobrazenia.

### 10.1 Používanie obchodnej značky IHS certifikačným orgánom

Obchodná značka IHS nesmie byť používaná spôsobom, ktorý by mohol poškodiť jej meno.

Certifikačný orgán a klient môžu používať logo IHS na marketingové a propagačné účely v elektronickej alebo tlačenej podobe.

### 10.2 Používanie obchodnej značky IHS klientom

Po udelení certifikátu IHS International Hotel Standard, je jeho držiteľ oprávnený používať certifikačnú známku certifikačného orgánu (ďalej len certifikačná známka) a logo IHS International Hotel Standardu (ďalej len logo IHS), ktoré musia byť používané iba v súlade s týmito zásadami.

Certifikačná známka a logo IHS sa nemôžu použiť pre predmety a činnosti, ktoré neboli certifikované. Ak klient oprávnene použije certifikačnú známku a logo IHS tak, že môže dôjsť k vyvolaniu dojmu, že certifikačná známka a logo IHS sa vzťahuje aj na činnosti necertifikované certifikačným orgánom, je klient povinný zabezpečiť, aby na úvodnej strane vzťahujúceho sa dokumentu bolo na túto skutočnosť upozornené vetou: „na oblasti ..... (zoznam oblastí) ..... sa certifikácia Vykonávateľa nevzťahuje“.

Certifikačná známka a logo IHS sa nesmú použiť spôsobom, ktorý by mohol vyvolať u tretej osoby mylnú predstavu, že ide o certifikovanú službu.

Ak má klient viaceré prevádzky, smú byť certifikačná známka a logo IHS použité len v prevádzkach, v ktorých prebehla certifikácia. Uvedené platí aj pre použitie certifikačnej známky a loga IHS v rámci iných zoskupení u klienta, resp. v ktorých sa klient nachádza (holding, organizačná zložka a pod.).

V prípade záujmu klienta o zvýraznenie skutočnosti, že služba je poskytovaná v certifikovanom ubytovacom zariadení, môže sa táto skutočnosť uviesť napríklad na propagačných materiáloch vetou: „Toto ubytovacie zariadenie bolo certifikované podľa IHS International Hotel Standardu a spĺňa požiadavky tejto medzinárodnej normy pre kategóriu (hotel, penzión) a triedu (počet hviezdíčiek). Nezávislú certifikáciu vykonal certifikačný orgán (uvedie sa názov certifikačného orgánu)“. Spolu s touto vetou sa uvedie certifikačná známka a logo IHS.

Certifikačná známka a logo IHS môžu byť použité aj na propagačných predmetoch. Propagačnými predmetmi sú letáky, brožúrky a iné bežne používané predmety, ktoré sa vzťahujú k certifikovaným oblastiam.

Certifikačná známka a logo IHS môžu byť použité aj na internetovej stránke klienta ak sa vzťahujú k certifikovaným oblastiam.

Certifikačná známka a logo IHS môžu byť použité aj v TV a rozhlasovom vysielaní ak sa vzťahujú k certifikovaným oblastiam klienta.

Certifikačná známka a logo IHS smú byť použité aj na korešpondencii klienta (hlavičky listov, obálky a pod.) a pri propagácii certifikovaných oblastí, pričom nesmú byť použité na dokumentoch, ktoré nemajú žiadny vzťah k certifikovaným oblastiam.

Ak sa tretí subjekt bude dovolávať zodpovednosti certifikačného orgánu titulom protizmluvného, alebo protiprávneho používania certifikátu, certifikačnej známky a loga IHS zo strany klienta, klient sa zaväzuje v plnej miere zbaviť certifikačný orgán akýchkoľvek nárokov uvedených tretím subjektom, ktoré sa týkajú protizmluvného, alebo protiprávneho použitia certifikátu a certifikačnej známky. To isté platí pre prípady dovolávania sa tretích subjektov na základe reklamných tvrdení zo strany klienta.

Certifikačná známka certifikačného orgánu a logo IHS sa nesmú použiť spôsobom naznačujúcim, že certifikačný orgán preberá zodpovednosť za kvalitu služieb a iných činností objednávateľa.

Pri ukončení užívacieho práva je klient povinný vrátiť certifikát certifikačnému orgánu a zdržať sa akéhokoľvek používania certifikačnej známky a loga IHS.

## 11 Revízia normy

Vlastník normy vykonáva revíziu normy IHS v pravidelných 5 ročných cykloch. Certifikačné orgány a klienti sa musia uistiť prostredníctvom internetovej stránky [www.haccp.sk](http://www.haccp.sk), že používajú aktuálnu verziu normy IHS.

Cieľom revízií normy IHS je trvalo zlepšovať proces certifikácie a zohľadňovať skúsenosti certifikačných orgánov, klientov, záujmových združení a zväzov, orgánov úradnej kontroly a spotrebiteľov.

## 12 Program integrity

Program integrity predstavuje kontrolné opatrenia, ktoré vykonáva vlastník normy IHS za účelom zabezpečenia kvality certifikačného procesu.

### 12.1 Preventívne opatrenia na zabezpečenie kvality práce

Vlastník normy IHS môže vykonávať:

- preventívny kontrolný audit na centrále certifikačného orgánu,
- preventívny kontrolný svedecký audit klienta priamo počas výkonu počiatočného, následného alebo obnovovacieho auditu,
- preventívny kontrolný audit klienta 48 hodín po výkone počiatočného, následného alebo obnovovacieho auditu.

Vlastník normy IHS vykonáva preventívne kontrolné audity bez ohľadu na výskyt reklamácií a sťažností.

Závery preventívneho kontrolného auditu vykonaného vlastníkom normy IHS sú nadradené a záväzné.

Vlastník normy môže vykonať, ďalší kontrolný audit za účelom preverenia vykonania nápravných opatrení.

### 12.2 Opatrenia po prijatí sťažností

Vlastník IHS môže prijať sťažnosť a reklamáciu od:

- klienta a
- spotrebiteľa.

Po prijatí sťažnosti zo strany spotrebiteľa alebo klienta sa môže vlastník normy IHS rozhodnúť vykonať inšpekciu.

Vlastník normy IHS môže vykonávať:

- inšpekciu na centrále certifikačného orgánu,
- inšpekciu priamo počas výkonu počiatočného, následného alebo obnovovacieho auditu,
- inšpekciu klienta.

Záver z inšpekcie vykonanej vlastníkom normy IHS sú nadradené a záväzné.

Termín vykonania inšpekcie nie je hlásený dopredu.

Vlastník normy môže vykonať, kontrolný audit za účelom preverenia vykonania nápravných opatrení.

### 12.3 Sankcie

Vlastník normy IHS International Hotel Standard môže v prípade porušenia pravidiel uvedených v norme IHS udeliť nasledovné sankcie:

- vypovedanie zmluvy s certifikačným orgánom,
- pozastavenie platnosti certifikátu udeleného certifikačným orgánom,
- odobratie platnosti certifikátu udeleného certifikačným orgánom.

## 13 Certifikát

Vlastníkom certifikátu je certifikačný orgán, nie klient.

Certifikát udelený certifikačným orgánom klientovi musí obsahovať nasledovné informácie:

- logo IHS,
- číslo certifikátu,
- názov a adresa certifikačného orgánu,
- logo certifikačného orgánu,
- logo akreditačného orgánu a IAF MLA (musí byť použité v súlade s pravidlami akreditačného orgánu),
- názov a adresu klienta,
- názov centrály klienta (len ak existuje),
- rozsah auditu (podrobný popis procesov a služieb), uvádza sa v štátnom jazyku krajiny v ktorej sa nachádza klient a súčasne aj v anglickom jazyku.
- dosiahnutá úroveň počtu hviezdíček,
- výsledok hodnotenia auditu v % (uvádza sa len na požiadanie klienta),
- dátum auditu,
- dátum obnovovacieho auditu (interval od – do),
- dátum vydania certifikátu,
- dátum ukončenia platnosti certifikátu,
- meno osoby certifikačného orgánu zodpovednej za rozhodnutie o certifikácii,
- miesto a dátum podpisu manažéra certifikačného orgánu.

Aktuálny vzor certifikátu je k dispozícii na internetovej stránke [www.haccp.sk](http://www.haccp.sk).

Grafickú úpravu certifikátu a rozvrhnutie povinných údajov si zabezpečuje certifikačný orgán.



# Certifikát

Číslo certifikátu:

Logo  
certifika  
čného  
orgánu

## Názov certifikačného orgánu

akreditovaný podľa normy ISO/IEC 17065  
a má uzatvorenú zmluvu s vlastníkom normy IHS  
potvrďuje, že:

Logo akreditačného  
orgánu a číslo  
akreditácie

## Názov klienta

Adresa

Logo IAF

Spĺňa požiadavky určené normou

**IHS**

**International Hotel Standard**

**Verzia 1, marec 2018**

a

**Legislatívneho predpisu č. (uvedie sa ak existuje)**

pre kategóriu: (uvedie sa kategória ubytovacieho zariadenia)  
rozsah auditu: (uvedie sa podrobný popis procesov a služieb klienta)

Potvrďujeme, že hodnotený klient spĺňa požiadavky triedy:



Výsledok hodnotenia auditu:

Dátum auditu:

Dátum obnovovacieho auditu: audit vykonať v termíne od – do,

Dátum vydania certifikátu:

Dátum ukončenia platnosti certifikátu:

Dátum, miesto

Meno a priezvisko zodpovednej osoby

Podpis

Certifikačného orgánu

Adresa certifikačného orgánu

## Časť 3: Požiadavky na akreditačné a certifikačné orgány

### 1 Požiadavky na akreditačné orgány

Akreditačný orgán:

- musí spĺňať požiadavky normy ISO/IEC 17011 Posudzovanie zhody. Všeobecné požiadavky na akreditačné orgány akreditujúce orgány posudzovania zhody,
- musí byť signatárom IAF MLA (multilaterálnej dohody).

### 2 Požiadavky na certifikačné orgány

Certifikačný orgán:

- musí byť akreditovaný národnou akreditačnou službou krajiny, v ktorej bude vykonávať certifikáciu podľa požiadaviek normy ISO/IEC 17065 Posudzovanie zhody. Požiadavky na orgány vykonávajúce certifikáciu výrobkov, procesov a služieb,
- musí mať podpísanú zmluvu s vlastníkom tejto normy,
- musí byť schválený vlastníkom tejto normy,
- musí byť uvedený na internetovej stránke [www.haccp.sk](http://www.haccp.sk).

#### 2.1 Požiadavky na osobu rozhodujúcu o certifikácii

Rozhodnutie o certifikácii vydáva kompetentná osoba certifikačného orgánu, ktorá sa priamo nezúčastnila na audite. Spravidla sa jedná o riaditeľa alebo manažéra z vedenia certifikačného orgánu.

Osoba rozhodujúca o certifikácii podľa normy IHS:

- musí mať vysokoškolské vzdelanie druhého stupňa,
- musí mať 2 roky odbornej praxe,
- vykonala počas posledných 5 rokov 10 kompletných auditov systémov manažérstva kvality, bezpečnosti potravín, environmentálneho manažérstva,
- musí sa líšiť od osoby, ktorá vykonala audit.

Certifikačný orgán musí uchovávať záznamy o kompetencii osoby rozhodujúcej o certifikácii.

#### 2.2 Požiadavky na audítora

Audítor vykonávajúci audit podľa normy IHS:

- musí absolvovať školenie podľa normy ISO 19011 Návod na auditovanie systémov manažérstva,
- musí byť vyškolený certifikačným orgánom o požiadavkách normy IHS,
- musí mať minimálne stredoškolské vzdelanie s maturitou,
- musí podpísať s certifikačným orgánom zmluvu, v ktorej sa zaviazá vykonávať audity IHS len pre tento certifikačný orgán v dohodnutom časovom intervale. Počas tohto obdobia môže audítor vykonávať aj iné druhy auditov pre iné certifikačné orgány, nie však audity podľa normy IHS.

- musí mať 2 roky odbornej praxe,
- musí doložiť, že počas posledných 5 rokov vykonal 10 kompletných auditov systémov manažérstva kvality, bezpečnosti potravín, environmentálneho manažérstva,
- musí ovládať štátny jazyk krajiny, v ktorej sa nachádza klient alebo anglický jazyk, alebo iný svetový jazyk.

Certifikačný orgán musí uchovávať zmluvu s audítorom a záznamy o kompetencii audítora.

## Časť 4: Požiadavky na ubytovacie zariadenia

### 1 Rozdelenie požiadaviek

Táto norma rozlišuje nasledovné druhy požiadaviek:

- **Základné požiadavky:** sú to požiadavky, ktoré musia byť splnené aby mohlo byť ubytovacie zariadenie zaradené do príslušnej kategórie a triedy.
- **Ostatné požiadavky:** sú to ďalšie všeobecné požiadavky, doplnkové kvalitatívne, hygienické a bezpečnostné požiadavky, ktoré zaviedol IHS International Hotel Standard. Tieto požiadavky musia byť splnené aby mohol byť vystavený certifikát.
- **Fakultatívne požiadavky:** predstavujú ďalšie služby poskytované ubytovaným hosťom podľa individuálneho výberu prevádzkovateľa podľa typu ubytovacieho zariadenia. Ubytovacie zariadenie musí dosiahnuť stanovený minimálny počet bodov vo fakultatívnych požiadavkách aby mohlo byť zaradené do príslušnej kategórie a triedy. Zariadenia poskytujúce služby sa musia nachádzať v areáli ubytovacieho zariadenia alebo v jeho bezprostrednej blízkosti a musia byť prevádzkované podnikateľom, ktorý prevádzkuje ubytovacie zariadenie.

Konkrétne požiadavky tejto normy na ubytovacie zariadenia sú uvedené v IHS International Hotel Standard – Požiadavky na ubytovacie zariadenia.

### 2 Aplikácia požiadaviek

Audítor posudzuje plnenie požiadaviek, ktoré sú uvedené v dokumente: IHS požiadavky na ubytovacie zariadenia len pre hotely a penzióny. Pre ostatné kategórie ubytovacích zariadení vykoná posúdenie požiadaviek uvedených v platnej legislatíve danej krajiny.

| Ubytovacie zariadenie | Základné požiadavky                                        | Ostatné požiadavky IHS                                     | Fakultatívne požiadavky                                    |
|-----------------------|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| Hotel                 | Posudzuje sa podľa IHS požiadavky na ubytovacie zariadenia | Posudzuje sa podľa IHS požiadavky na ubytovacie zariadenia | Posudzuje sa podľa IHS požiadavky na ubytovacie zariadenia |
| Penzión               | Posudzuje sa podľa IHS požiadavky na ubytovacie zariadenia | Nie sú stanovené                                           | Posudzuje sa podľa platnej legislatívy                     |
| Botel                 | Posudzuje sa podľa platnej legislatívy                     | Nie sú stanovené                                           | Posudzuje sa podľa platnej legislatívy                     |
| Apartmánový dom       | Posudzuje sa podľa platnej legislatívy                     | Nie sú stanovené                                           | Posudzuje sa podľa platnej legislatívy                     |
| Turistická ubytovňa   | Posudzuje sa podľa platnej legislatívy                     | Nie sú stanovené                                           | Nie sú stanovené                                           |
| Chatová osada         | Posudzuje sa podľa platnej legislatívy                     | Nie sú stanovené                                           | Posudzuje sa podľa platnej legislatívy                     |
| Kemping               | Posudzuje sa podľa platnej legislatívy                     | Nie sú stanovené                                           | Posudzuje sa podľa platnej legislatívy                     |
| Ubytovanie v súkromí  | Posudzuje sa podľa platnej legislatívy                     | Nie sú stanovené                                           | Nie sú stanovené                                           |

## Časť 5: Základné ustanovenia

### 1 Pojmy

**Ubytovacie zariadenie:** je budova, priestor alebo plocha, v ktorom sa verejnosti celoročne poskytuje za úhradu prechodné ubytovanie a s ním spojené služby. Ubytovacie zariadenie je aj sezónne ubytovacie zariadenie poskytujúce ubytovanie a s ním spojené služby najviac deväť mesiacov v roku.

**Kategória ubytovacieho zariadenia:** je určenie druhu ubytovacieho zariadenia na základe splnených kritérií kategorizácie podľa klasifikačných znakov a fakultatívnych znakov ubytovacieho zariadenia.

**Trieda ubytovacieho zariadenia:** je určenie minimálnych požiadaviek na vybavenie ubytovacieho zariadenia podľa jednotlivých kategórií a požiadaviek na úroveň a rozsah poskytovaných služieb spojených s ubytovaním podľa kritérií. Triedy sa označujú hviezdikami od najnižšej triedy (\*) po najvyššiu triedu (\*\*\*\*\*).

### 2 Kategórie a triedy ubytovacích zariadení

Ubytovacie zariadenia sa na základe klasifikačných znakov a fakultatívnych znakov zaraďujú podľa druhov do kategórií a tried takto:

| Kategória            | Trieda |    |     |      |       |
|----------------------|--------|----|-----|------|-------|
| Hotel                | *      | ** | *** | **** | ***** |
| Garni hotel          | *      | ** | *** | —    | —     |
| Horský hotel         | *      | ** | *** | —    | —     |
| Kongresový hotel     | —      | —  | *** | **** | ***** |
| Wellness hotel       | —      | —  | *** | **** | ***** |
| Kúpeľný hotel        | —      | —  | *** | **** | ***** |
| Boutique hotel       | —      | —  | —   | **** | ***** |
| Apartmánový hotel    | *      | ** | *** | —    | —     |
| Motel                | *      | ** | *** | **** | —     |
| Botel                | *      | ** | *** | —    | —     |
| Penzión              | *      | ** | *** | —    | —     |
| Apartmánový dom      | —      | ** | *** | —    | —     |
| Turistická ubytovňa  | *      | ** | —   | —    | —     |
| Chatová osada        | *      | ** | *** | —    | —     |
| Kemping              | *      | ** | *** | **** | —     |
| Minikemp             | —      | ** | *** | **** | —     |
| Táborisko            | —      | —  | —   | —    | —     |
| Ubytovanie v súkromí | —      | —  | —   | —    | —     |
| Izba                 | *      | ** | *** | —    | —     |
| Objekt               | *      | ** | *** | —    | —     |
| Prázdninový byt      | *      | ** | *** | —    | —     |

### 3 Charakteristika jednotlivých kategórií a tried ubytovacích zariadení

**(1) Hotel** je ubytovacie zariadenie slúžiace na prechodné ubytovanie hostí, ktoré má viac ako desať izieb. Host'om poskytuje okrem ubytovania, stravovania aj doplnkové služby, zábavné a spoločenské služby, služby obchodne cestujúcim a rekreačno-športové služby na aktívne trávenie voľného času.

**(2) Garni hotel** je ubytovacie zariadenie kategórie hotel, ktoré poskytuje host'om rozsah služieb stanovený pre príslušnú triedu hotela, ale s rozsahom stravovania obmedzeným spravidla na podávanie raňajok.

**(3) Horský hotel** je ubytovacie zariadenie kategórie hotel umiestnené v horskom teréne, nezriedka bez priameho napojenia na cestnú sieť.

**(4) Kongresový hotel** je ubytovacie zariadenie kategórie hotel určené na realizovanie kongresových podujatí, a to najmä kongresov, zjazdov, konferencií alebo seminárov. Kongresový hotel je vybavený rokovacími priestormi, ktoré umožňujú variabilnosť ich použitia, a má technické podmienky na poskytovanie s tým súvisiacich služieb. Kongresový hotel z celkového minimálneho počtu bodov vo fakultatívnych znakoch spĺňa minimálny počet bodov stanovený špeciálne pre kongresové služby uvedené v ôsmej časti fakultatívnych znakov. Ako kongresový hotel možno označiť iba hotel, ktorý spĺňa požiadavky najmenej hotela triedy \*\*\*\*.

**(5) Wellness hotel** je ubytovacie zariadenie kategórie hotel určené predovšetkým na špecifické prechodné pobyty spojené s odbornou starostlivosťou a rehabilitáciou hostí. Wellness hotel je vybavený funkčnými športovými a rekreačnými zariadeniami, ktoré sú host'om k dispozícii. Wellness hotel ponúka racionálnu stravu. Wellness hotel host'om poskytuje rozsah služieb stanovený pre príslušnú triedu hotela. Ako wellness hotel možno označiť iba hotel, ktorý spĺňa požiadavky najmenej hotela triedy \*\*\*. Wellness hotel spĺňa z celkového minimálneho počtu bodov vo fakultatívnych znakoch i minimálny počet bodov stanovený špeciálne pre wellness služby uvedené v siedmej časti fakultatívnych znakov.

**(6) Kúpeľný hotel** je ubytovacie zariadenie kategórie hotel. Nachádza sa v miestach, ktoré majú štatút kúpeľného miesta. Host'om poskytuje rozsah služieb stanovený pre príslušnú triedu hotela s ponukou liečebnej starostlivosti. V kúpeľnom hoteli je k dispozícii lekár pre hostí. Ako kúpeľný hotel možno označiť iba hotel, ktorý spĺňa požiadavky najmenej hotela triedy \*\*\*.

**(7) Boutique hotel** je ubytovacie zariadenie kategórie hotel s nižším počtom izieb, ktoré sa spravidla nachádza v historických budovách, v domoch s architektonickým alebo umeleckým riešením. Zariadenie interiérov je luxusné až exkluzívne. Ako boutique hotel možno označiť iba hotel, ktorý spĺňa požiadavky najmenej hotela triedy \*\*\*\*.

**(8) Apartmánový hotel** je ubytovacie zariadenie kategórie hotel, ktoré poskytuje ubytovanie v apartmánoch. Pozostáva najmenej z ôsmich apartmánov. Host'om poskytuje rozsah služieb stanovený pre príslušnú triedu hotela.

**(9) Dependance hotela** je vedľajšia budova bez vlastnej recepcie organizačne súvisiaca s hotelom, ktorý zabezpečuje pre dependance celý rozsah služieb zodpovedajúci príslušnej triede a nie je vzdialený viac ako 300 m. Dependance poskytuje iba ubytovanie.

**(10) Motel** je ubytovacie zariadenie kategórie hotel, ktoré sa spravidla buduje pri hlavných cestných trasách a diaľniciach. Hostom zabezpečuje parkovanie motorového vozidla v areáli motela. Poskytuje rozsah služieb stanovený pre príslušnú triedu hotela.

**(11) Botel** je ubytovacie zariadenie hotelového typu umiestnené na trvalo zakotvenej lodi, ktoré má viac ako desať kajút. Kajuty môžu mať len stále lôžka.

**(12) Penzión** je jednoduché ubytovacie zariadenie hotelového typu najmenej s piatimi izbami a najviac so štyrmi stálymi lôžkami v izbe. Hostom zabezpečuje podávanie raňajok, prípadne aj celodennú stravu a poskytuje základné služby.

**(13) Apartmánový dom** je ubytovacie zariadenie, ktoré je prevádzkované zvyčajne len v sezóne a poskytuje hostom prechodné ubytovanie najmenej v piatich apartmánoch alebo v štúdiách.

**(14) Turistická ubytovňa** je jednoduché ubytovacie zariadenie s väčším počtom lôžok v izbách. Hostia majú k dispozícii spoločné hygienické zariadenia.

**(15) Chatová osada** je ubytovacie zariadenie na prechodné ubytovanie hostí výhradne v ubytovacích objektoch prevádzkovateľa v dvojľôžkových až štvorľôžkových izbách. Chatová osada môže byť vybudovaná ako

- a) samostatný areál, ktorý spĺňa všetky náležitosti uvedené v tabuľkovej časti prílohy,
- b) súčasť kempingu, pre ktorú platia rovnaké klasifikačné znaky ako pre samostatný areál chatovej osady, ale vstupné priestory s recepciou a všetky ostatné zariadenia a vybavenosť sú spoločné,
- c) dependance hotelového zariadenia, ktoré poskytuje pre hostí ubytovaných v chatovej osade celý rozsah služieb zodpovedajúci príslušnej triede chatovej osady.

**(16) Kemping** je ubytovacie zariadenie, ktoré vo svojom areáli umožňuje hostom ubytovať sa vo vlastných mobilných ubytovacích zariadeniach, akými sú najmä stan, obytný prívies, obytný automobil, alebo v mobilných a pevných ubytovacích objektoch prevádzkovateľa, akými sú najmä mobilný dom, bungalov, chata alebo zrub. Hostom poskytuje okrem základnej hygienickej vybavenosti aj možnosť stravovania, rekreačno-športovú, kultúrno-spoločenskú a obchodnú vybavenosť v rozsahu príslušnej triedy. Kemping je umiestnený v prírodnom prostredí s trávnatými plochami, zeleňou a rovinným terénom pod ubytovacími zariadeniami. Areál kempingu je oplotený alebo inak prírodne ohraničený s uzamykatelnou bránou alebo rampou a príchod k nemu je umožnený verejnou prístupnou cestou. Do tejto kategórie patrí aj minikemp, ktorý predstavuje doplnkové zariadenie, najmä k iným kategóriám ubytovacích zariadení alebo k reštauráciám a športovým areálom. Hostia minikempu využívajú ich cestné a parkovacie plochy, vstupné priestory a pohostinskú vybavenosť. Minikemp poskytuje hostom ubytovanie vo vlastných ubytovacích zariadeniach hostí, najviac v dvadsiatich trvale označených kempingových jednotkách s elektrickými prípojkami, z ktorých časť môžu tvoriť kempingové parcely vybavené elektrickou, kanalizačnou a vodovodnou prípojkou na umiestnenie mobilných domov. V ďalšom minikemp spĺňa požiadavky najmenej kempingu triedy \*\*.

**(17) Táborisko** je jednoduché sezónne ubytovacie zariadenie na ubytovanie hostí v ich vlastných ubytovacích zariadeniach. Areál táboriska je označený a prírodne ohraničený. Za zníženej viditeľnosti je centrálné osvetlený. Prijímanie hostí je zabezpečené na vyhradenom a vyznačenom mieste najmenej s osemhodinovou službou sústredenou v čase najväčšieho

príchodu a odchodu hostí. Táborisko má prístupný zdroj pitnej vody a WC osobitne pre mužov a osobitne pre ženy. V táborisku sú určené miesta pre nádoby na odpadky a je zabezpečený ich pravidelný odvoz.

**(18) Ubytovanie v súkromí** predstavuje ubytovanie hostí v izbách rodinných domov alebo je na tento účel poskytovaný celý objekt, najmä rodinný dom, prázdninový dom, rodinná chalupa alebo rodinná chata. Podľa toho je ubytovanie v súkromí poskytované v izbách alebo v objektoch. Do tejto kategórie ubytovania patrí aj prázdninový byt, pre ktorý platia klasifikačné znaky stanovené pre izbu a objekt takto:

- a) vybavenosť podľa objektu,
- b) hygienické zariadenie podľa izby,
- c) vstupné priestory podľa izby,
- d) výmena bielizne rovnako ako pre izbu alebo objekt.

## 4 Charakteristika jednotlivých častí ubytovacích zariadení

**(1) Vstupné priestory** do ubytovacieho zariadenia spravidla tvorí hotelová hala s recepciou alebo prijímacia kancelária.

**(2) Hotelová hala** nadväzuje na vchod do hotela a zabezpečuje prvý kontakt s hosťom. V hotelovej hale je umiestnená recepcia, prípadne iné priestory na poskytovanie ďalších služieb. V hotelovej hale alebo v jej blízkosti sú umiestnené osobné výťahy, prípadne aj nákladné výťahy slúžiace na prepravu hostí a ich batožiny.

**(3) Recepcia** alebo prijímacia kancelária je priestor určený na prijímanie hostí a vybavovanie agendy s hosťami. Spravidla zabezpečuje služby a poskytuje informácie pre ubytovaných hostí.

**(4) Ubytovací objekt** je samostatná stavebne oddelená uzamykatelná časť ubytovacieho zariadenia alebo samostatné ubytovacie zariadenie, najmä chata, zrub, bungalov alebo prázdninový dom (ďalej len „objekt“). Vo vykurovacom období sa objekty vykurojú.

**(5) Ubytovacia časť** je časť ubytovacieho zariadenia zahŕňajúca izby hostí, vstupné priestory slúžiace na prijímanie a vybavovanie hostí, najmä hotelová hala, recepcia a horizontálne a vertikálne komunikácie pre hostí.

**(6) Izba alebo kajuta** hosťa je uzamykatelný a vetrateľný ubytovací priestor, ktorého obytná časť je osvetlená denným svetlom a vo vykurovacom období sa vykuruje. Izba alebo kajuta hosťa zahŕňa obytnú plochu izby, prípadne predsieň a hygienické zariadenie.

**(7) Obytná plocha** izby alebo kajuty je podlahová plocha miestnosti, v ktorej sú umiestnené lôžka. Do obytnej plochy izby sa zahŕňa i plocha predsieni. Za predsieň sa považuje aj vstupný priestor, ktorý nie je od obytnej plochy oddelený samostatnými dverami.

**(8) Apartmán** je súbor dvoch alebo viacerých miestností na ubytovanie hostí. Jedna z týchto miestností spĺňa podmienky obývacej miestnosti. Súčasťou apartmánu je hygienické zariadenie. Apartmán v prípade apartmánového domu je vybavený kuchynkou alebo kuchynským kútom a možno ho nazvať i apartmánovým bytom.

(9) **Štúdio** je izba, ktorej súčasťou je kuchynský kút a hygienické zariadenie.

(10) **Obývacia miestnosť** je časť ubytovacieho objektu, apartmánu alebo apartmánového bytu určená na denný pobyt host'a, čomu zodpovedá jej vybavenie. V obývacej miestnosti nie sú umiestnené stále lôžka. Vo vykurovacom období sa vykuruje.

(11) **Vybavenosť izieb** tvorí zariadenie a ďalšie doplnky slúžiace na spríjemnenie pobytu hostí, uľahčenie ich komunikácie a informovanosti.

(12) **Pohostinské odbytové stredisko** je samostatná organizačná časť ubytovacieho zariadenia, ktorá zabezpečuje stravovanie, občerstvenie, prípadne spoločenskú a zábavnú činnosť.

(13) **Reštaurácia** je pohostinské odbytové stredisko zabezpečujúce predovšetkým celodenné stravovanie hostí zahŕňajúce raňajky, obed a večeru.

(14) **Hygienické zariadenie** je stavebne oddelený, osvetlený priestor určený na osobnú hygienu a s tým súvisiace potreby hostí. Všetky hygienické zariadenia majú zabezpečené účinné vetranie a ľahko umývateľné dlážky a steny. Hygienickým zariadením je

- a) **samostatná kúpeľňa** – stavebne oddelený, vetrateľný a osvetlený priestor, v ktorom je umiestnená vaňa s ručnou sprchou alebo sprchovací kút s tečúcou teplou a studenou vodou, umývadlo s tečúcou teplou a studenou vodou, prípadne aj bidet, nad umývadlom je umiestnené zrkadlo, pri umývadle odkladacia plocha alebo skrinka a v blízkosti zrkadla je dostupná elektrická zásuvka s označením napätia na použitie elektrických spotrebičov; samostatná kúpeľňa je vybavená vešiakmi na uteráky, osušky a na odev, predložkou pred vaňu alebo sprchu a uzatvárateľnou nádobou na odpadky,
- b) **kúpeľňa spoločná s WC** – stavebne oddelený, vetrateľný a osvetlený priestor, v ktorom je umiestnené umývadlo s tečúcou teplou a studenou vodou, vaňa s ručnou sprchou alebo sprchovací kút s tečúcou teplou a studenou vodou, splachovacia záchodová misa alebo aj bidet, nad umývadlom je umiestnené zrkadlo, pri umývadle odkladacia plocha alebo skrinka a v blízkosti zrkadla je dostupná elektrická zásuvka s označením napätia na použitie elektrických spotrebičov; kúpeľňa spoločná s WC je vybavená vešiakmi na uteráky, osušky a na odev, predložkou pred vaňu alebo sprchu, uzatvárateľnou nádobou na odpadky, skrinkou alebo držiakom s toaletným papierom a kefou na čistenie záchodovej misy,
- c) **hygienická bunka** – sprcha a umývadlo s tečúcou teplou a studenou vodou a WC spolu v jednom stavebne oddelenom, osvetlenom a vetrateľnom priestore; hygienická bunka je vybavená dostupnou elektrickou zásuvkou s označením napätia na použitie elektrických spotrebičov v blízkosti zrkadla, skrinkou alebo držiakom s toaletným papierom, kefou na čistenie záchodovej misy, vešiakom na uteráky a odev a predložkou pred sprchu,
- d) **samostatné WC** – stavebne oddelený, vetrateľný a osvetlený priestor, v ktorom je splachovacia záchodová misa, uzatvárateľná nádoba na odpadky, vešiak na odev, skrinka alebo držiak s toaletným papierom a kefa na čistenie záchodovej misy,
- e) **spoločná umývárňa** – stavebne oddelený, vetrateľný a osvetlený priestor, v ktorom je umiestnený súbor umývadiel a súbor samostatných sprchovacích kútov alebo boxov s tečúcou teplou a studenou vodou, vybavený zrkadlom, odkladacou plochou alebo políčkou, elektrickou zásuvkou s označením napätia na použitie elektrických

spotrebičov; v priestore pre umývadlá a tiež v priestore pre sprchy je vybavená vešiakmi na odev a uteráky,

- f) **spoločné WC** – splachovacie záchodové misy v oddelených uzamykateľných kabínach so spoločnou predsieňou a s umývadlami, s osvetleným a vetrateľným priestorom, so skrinkou alebo s držiakom s toaletným papierom, kefou na čistenie záchodovej misy, vešiakom na odev v kabínach a uzatvárateľnou nádobou na odpadky v kabínach pre ženy.

#### (15) Spoločenské priestory sú

- a) **salóny**, v ktorých sa spravidla usporadúvajú rôzne spoločenské podujatia,
- b) **klubové priestory** a miestnosti vyčlenené na spoločenské hry, ktoré spravidla slúžia na spoločenské vyžitie a trávenie voľného času, ako je najmä kasíno, herne, kluby, knižnica alebo čítareň.

**(16) Fakultatívne znaky** predstavujú ďalšie služby poskytované ubytovaným hosťom podľa individuálneho výberu prevádzkovateľa podľa typu ubytovacieho zariadenia. Všetky triedy hotela, motela, apartmánového domu, chatovej osady a kempingu, hotela s výnimkou triedy \* a penziónu s výnimkou triedy \* majú stanovený minimálny počet bodov na zaradenie do kategórie a triedy počas celej prevádzky ubytovacieho zariadenia. Zariadenia poskytujúce služby sa musia nachádzať v areáli ubytovacieho zariadenia alebo v jeho bezprostrednej blízkosti a musia byť prevádzkované podnikateľom, ktorý prevádzkuje ubytovacie zariadenie.

**(17) Kempingová jednotka** je vyhradený plošný útvar v kempingu na individuálne umiestnenie stanových jednotiek, ktorými sú najmä stan a prislúchajúci dopravný prostriedok, ďalej karavaningových súprav, ktorými sú najmä obytný prívies a jeho ťažné vozidlo, a obytných automobilov.

**(18) Kempingová parcela** je vyhradený plošný útvar v kempingu na individuálne umiestnenie mobilného domu alebo inej mobilnej ubytovacej bunky, najmä maringotky s príslušenstvom, bez pevných stavebných inštalácií a s parkovacím miestom dopravného prostriedku ubytovaných hostí.

## 5 Kvalita

V požiadavkách tohto štandardu sa používa pojem kvalita.

**Kvalita:** je súhrn najmä charakteristických vlastností niečoho alebo niekoho.

Splnenie požiadaviek spotrebiteľa súborom znakov niečoho alebo niekoho je možné vyjadriť **stupňom kvality**.

| Stupeň kvality           | Budova, exteriér, interiér, zariadenie                                            | Služba                                                                | Spokojnosť spotrebiteľa           |
|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| Neakceptovateľná kvalita | Zlý stav, vzhľad a funkčnosť.                                                     | Zlá služba, nespokojnosť so zabezpečením a časom.                     | Spotrebiteľ je nespokojný.        |
| Akceptovateľná kvalita   | Ešte relatívne dobrý stav, vzhľad a funkčnosť.                                    | Ešte dobrá služba, určitá nespokojnosť so zabezpečením a časom.       | Spotrebiteľ je ešte spokojný.     |
| Pomerne dobrá kvalita    | Pomerne dobrý stav, vzhľad a funkčnosť.                                           | Pomerne dobrá služba, minimálna nespokojnosť so zabezpečením a časom. | Spotrebiteľ je spokojný.          |
| Dobrá kvalita            | Dobrá stav, vzhľad a funkčnosť.                                                   | Dobrá služba, spokojnosť so zabezpečením a časom.                     | Spotrebiteľ je viac spokojný.     |
| Veľmi dobrá kvalita      | Výborný stav, vzhľad a funkčnosť.                                                 | Výborná služba, podľa očakávaní.                                      | Spotrebiteľ je veľmi spokojný.    |
| Luxusná kvalita          | Excelentný stav, vzhľad a funkčnosť. Boli použité luxusné materiály a prevedenie. | Excelentná služba, nad očakávania spotrebiteľa.                       | Spotrebiteľ je nadmieru spokojný. |



ISBN 978-80-972102-4-3  
© 2018 HACCP Consulting