

# Podstawy hotelarstwa i usługi dodatkowe

Witold Drogoń, Bożena Granecka-Wrzosek



**Kwalifikacja T.12.3**

Podręcznik do nauki zawodu

**TECHNIK HOTELARSTWA**

Podręcznik dopuszczony do użytku szkolnego przez ministra właściwego do spraw oświaty i wychowania i wpisany do wykazu podręczników przeznaczonych do kształcenia w zawodzie na podstawie opinii rzeczoznawców: **mgr Małgorzaty Brudzyńskiej, mgr inż. Aldony Anny Kleszczewskiej, mgr inż. Aldony Liszki.**

Typ szkoły: **technikum.**

Zawód: **technik hotelarstwa.**

Kwalifikacja: **T.12. Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie.**

Część kwalifikacji: **3. Organizacja usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie.**

Rok dopuszczenia **2013.**

Podręcznik szkolny dotowany przez **Ministra Edukacji Narodowej.**

© Copyright by Wydawnictwa Szkolne i Pedagogiczne sp. z o.o.  
Warszawa 2013

Wydanie II (2014)

ISBN 978-83-02-13632-0

Opracowanie merytoryczne i redakcyjne: **Tomasz Kompanowski** (redaktor koordynator)

Konsultacje: **dr Piotr Dominik**

Redakcja językowa: **Hanna Kus, Grażyna Gawryłow**

Tłumaczenie podstawowych pojęć: **Olga Dowgird** (język angielski),

**Joanna Długokęcka** (język niemiecki)

Redakcja techniczna: **Maria Dylewska**

Projekt okładki: **Grafos**

Projekt graficzny: **Dominik Krajewski**

Opracowanie graficzne: **Krzysztof Płuciennik**

Fotoedycja: **Agata Bażyńska**

Mapy: **Łukasz Król**

Skład i łamanie: **Andrzej Nosal „nice”**

Wydawnictwa Szkolne i Pedagogiczne spółka z ograniczoną odpowiedzialnością

00-807 Warszawa, Aleje Jerozolimskie 96

Tel.: 22 576 25 00

Infolinia: 801 220 555

**www.wsip.pl**

Druk i oprawa: CGS Drukarnia Sp. z o.o.

Publikacja, którą nabyłeś, jest dziełem twórcy i wydawcy. Prosimy, abyś przestrzegał praw, jakie im przysługują. Jej zawartość możesz udostępnić nieodpłatnie osobom bliskim lub osobiście znanym. Ale nie publikuj jej w internecie. Jeśli cytujesz jej fragmenty, nie zmieniaj ich treści i koniecznie zaznacz, czyje to dzieło. A kopiując jej część, rób to jedynie na użytek osobisty.



Szanujmy cudzą własność i prawo.  
Więcej na [www.legalnakultura.pl](http://www.legalnakultura.pl)  
Polska Izba Książki

Wstęp.....	7
<b>1. Podstawowe pojęcia z zakresu turystyki. Historia turystyki</b>	
1.1 Podstawowe pojęcia i definicje z zakresu turystyki .....	9
1.2 Zarys historii rozwoju turystyki .....	15
1.2.1. Etapy rozwoju turystyki światowej .....	15
1.2.2. Zarys historii turystyki w Polsce .....	17
<b>2. Czynniki i kierunki rozwoju współczesnej turystyki</b>	
2.1 Przegląd czynników wpływających na rozwój turystyki .....	22
2.2 Motywy podróżowania jako czynnik stymulujący rozwój turystyki i hotelarstwa .....	27
<b>3. Klasyfikacja turystyki. Polskie i światowe organizacje turystyczne</b>	
3.1 Formy i kategorie turystyki według Światowej Organizacji Turystyki Narodów Zjednoczonych (UNWTO) .....	31
3.2 Organizacje turystyczne .....	33
<b>4. Rodzaje turystyki i turystów</b>	
4.1 Funkcje turystyki .....	37
4.2 Rodzaje turystyki .....	41
4.3 Typologia turystów .....	46
<b>5. Historia hotelarstwa</b>	
5.1 Zarys historii hotelarstwa na świecie .....	49
5.2 Zarys historii hotelarstwa w Polsce .....	53
5.3 Prekursorzy współczesnego hotelarstwa .....	57
<b>6. Baza noclegowa – kategoryzacja i klasyfikacja</b>	
6.1 Ustawa o usługach turystycznych .....	62
6.2 Kategoryzacja obiektów hotelarskich .....	64
6.3 Klasyfikacja obiektów świadczących usługi hotelarskie .....	69
6.3.1. Klasyfikacja bazy noclegowej według UNWTO .....	69
6.3.2. Klasyfikacja bazy noclegowej według <i>Ustawy o usługach turystycznych</i> .....	71
6.3.3. Klasyfikacja bazy noclegowej według GUS-u .....	71
6.3.4. Inne kryteria klasyfikacji .....	74
6.3.5. Przegląd wybranych rodzajów obiektów hotelarskich .....	76
<b>7. Stan i struktura hotelarstwa polskiego</b>	
7.1 Baza noclegowa w Polsce i jej wykorzystanie .....	80
7.1.1. Wykorzystanie bazy noclegowej .....	82
7.1.2. Rozmieszczenie zasobów bazy noclegowej .....	82
7.1.3. Porównania międzynarodowe .....	90
7.2 Gestorzy bazy noclegowej w Polsce .....	90

<b>7.3</b>	Kierunki rozwoju hotelarstwa polskiego i światowego .....	93
7.3.1.	Warunki rozwoju hotelarstwa .....	93
7.3.2.	Kierunki rozwoju hotelarstwa w Polsce .....	93
7.3.3.	Kierunki rozwoju hotelarstwa światowego .....	96

## 8. Współczesne systemy i sieci hotelowe w Polsce i na świecie

<b>8.1</b>	Podstawowe pojęcia i definicje .....	98
<b>8.2</b>	Historia i charakterystyka MSH działających na rynkach światowych .....	99
<b>8.3</b>	Hotele systemowe w Polsce .....	104
<b>8.4</b>	Największe na świecie systemy hotelarskie .....	106
<b>8.5</b>	Rozmieszczenie terytorialne hoteli systemowych w Polsce .....	112
<b>8.6</b>	InterContinental Hotels Group (IHG). Krótka charakterystyka największego systemu hotelowego na świecie .....	113

## 9. Piony funkcjonalne współczesnego hotelu

<b>9.1</b>	Dyrekcja, kierownictwo, administracja. Komórki funkcjonalne i pomocnicze .....	118
<b>9.2</b>	Otoczenie .....	119
<b>9.3</b>	Budynek lub zespół budynków .....	122
<b>9.4</b>	Recepcja (hall hotelowy) .....	123
<b>9.5</b>	Komunikacja wewnętrzna w obiekcie hotelarskim .....	124
<b>9.6</b>	Część mieszkalna i służba pięt .....	125
<b>9.7</b>	Zespół gastronomiczny .....	127
<b>9.8</b>	Zespół rekreacyjno-wypoczynkowy .....	128
<b>9.9</b>	Zespół handlowo-usługowy .....	129
<b>9.10</b>	Zespół wielofunkcyjny .....	130

## 10. Schemat organizacyjny w hotelu

<b>10.1</b>	Podstawowe wiadomości .....	133
<b>10.2</b>	Rodzaje struktur organizacyjnych .....	135
<b>10.3</b>	Celowość i racjonalność struktury .....	136
<b>10.4</b>	Podstawowe komórki organizacyjne w hotelu .....	137
<b>10.5</b>	Schemat opisu stanowiska pracy .....	138
<b>10.6</b>	Systemy organizacyjne w hotelarstwie .....	140
<b>10.7</b>	Schemat organizacyjny – przykłady .....	141

## 11. Przystosowanie obiektu hotelarskiego do obsługi osób niepełnosprawnych

<b>11.1</b>	Pojęcie osób niepełnosprawnych .....	145
<b>11.2</b>	Rodzaje niepełnosprawności .....	146
<b>11.3</b>	Prawo a niepełnosprawność .....	147
<b>11.4</b>	Kryteria dostępności obiektu hotelarskiego dla osób niepełnosprawnych .....	150
<b>11.5</b>	Bariery w obiektach hotelarskich, które napotykają osoby niepełnosprawne poruszające się za pomocą wózka inwalidzkiego .....	150
<b>11.6</b>	Przystosowanie obiektu hotelarskiego do potrzeb osób z dysfunkcją wzroku .....	151
<b>11.7</b>	Przystosowanie obiektu hotelarskiego do potrzeb osób z niepełnosprawnością narządu słuchu .....	153
<b>11.8</b>	Przystosowanie poszczególnych zespołów funkcjonalnych hotelu do obsługi osób niepełnosprawnych .....	153

## 12. Standaryzacja obiektów hotelarskich. Organizacje hotelarskie

<b>12.1</b> Standaryzacja obiektów hotelarskich .....	164
12.1.1. Podstawowe pojęcia i definicje .....	164
12.1.2. Metody oceniania jakości usług hotelarskich i sposoby oddziaływania na ich poziom .....	165
<b>12.2</b> Organizacje hotelarskie .....	176

## 13. Usługi hotelarskie

<b>13.1</b> Podstawowe pojęcia i definicje .....	179
<b>13.2</b> Cechy usług hotelarskich .....	182
<b>13.3</b> Czynniki decydujące o poziomie usług obiektu .....	183
<b>13.4</b> Podział usług hotelarskich .....	185
<b>13.5</b> Usługa hotelarska i regulacje prawne .....	188
<b>13.6</b> Potrzeby człowieka a usługi hotelarskie .....	190

## 14. Współpraca obiektów hotelarskich z biurami podróży

<b>14.1</b> Rodzaje umów między hotelami a biurami podróży .....	192
<b>14.2</b> Kodeks postępowania praktycznego .....	193
<b>14.3</b> Rola informacji turystycznej w obiektach hotelarskich .....	198
<b>14.4</b> Hotel i pilot wycieczek .....	200
<b>14.5</b> Hotel i przewodnik turystyczny .....	201
<b>14.6</b> Hotel i przewoźnik .....	202

## 15. Usługi hotelarskie w środkach transportu

<b>15.1</b> Usługi hotelarskie w transporcie kolejowym .....	203
<b>15.2</b> Usługi hotelarskie w transporcie morskim .....	206
<b>15.3</b> Usługi hotelarskie w transporcie lotniczym .....	209
<b>15.4</b> Specyficzne rodzaje zakładów hotelarskich w środkach transportu lądowego i wodnego .....	211

## 16. Usługi dodatkowe – podstawowe wiadomości

<b>16.1</b> Podział usług dodatkowych .....	212
<b>16.2</b> Zakres usług dodatkowych w obiektach hotelarskich .....	215
16.2.1. Usługi dla biznesu .....	216
16.2.2. Usługi rekreacyjne i sportowe .....	218
16.2.3. Usługi rehabilitacyjne .....	219
16.2.4. Usługi odnowy biologicznej SPA i wellness .....	220
16.2.5. Usługi w zakresie opieki nad dziećmi .....	224
16.2.6. Usługi specjalne .....	226

## 17. Technika przygotowania usług dodatkowych do sprzedaży i realizacji

<b>17.1</b> Przygotowanie oferty .....	230
17.1.1. Zasady tworzenia oferty usług dodatkowych .....	230
<b>17.2</b> Sposoby prezentowania i promocja oferty .....	233
17.2.1. Zasady i formy przyjmowania zamówień na usługi dodatkowe .....	236

<b>17.3</b>	Sprzedaż usług dodatkowych .....	237
17.3.1.	Przygotowanie i sprzedaż pakietów usług .....	237
17.3.2.	Zasady odpłatności za usługę .....	238
17.3.3.	Sposób obliczania ceny za usługę w składanej ofercie. Kosztorys i kalkulacja. Faktura .....	238
<b>17.4</b>	Dokumentacja zamówień i realizacji usług dodatkowych na przykładzie usług dla biznesu .....	243
<b>17.5</b>	Przyjęcie usługi do realizacji i procedury świadczenia usług dodatkowych .....	257
<b>17.6</b>	Procedury i instrukcje .....	259

## 18. Wyposażenie niezbędne do świadczenia usług hotelarskich

<b>18.1</b>	Instalacje i urządzenia techniczne w obiektach hotelowych .....	268
<b>18.2</b>	Urządzenia związane z bezpieczeństwem gości .....	272

## 19. Ochrona środowiska, ochrona ppoż. i BHP

<b>19.1</b>	Ochrona środowiska .....	277
<b>19.2</b>	Ochrona przeciwpożarowa .....	278
<b>19.3</b>	Przepisy i zasady bezpieczeństwa i higieny pracy .....	279
	Załączniki .....	282
	Wykaz podstawowych pojęć w językach polskim, angielskim i niemieckim .....	297
	Bibliografia .....	300
	Przepisy prawne .....	301
	Polecane strony internetowe .....	302