

SPIS TREŚCI

Wstęp	9
1. Zakres opracowania	9
2. Definicja hotelu. Określenie pojęcia usług hotelarskich i hotelu w prawie polskim	10
Rozdział I	
Baza noclegowa w Polsce	13
1. Stan bazy noclegowej w Polsce	13
2. Hotele w Polsce	18
3. Usługi noclegowe w środkach transportu	22
Rozdział II	
Istota hotelarstwa. Ranga zawodu. Atmosfera pobytu w hotelu	24
1. Istota hotelarstwa	24
2. Ranga zawodu	25
3. Atmosfera pobytu w hotelu	27
4. Hotel jako kompleks: budynek – wyposażenie – załoga	29
5. Ogólna charakterystyka branży	30
Rozdział III	
Warunki i kierunki rozwoju hotelarstwa	34
1. Hotelarstwo w rządowym programie wsparcia rozwoju turystyki w latach 2001-2006	34
2. Czynniki warunkujące rozwój hotelarstwa	36
3. Kierunki rozwoju hotelarstwa w Polsce	36
4. Kierunki rozwoju hotelarstwa światowego	39
Rozdział IV	
Klasyfikacja i kategoryzacja obiektów hotelarskich w Polsce	41
1. Pojęcia klasyfikacji, kategoryzacji i standardu	41
2. Cele i system kategoryzacji	41
3. Przesłanki nowelizacji przepisów kategoryzacyjnych	43
4. Podstawa formalno-prawna kategoryzacji obiektów hotelarskich w Polsce	44
5. Niektóre postanowienia dotyczące kategoryzacji wynikające z przepisów	47

6. Struktura hoteli w Polsce wg kategorii	50
7. Skutki nowelizacji przepisów kategoryzacyjnych	51
8. System kategoryzacji hoteli w innych krajach europejskich	55

Rozdział V

Części składowe współczesnego hotelu	60
1. Części składowe współczesnego hotelu	60
1.1. Otoczenie	60
1.2. Budynek lub zespół budynków	61
1.3. Recepcja (hall hotelowy)	62
1.4. Komunikacja i transport wewnętrzny	64
1.5. Część mieszkalna i służba pięter	65
1.6. Zespół gastronomiczny	68
1.7. Zespół wielofunkcyjny	70
1.8. Zespół handlowo-usługowy	71
1.9. Zespół rekreacyjno-wypoczynkowy	71
1.10. Zaplecze techniczne	72
1.11. Zaplecze socjalne pracowników	72
1.12. Dyrekcja, kierownictwo, administracja, komórki funkcjonalne i pomocnicze	73
2. Współdziałanie jednostek organizacyjnych hotelu	73
3. Przykładowe schematy organizacyjne hoteli	73

Rozdział VI

Poziom (jakość) usług. Renoma hotelu	77
1. Uwagi ogólne	77
2. Czynniki determinujące poziom usług hotelarskich	79
3. Metody oddziaływania na poziom usług hotelarskich	80
4. Renoma hotelu	82
5. Nadzór nad utrzymaniem standardu usług	83
6. Kryteria oceny funkcjonowania hotelu	83
7. Badania opinii gości	84
8. Wymagania eksploatacyjne, standardy wyposażenia i obsługi	86

Rozdział VII

Programy użytkowe i oferty usługowo-handlowe hoteli	96
1. Programy użytkowe	96
2. Oferty usługowo-handlowe. Tendencje do rozszerzania zakresu działania hotelu	98
3. Hotel a otoczenie i środowisko naturalne	103

Rozdział VIII

Budowa, modernizacja, wyposażenie hoteli	105
1. Uwagi ogólne	105
2. Budowa i modernizacja hotelu. Przygotowanie procesu inwestycyjnego	106
3. Wyposażenie, aranżacja, wystrój, estetyka wewnątrz	107
4. Przygotowanie obiektu do eksploatacji	108
5. Rynek produkcji i usług na rzecz hoteli	109
6. Wpływ rozwiązań architektoniczno-funkcjonalnych, wykonawstwa i wyposażenia na funkcjonowanie hotelu	110

Rozdział IX

Problematyka techniczna w hotelu	113
1. Uzbrojenie techniczne, instalacje	113
2. Utrzymanie obiektu w sprawności technicznej. Remonty i konserwacje, służby techniczne	114
3. Postęp techniczny. Techniczne oprzyrządowanie pracy	116

Rozdział X

Problematyka przystosowania obiektów hotelarskich do obsługi osób niepełnosprawnych	120
--	------------

Rozdział XI

Czynnik osobowy w hotelarstwie. Umiejętności i zaangażowanie pracowników podstawą dobrego hotelarstwa	125
1. Uwagi ogólne	125
2. Szczególne wymagania wynikające z charakteru i specyfiki zawodu	126
3. Umiejętności i wiadomości niezbędne w zawodzie	128
4. Kultura obsługi, kultura osobista pracowników, dobre obyczaje, estetyka	132
5. Oczekiwania ze strony pracowników w stosunku do zakładów pracy	135
6. Odpowiedzialność hotelarza. Etyka zawodowa	136
7. Osobowość gościa hotelowego	138

Rozdział XII

Bezpieczeństwo gościa i jego mienia	140
1. Waga problemu. Szczególna odpowiedzialność hotelu	140

2. Zagrożenia. Zjawiska patologiczne. Ciężenie do hotelu i gastronomii marginesu społecznego	141
3. Bezpieczeństwo przeciwpożarowe	143
4. Bezpieczeństwo i higiena pracy. Nadzór sanitarny	145
5. Systemy i metody zabezpieczenia	149
6. Odpowiedzialność zakładu hotelarskiego za rzeczy wniesione do hotelu	152

Rozdział XIII

Międzynarodowe organizacje gospodarcze hotelarstwa działające w Polsce (Międzynarodowe systemy hotelowe)	154
---	------------

Rozdział XIV

Niektóre szczególnie istotne problemy w bieżącym funkcjonowaniu hotelu	168
1. Czynniki wpływające na efektywność eksploatacji obiektów hotelarskich	168
2. Wybrane problemy dotyczące bieżącego funkcjonowaniu hotelu	169

Bibliografia	172
---------------------------	------------

Załączniki	178
-------------------------	------------

1. Ustawa o usługach turystycznych z dnia 29 sierpnia 1997 r. Rozdział 1 „Przepisy ogólne”, (art. 3 pkt 8). Rozdział 5 „Usługi hotelarskie”, Rozdział 6 „Zmiany w przepisach obowiązujących oraz przepisy przejściowe i końcowe” (art. 50)	178
2. Rozporządzenie Ministra Gospodarki z dnia 13 czerwca 2001 r. w sprawie obiektów hotelarskich i innych obiektów, w których są świadczone usługi hotelarskie	183
2.1. Wymagania co do wyposażenia, kwalifikacji personelu oraz zakresu świadczonych usług dla hoteli i moteli	189
2.2. Wymagania co do wyposażenia, kwalifikacji personelu oraz zakresu świadczonych usług, w tym usług gastronomicznych, dla pensjonatów	198
2.3. Wymagania co do wyposażenia, kwalifikacji personelu oraz zakresu świadczonych usług dla kempingów i pól biwakowych	205

2.4. Wymagania co do wyposażenia, kwalifikacji personelu oraz zakresu świadczonych usług dla domów wycieczkowych	209
2.5. Wymagania co do wyposażenia, kwalifikacji personelu oraz zakresu świadczonych usług dla schronisk młodzieżowych	212
2.6. Wymagania co do wyposażenia, kwalifikacji personelu oraz zakresu świadczonych usług dla schronisk	214
2.7. Minimalne wymagania co do wyposażenia dla innych obiektów, w których świadczone są usługi hotelarskie	216
2.8. Minimalne wymagania w zakresie dostosowania obiektów, w których świadczone są usługi hotelarskie do potrzeb osób niepełnosprawnych	219