

Podstawy hotelarstwa

Wymagania kategoryzacyjne w
EUROPIE i w POLSCE

Kategoryzacja hoteli w Europie

Występujemy o zaszeregowanie naszego obiektu oraz nadanie kategorii

Kategoryzacja hoteli w Europie

Usługi hotelarskie mogą być świadczone w "obiektach hotelarskich" lub w "innych obiektach". Istnieją następujące rodzaje obiektów hotelarskich: hotele, motele, pensjonaty, kempingi, domy wycieczkowe, schroniska młodzieżowe, schroniska, pola biwakowe. Każdemu obiektowi hotelarskiemu nadaje się kategorię uzależnioną od jego standardu

Kategoryzacja hoteli w Europie

Dla hoteli, moteli i pensjonatów istnieje pięć kategorii oznaczonych gwiazdkami (*, **, ***, ****, *****), dla kempingów cztery kategorie oznaczone gwiazdkami, dla domów wycieczkowych i schronisk młodzieżowych trzy kategorie oznaczone cyframi rzymskimi (I, II, III).

Kategoryzacja hoteli w Europie

Zaszeregowanie obiektu hotelarskiego do określonego rodzaju i kategorii odbywa się na zasadach dobrowolnych, na wniosek zainteresowanego przedsiębiorcy świadczącego usługi hotelarskie.

Dokonywane jest ono przez marszałka właściwego ze względu na miejsce położenia obiektu, w formie decyzji administracyjnej.

Kategoryzacja hoteli w Europie

Aby obiekt mógł być zaszeregowany do określonego rodzaju i kategorii, musi spełniać odpowiednie dla tego rodzaju i kategorii wymagania co do wielkości, wyposażenia, oraz zakresu świadczonych usług

Kategoryzacja hoteli w Europie

Wobec obiektu, który nie spełnia tych wymagań i nie uzyskał decyzji o zaszeregowaniu, nie wolno posługiwać się nazwami rodzajowymi obiektów hotelarskich (hotel, motel, itd.) oraz oznaczeniami kategorii, ponieważ podlegają one ochronie prawnej.

Kategoryzacja hoteli w Europie

W takim niezaszeregowanym obiekcie usługi hotelarskie mogą być świadczone, pod warunkiem, że spełnia on (tak samo jak właściwe obiekty hotelarskie) odpowiednie wymagania sanitarne, przeciwpożarowe i budowlane, a ponadto minimalne wymagania co do wyposażenia przewidziane dla tego typu obiektów.

Kategoryzacja hoteli w Europie

Zgodnie z z art. 38. 1. ustawy o usługach turystycznych - zaszeregowania obiektów hotelarskich do poszczególnych rodzajów dokonuje, kategorię nadaje oraz prowadzi ich ewidencję marszałek właściwy ze względu na miejsce położenia obiektu hotelarskiego, z zastrzeżeniem:

Kategoryzacja hoteli w Europie

- - ewidencję pól biwakowych prowadzi wójt (burmistrz, prezydent, właściwy ze względu na miejsce ich położenia).
- - wójt (burmistrz, prezydent) właściwy ze względu na miejsce położenia obiektów, o których mowa w art. 35 ust. 2 (Usługi hotelarskie mogą być świadczone również w innych obiektach, jeżeli obiekty te spełniają minimalne wymagania co do wyposażenia, o których mowa w art. 45 pkt 4, oraz wymagania określone w ust. 1 pkt 2.) - prowadzi ich ewidencję.

Kategoryzacja hoteli w Europie

Zgodnie z § 5. 1. Rozporządzenia Ministra Gospodarki w sprawie obiektów hotelarskich i innych obiektów, w których są świadczone usługi hotelarskie - Zaszeregowanie obiektu hotelarskiego do określonego rodzaju oraz nadanie kategorii następuje na wniosek przedsiębiorcy podejmującego świadczenie usług hotelarskich w obiekcie hotelarskim.

Kategoryzacja hoteli w Europie

- Wniosek, który składa przedsiębiorca do właściwego organu powinien zawierać:
- 1. określenie nazwy i siedziby lub nazwiska i imienia oraz adresu przedsiębiorcy świadczącego usługi hotelarskie w obiekcie objętym wnioskiem,
- 2. nazwę obiektu, jeżeli usługi będą świadczone z użyciem nazwy własnej obiektu,
- 3. określenie położenia obiektu, wraz z podaniem jego adresu,
- 4. opis obiektu potwierdzający stopień spełnienia przez ten obiekt wymagań dla rodzaju i kategorii, o które ubiega się wnioskodawca,

Kategoryzacja hoteli w Europie

- 5. wskazanie osoby upoważnionej do reprezentowania wnioskodawcy w postępowaniu o ustalenie rodzaju i nadanie kategorii,
- 6. wskazanie zaszeregowania do określonego rodzaju i kategorii, o które wnioskodawca występuje

Kategoryzacja hoteli w Europie

do wniosku dołącza się w postaci odpisu lub poświadczonej kserokopii :

- decyzję o pozwoleniu na budowę wraz z potwierdzonym zawiadomieniem właściwego organu o przystąpieniu do użytkowania obiektu lub decyzję o pozwoleniu na użytkowanie obiektu, lub decyzję o pozwoleniu na zmianę sposobu użytkowania obiektu, a w przypadku obiektów wzniesionych przed 1 kwietnia 1995 r., które utraciły wymienione dokumenty - opinię rzeczoznawcy budowlanego stwierdzającą bezpieczeństwo użytkowania obiektu

Kategoryzacja hoteli w Europie

aktualną opinię właściwej miejscowo komendy powiatowej (miejskiej) Państwowej Straży Pożarnej, a w przypadku kontroli obiektu - także protokołu okresowej kontroli Państwowej Straży Pożarnej;

Kategoryzacja hoteli w Europie

aktualną opinię właściwego miejscowo państwowego powiatowego inspektora sanitarnego, a w przypadku kontroli obiektu - także protokołu okresowej kontroli Państwowej Inspekcji Sanitarnej;

Kategoryzacja hoteli w Europie

zaświadczenie o numerze identyfikacyjnym REGON przedsiębiorcy, wydanego przez właściwy urząd statystyczny;

dowód wniesienia opłaty za dokonanie oceny spełniania przez obiekt hotelarski wymagań;

Kategoryzacja hoteli w Europie

- wpis do rejestru zabytków lub wykazu zabytków architektury i budownictwa w przypadku zaistnienia odstępstw, o których mowa w § 3 ust. 1 rozporządzenia wraz z opinią wojewódzkiego konserwatora zabytków stwierdzającą, że spełnianie wymagań bez naruszenia zabytkowego charakteru obiektu nie jest możliwe.

Kategoryzacja hoteli w Europie

- Do wglądu organowi dokonującemu kontroli lub oceny obiektu należy przedłożyć:

książkę obiektu budowlanego z wpisami, potwierdzającymi przeprowadzenie okresowych kontroli wymaganych ustawą z dnia 7 lipca 1994 r. - Prawo budowlane (Dz.U. z 2000 r. Nr 106, poz. 1126, Nr 109, poz. 1157 i Nr 120, poz. 1268 oraz z 2001 r. Nr 5, poz. 42);

Kategoryzacja hoteli w Europie

- Opłata za dokonanie oceny :
- Zgodnie z § 2 rozporządzenia Ministra Gospodarki z dnia 28 czerwca 2001 r. w sprawie opłat związanych z zaszeregowaniem obiektu hotelarskiego (Dz.U. Nr 72, poz. 751), opłaty za dokonanie oceny spełniania przez obiekt hotelarski wymagań niezbędnych do zaszeregowania obiektu do określonego rodzaju i kategorii wynoszą:

Kategoryzacja hoteli w Europie

1. 150% miesięcznej stawki najniższego wynagrodzenia przysługującego za pracę pracownikom zatrudnionym w pełnym wymiarze czasu pracy, określonego przez ministra właściwego do spraw pracy, które obowiązuje w dniu złożenia wniosku o zaszeregowanie obiektu hotelarskiego, zwanego dalej "najniższym wynagrodzeniem" - dla oceny hoteli i moteli kategorii oznaczonej czterema i pięcioma gwiazdkami,

Kategoryzacja hoteli w Europie

2. 100% najniższego wynagrodzenia - dla oceny hoteli i moteli kategorii oznaczonej trzema gwiazdkami

Kategoryzacja hoteli w Europie

- 3. 80% najniższego wynagrodzenia - dla oceny kempingów,
- 4. 60% najniższego wynagrodzenia - dla oceny hoteli i moteli kategorii oznaczonej jedną i dwiema gwiazdkami,
- 5. 50% najniższego wynagrodzenia - dla oceny domów wycieczkowy

Kategoryzacja hoteli w Europie

- 6. 40% najniższego wynagrodzenia - dla oceny pensjonatów do 20 pokoi,
- 7. 30% najniższego wynagrodzenia - dla oceny schronisk,
- 8. 10% najniższego wynagrodzenia - dla oceny schronisk młodzieżowych i pól biwakowy

Kategoryzacja hoteli w Europie

- Przykładowe załączniki do wniosku (dla hotelu):
- załącznik nr 1 - opis obiektu - arkusz wymogów wnioskowanego rodzaju i kategorii obiektu hotelarskiego
- załącznik nr 2 - wymagania co do wyposażenia, kwalifikacji personelu oraz zakresu świadczonych usług
- załącznik nr 3 - minimalne wymagania w zakresie dostosowania obiektów hotelarskich do potrzeb osób niepełnosprawnych
- załącznik nr 4 - wymagania dla przedsiębiorców prowadzących działalność usługową w zakresie gastronomii i hotelarstwa wynikające z § 6 pkt. 2 Rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie szczegółowych zasad uwidaczniania cen towarów i usług oraz sposobu oznaczenia ceną towarów przeznaczonych do sprzedaży (Dz. U. z 2002 r. Nr 99, poz. 894)

Kategoryzacja hoteli w Europie

- **Best Western International, Inc.**

Marka:

- Best Western (4.200 hoteli w 80 krajach świata, w tym 1.215 hoteli w Europie)

There are more than 4,000 Best Western® hotels in 80 countries. Whether you're traveling for business or pleasure, you're sure to find one that meets your needs. Stay with the hotel chain you've come to trust over the years, or, discover us for the first time. We can't wait to welcome you.



Kategoryzacja hoteli w Europie

- **Rezidor Hotel Group AB.** (330 hoteli z 67.000 pokoi w 51 krajach świata)

Marki:

- Radisson SAS,
- Park Inn,
- Regent,
- Country Inn,
- Hotel Missoni.

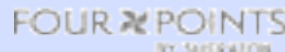


Kategoryzacja hoteli w Europie

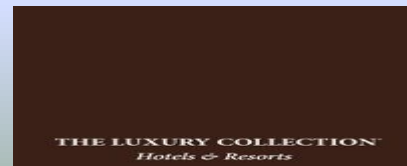
- Starwood Hotels & Resorts Worldwide, Inc.

- Marki:

- Aloft,
- Element,
- Sheraton,
- Four Points,
- St. Regis,
- The Luxury Collection,
- Le Méridien,
- W Hotels,
- Westin.



ST REGIS



Kategoryzacja hoteli w Europie

- **Marriott International, Inc.**

Marki (dane z grudnia 2007 r.)

- Marriott Hotels & Resorts (full-service, 520 hoteli, w tym 13 centrów konferencyjnych i 36 JW Marriott Hotels & Resorts);
- Renaissance Hotels & Resorts (quality, 141 hoteli);
- Bulgari Hotel & Resorts (luxury, 2 hotele);
- The Ritz-Carlton (luxury, 67 hoteli i 17 ofert mieszkaniowych)
- Courtyard (upper-moderate, 767 hoteli);
- Residence Inn (extended-stay, 546 hoteli);
- SpringHill Suites (upper-moderate all-suite, 177 hoteli);
- TownePlace Suites (mid-price extended-stay, 141 hoteli);
- Fairfield Inn (lower-moderate, 537 hoteli)

Kategoryzacja hoteli w Europie

- Marriott Vacation Club, The Ritz-Carlton Club, Horizons by Marriott Vacation Club i Grand Residences by Marriott (wakacyjne resorty, 61 resortów i 2 oferty mieszkaniowe);
- Marriott Executive Apartments (wysokiej klasy apartamenty, 18 nieruchomości).
- Marriott ExecuStay (tymczasowe mieszkania - kompletnie umeblowane, m.in. z działem obsługi gościa czynnym całą dobę, z usługą pralniczą, dostępem do siłowni, Wi-Fi)

Kategoryzacja hoteli w Europie



Kategoryzacja hoteli w Europie

- **InterContinental Hotels Group PLC (IHG)**

Marki:

- InterContinental Hotels & Resorts,
- Crowne Plaza,
- Holiday Inn,
- Holiday Inn Express,
- Staybridge Suites,
- Hotel Indigo
- Candlewood Suites.

Kategoryzacja hoteli w Europie



Kategoryzacja hoteli w Europie

MSH ukształtowały się przed drugą wojną światową w Stanach Zjednoczonych Ameryki Północnej. Kluczowymi przesłankami powstania i rozwoju systemów były: dynamiczny rozwój ruchu turystycznego i wynikający z niego popyt na usługi hotelarskie przystosowane do zróżnicowanych potrzeb gości, atrakcyjność inwestycji w obiekty hotelarskie, konkurencja na rynku usług hotelarskich, koncentracja i korzyści płynące ze skali działalności

Kategoryzacja hoteli w Europie

Systemy – łańcuchy hotelowe: pojęcie, cechy charakterystyczne, główne łańcuchy hotelowe na świecie i w Polsce.

Kategoryzacja hoteli w Europie

North American Industry Classification System – w USA także ustalony jest system klasyfikacji usług – w tym turystycznych i hotelarskich i gastronomicznych, który jest bardzo rozbudowany i opisany w tabelach.



Kategoryzacja hoteli w Europie

1. Marriott International Hotel Inc.
 - Jeden z największych i najbardziej renomowanych systemów hotelowych na świecie. Na listach rankingowych Międzynarodowego Zrzeszenia Hoteli i Restauracji od wielu lat system ten zajmuje 6 miejsce. Marriott ma swoje hotele w 54 krajach.
 - Znany jest na całym świecie nie tylko z usług noclegowych, ale także z usług gastronomicznych dla linii lotniczych i oceanicznych.
 - Powstanie systemu datuje się na rok 1927

Kategoryzacja hoteli w Europie

2. Accor.

- Najbardziej dynamicznie rozwijający się system hotelowy na świecie.
- Jest to zespół obiektów hotelowych, kierowany przez centralny zarząd utrzymujący zakres świadczonych usług w poszczególnych podsystemach hotelowych, prowadzący określoną, wspólną politykę ekonomiczną oraz posiadający własny system rezerwacji miejsc noclegowych. noclegowych światowym rankingu od 1999 roku zajmuje 2 lub 3 miejsce. Aktualnie jest to ok. 2300 hoteli na całym świecie

Kategoryzacja hoteli w Europie

3. Radisson Hotels SAS.

- Na listach rankingowych zajmuje 8 miejsce. Współtwórcą tego systemu hoteli są powstałe w 1946 roku Skandynawskie Linie Lotnicze SAS. W 34 krajach istnieje ponad 350 hoteli tego systemu. Pierwszy hotel otwarto w Kopenhadze w 1960 roku.
- Hotele Radisson zlokalizowane są w centrach wielkich miast oraz w pobliżu lotnisk.

Kategoryzacja hoteli w Europie

4. Sheraton Corporation ITT.

- 7 miejsce w rankingu. Hotele w 65 krajach na całym świecie. W jego skład wchodzi unikalne i różnorodne hotele i pensjonaty. Niektóre są zabytkowe (np. hotel „Imperial” w Wiedniu, hotele „Danieli” i „Gritti Palace” w Wenecji).
- Początki działalności to rok 1937.

Kategoryzacja hoteli w Europie

5. Hyatt Corporation.

- Pojawił się w latach 60-tych w Kalifornii. Hotele charakteryzują się niezwykłością rozwiązań architektoniczno-przestrzennych

Kategoryzacja hoteli w Europie

6. Le Royal Meridien Hotels and Resorts.

- Do tej elitarnej grupy kwalifikowane są wyłącznie hotele o bogatych tradycjach (Bristol) i międzynarodowej sławie, słynące z pięknej architektury i supernowoczesnego wyposażenia.
- System powstał w 1977 roku

Kategoryzacja hoteli w Europie

Przemiany ilościowo-jakościowe ruchu turystycznego krajowego i międzynarodowego sprawiły, że zakres usług hotelarskich staje się coraz szerszy i urozmaicony. Dotyczy to głównie hotelarstwa tradycyjnego, czyli hoteli. Konkurencja na światowym rynku usług hotelarskich doprowadziła do zmiany formy działalności hoteli.

Kategoryzacja hoteli w Europie

Wyrazem tych zmian jest specjalizacja i koncentracja we współczesnym hotelarstwie światowym. Konwencją omawianych zjawisk jest powstanie łańcuchów lub systemów hotelowych. Przez system hotelowy należy rozumieć zestaw obiektów hotelowych zarządzanych lub nadzorowanych przez centralę, która wypracowała indywidualne cechy charakterystyczne w odniesieniu do funkcji, standardu, zakresu świadczonych usług, organizacji i innych cech zewnętrznych.

Kategoryzacja hoteli w Europie

Podstawą określonego systemu hotelowego jest rodzaj jego specjalizacji, np.:

- a. Obsługa kongresów i zjazdów
- b. Obsługa ruchu turystycznego wypoczynkowego, ze szczególnym uatrakcyjnieniem pobytu
- c. Obsługa ruchu turystycznego pobytowego
- d. Obsługa ruchu turystycznego zmotoryzowanego
- e. Obsługa turystyki rozrywkowej
- f. Obsługa turystyki wodnej
- g. Obsługa turystyki krajoznawczej
- h. Obsługa ruchu handlowego.

Kategoryzacja hoteli w Europie

- Główne łańcuchy hotelowe na świecie i w Polsce:
- Holiday Inn
- Hospitality Franchise
- Best Western
- Choince
- Accor
- Marriott
- ITT Sheraton
- Hilton Hotels
- Forte
- Hyatt

Kategoryzacja hoteli w Europie

- Międzynarodowe systemy hotelowe, które pierwsze weszły na polski rynek
- Intercontinental Hotels Corporation (1974 r.)
- Societe Intemationale d'Exploatation Hóteliere Novotel (1975 r.)
- HolidayInn(1976r.)

Kategoryzacja hoteli w Europie

Inwestycje hotelarskie w Polsce z udziałem kapitału zagranicznego

- Etap I - lata siedemdziesiąte do połowy lat osiemdziesiątych ubiegłego wieku
- Etap II - druga połowa lat osiemdziesiątych
- Etap III - po 1990 roku

Kategoryzacja hoteli w Europie

Hotelarstwo jest jedną z głównych dziedzin gospodarki, trzecią co do wielkości wpływów dewizowych, dziedziną najbardziej dochodowych usług na świecie. Wraz z postępem techniki, nauki i kultury wzrasta zainteresowanie światem, dawnymi cywilizacjami, a także zwyczajami innych narodów.

Kategoryzacja hoteli w Europie

- . W związku z tym nasila się ruch turystyczny, który powoduje intensywny rozwój bazy hotelarskiej. Powstają małe i duże spółki, osób krajowych i zagranicznych, które inwestują w rozwój hotelarstwa, widząc w tym możliwość szybkiego pomnożenia kapitału. Inwestycje te powodują powstawanie konkurencyjnych ze sobą łańcuchów hotelowych.

Kategoryzacja hoteli w Europie

Specyficzne cechy różniące łańcuchy hotelowe stanowią podstawę do wprowadzenia pojęć – łańcuch hotelowy i system hotelowy.

Kategoryzacja hoteli w Europie

Łańcuchy te w różnych krajach tworzą własne, oryginalne formy budownictwa hotelowego, specyficzne metody obsługi, własne struktury organizacyjne, charakterystyczne dla swoich hoteli waarynki lokalizacyjne obiektu i ich rozwiązania funkcjonalne, nowoczesne, dogodne dla gości systemy rezerwacyjne.

Kategoryzacja hoteli w Europie

Łańcuch hotelowy określa zespół hoteli kierowany przez wspólny zarząd, prowadzący jednolitą politykę w zakresie wyżywienia i zakwaterowania, utrzymujący jednolity standard usług hoteli należących do jednego właściciela lub gestora.

Kategoryzacja hoteli w Europie

Wymogi turystów stale rosną i hotel musi za nimi nadążyć jeżeli chce utrzymać kategorię i wysoki poziom usług. Wraz z ożywieniem gospodarczym po II wojnie światowej, z rozwojem turystyki, a szczególnie komunikacji występują na świecie różne formy akumulacji kapitału w formie spółek, kombinatów i innych powiązań finansowych. Powstają potężne łańcuchy hotelowe i międzynarodowe systemy hotelowe powiązane z liniami lotniczymi i innymi przedsiębiorstwami komunikacyjnymi.

Kategoryzacja hoteli w Europie

Łańcuch hotelowy określa usystematyzowanie zjednoczenie hotelowe, które ma następujące cechy:

- - Wspólny zarząd dla wszystkich hoteli należących do łańcucha
- - Jednolity, standardowy zakres usług hotelowych i gastronomicznych
- - Stosowanie tej samej generacji sprzętu i programów komputerowych
- - Jednolity standard zabezpieczenia przeciwpożarowego
- - Jednolity system finansowo-księgowy
- - Zunifikowany znak firmowy
- - Jednolity zakres usług we wszystkich hotelach łańcuchach

Kategoryzacja hoteli w Europie

Umasowienie ruchu turystycznego na świecie, dynamika jego gwałtownego wzrostu spowodowały intensywne inwestowanie wielkich kapitałów w hotelarstwo. W wyniku tych inwestycji na niektórych terenach powstał przerost bazy hotelowej (np. w USA), co stało się przyczyną ostrej walki konkurencyjnej pomiędzy istniejącymi łańcuchami hotelowymi.

Kategoryzacja hoteli w Europie

Wzrost aktywności gospodarczej na świecie oraz perspektywy stosunkowo szybko zwracających się nakładów stanowią bodziec dla rozwoju istniejących i powstawania nowych międzynarodowych systemów i łańcuchów hotelowych

Kategoryzacja hoteli w Europie

Do pierwszej szóstki międzynarodowych systemów hotelowych na świecie należą:

- 1) Holiday Inn (min. Memphis, USA)
- 2) The Sheraton Corp. (min. Boston, USA)
- 3) Romada Inns Phoenix (min. Arizona, USA)
- 4) Hilton Hotels Corp. (min. Los Angeles, California, USA)
- 5) Thursthouse Forte (min. London, England)
- 6) Marriott Corp. (min. Washington, USA)

Kategoryzacja hoteli w Europie

Międzynarodowe systemy hotelowe w Polsce zaczynają inwestować dzięki koncentracji środków materialnych, osiągnięć w dziedzinie techniki oraz działalności marketingowej i usługowej. Działalność tych hoteli oparta jest na:

- - Wysoko wykwalifikowanej kadrze
- - Najnowocześniejszych metodach organizacji i zarządzania
- - Nowoczesnych rozwiązaniach architektonicznych
- - Wprowadzaniu nowoczesnych systemów obsługi gości

Kategoryzacja hoteli w Europie

W latach '70 w Polsce inwestują
następujące systemy hotelowe:

- - Holiday Inn
- - Intercontinental
- - Novotell

Kategoryzacja hoteli w Europie

Cechą charakterystyczną Holiday Inn jest jednolitość poziomu eksploatacyjnego i świadczonych usług w zakresie noclegów i wyżywienia. System ten posiada następujące cechy:

- - niski koszt zainwestowania obiektów
- - jednolity poziom usług w poszczególnych grupach hoteli należących do systemu
- - dogodny system rezerwacji
- - właściwie zorganizowany system koncesyjny duża aktywność szukania nowych centrów turystycznych i nowych form obsługi

Kategoryzacja hoteli w Europie

Intercontinental

- Większość hoteli należących do tego systemu znajduje się przy dworcach lotniczych oraz w centrach dużych aglomeracji miejskich. Charakteryzuje je wysoki standard i wysoka jakość usług. Hotele te obsługują swoich gości kompleksowo. Są doskonale przystosowane do obsługi konferencji i kongresów.

Kategoryzacja hoteli w Europie

Novotell

- Hotele należące do tego systemu są typowymi hotelami. Są one budowane przy obrzeżach wielkich aglomeracji miejskich, stanowią średnią klasę bazy noclegowej o przeciętnych cenach. Są to z reguły niskie budynki (2-4 kondygnacje) o prostym układzie konstrukcyjnym

Kategoryzacja hoteli w Europie

Dzisiejszy rynek charakteryzuje się ciągłym tempem wzrostu, dlatego usługodawcy muszą prezentować coraz lepsze oferty zaspokajające nawet najbardziej wybredne gusta. Dzieje się tak również w działalności hotelarskiej. Obecnie klient powinien czuć jak najmniejszą różnicę pomiędzy przebywaniem domu i w hotelu.

Kategoryzacja hoteli w Europie

- . Umożliwiają to systemy i łańcuchy hotelowe utrzymujące stały poziom usług, do których przyzwyczajeni są turyści. Dzięki temu odczuwana różnica jest niewielka i co za tym idzie goście wciąż przybywają.

Kategoryzacja hoteli w Europie

Szwedzka firma budowlana w porozumieniu z Orbisem buduje w Warszawie hotel Forum. W tym czasie adaptowany zostaje hotel Orbis Solec w Warszawie i jednocześnie zostaje zawarta umowa na adaptowanie hotelu Forum do amerykańskiego systemu hotelowego Intercontinental, będącego wówczas własnością towarzystwa lotniczego Pan-American. Również w latach '80 powstaje hotel Victoria Intercontinental w Warszawie i sześć Novoteli.

Kategoryzacja hoteli w Europie

- RANKING europejskich grup i marek hoteli 2008
- 10 największych grup hotelowych (27 krajów EU)

Ranking 2008	Ranking 2007	Grupa	Hotele 2008	Hotele 2007	Pokoje 2008	Pokoje 2007	07/08
1	1	ACCOR	2 207	2 205	239507	241 046	- 0,6%
2	3	IHG	541	505	82 123	77 721	5,7%
3	2	BEST WESTERN	1 201	1 215	79 205	80 318	-1,4%
4	5	GROUPE DU LOUVRE	844	823	58 411	56 339	3,7%
5	8	SOL MELIA	199	198	42 448	41 771	1,6%
6	7	NH HOTELES	298	270	41 270	38 466	7,3%
7	6	TUI	168	190	41 322	48 843	-15,4%
8	9	CARLSON /REZIDOR	207	195	39 079	37 271	4,9%
9	4	HILTON HOTELS	144	257	37 333	56 675	-34,1%
10	11	CHOICE INTERNATIONAL	369	390	35 411	32 243	3,4%
		Razem 10 grup	6 178	6 188	696149	710 693	-2,0%

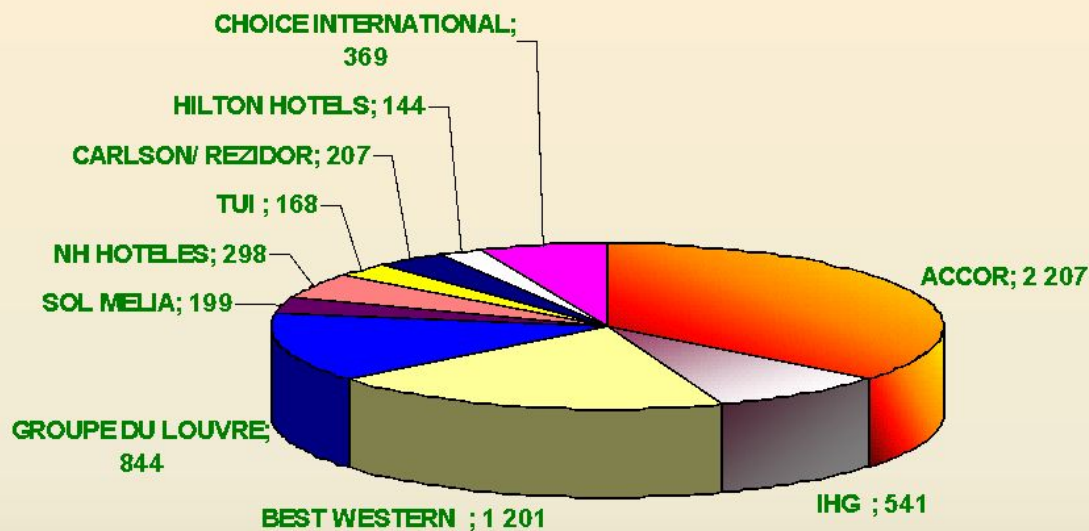
źródło : Data base MKG Hospitality - official supplier of hotel chains - March 2008

Ranking 2008	Ranking 2007	Marka	Grupa	Hotele 2008	Pokoje 2008	08/07
1	1	BEST WESTERN	BEST WESTERN	1 201	79 205	-1,4%
2	2	IBIS	ACCOR	641	67 112	1,9%
3	3	MERCURE	ACCOR	536	61 406	0,7%
4	5	HOLIDAY INN	IHG	292	44 893	5,5%
5	4	NOVOTEL	ACCOR	252	40 244	-5,9%
6	6	HILTON	HILTON CORP.	137	36 162	2,8%
7	7	PREMIER INN	WHITBREAD	505	31 000	11,0%
8	8	NH HOTELS	NH	254	34 424	9,0%
9	9	ETAP HOTEL	ACCOR	365	34 090	8,4%
10	11	RADISSON	REZIDOR/CARLSON	118	25 362	2,6%
11	13	CAMPANILE	LOUVRE HOTELS	382	24 220	1,6%
12	12	FORMULE 1	ACCOR	315	23 289	-2,7%
13	16	TRAVELODGE	DUBAI INVEST. CAP.	331	22 375	17,4%
14	14	SCANDIC	SCANDIC	114	20 694	-0,5%
15	15	MARRIOTT	MARRIOTT	84	19 616	0,8%
16	17	HOLIDAY INN EXPRESS	IHG	178	18 818	9,9%
17	19	RAMADA HOTEL	WYNDHAM HOTELS	145	18 056	8,4%
18	10	RIU HOTELS	TUI	58	17 911	-19,1%
19	20	QUALITY INN	CHOICE HOTELS	145	16 998	-2,3%
20	24	PREMIERE CLASSE	LOUVRE HOTELS	219	15 614	3,0%

źródło: Data base MKG Hospitality - official supplier of hotel chains - March 2008

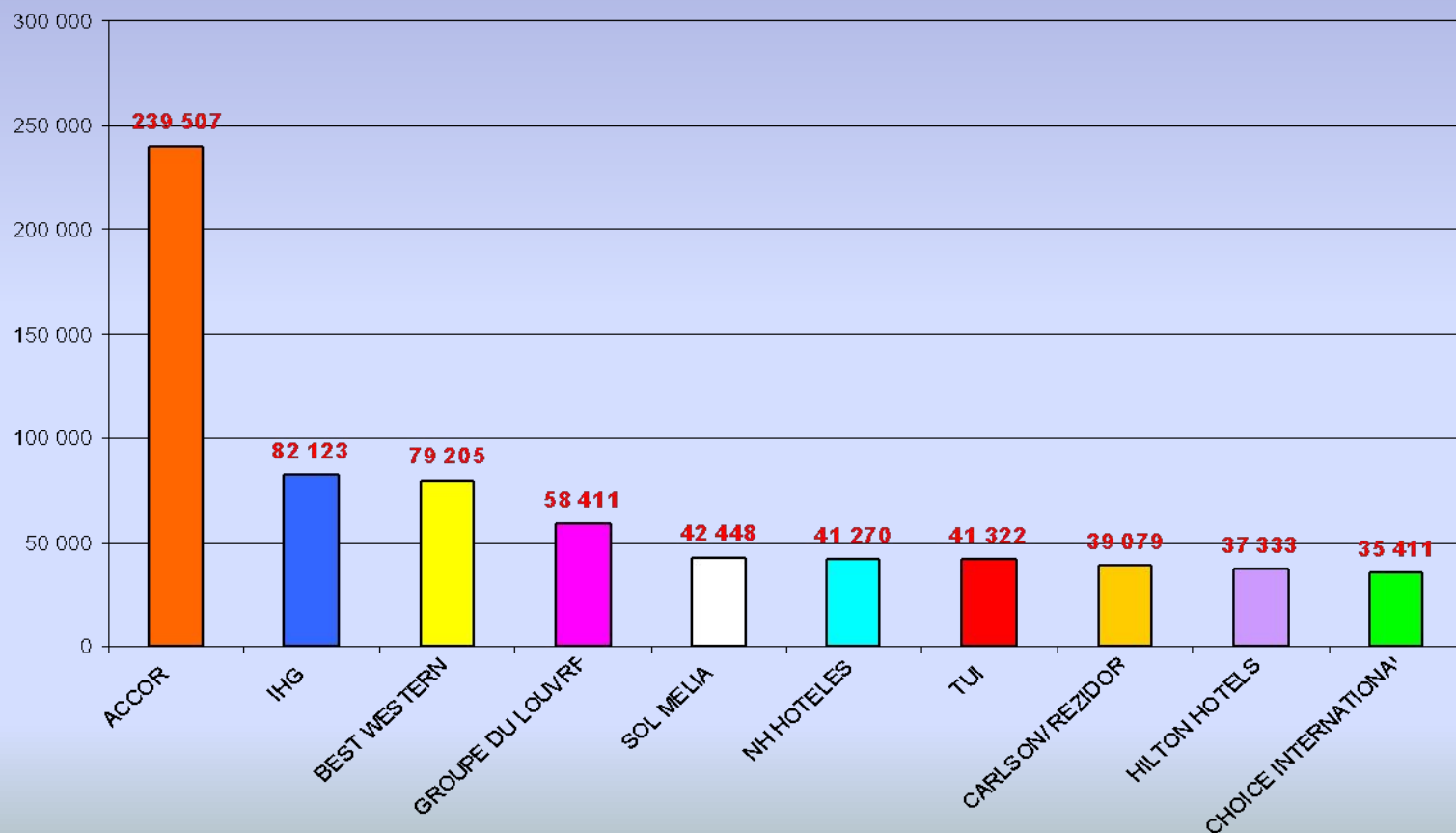
Kategoryzacja hoteli w Europie

Ranking ilości hoteli w sieci 2008



Kategoryzacja hoteli w Europie

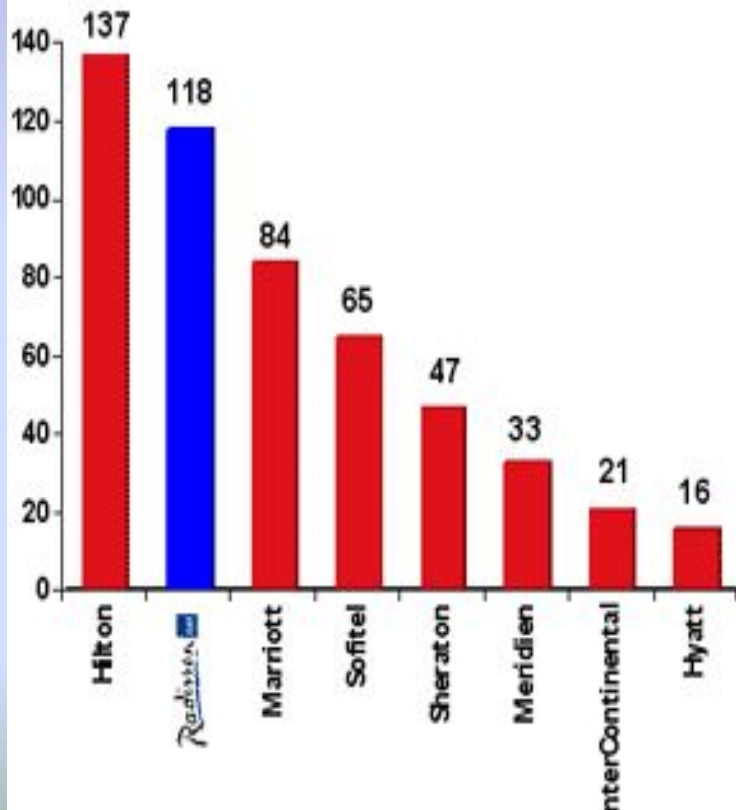
Pokoje hotelowe 2008



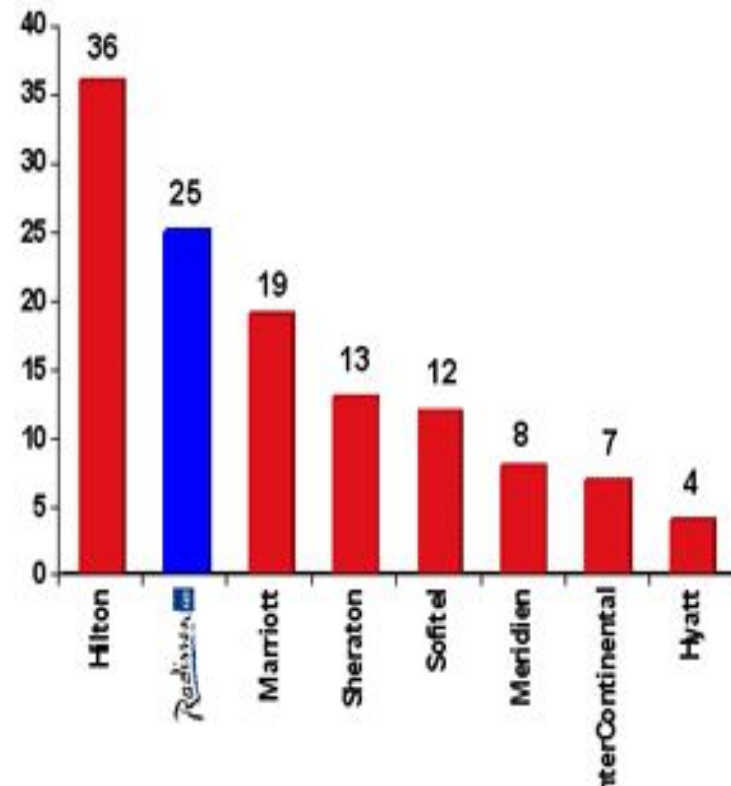
Kategoryzacja hoteli w Europie

2nd **LARGEST UPSCALE BRAND IN THE EU**

NUMBER OF HOTELS



NUMBER OF ROOMS (000s)



Kategoryzacja hoteli w Europie

Przepisy i zasady kategoryzacyjne w EU w załączniku World

Krótki opis hotelarstwa

Hotelarstwo jest jedną z głównych dziedzin gospodarki, trzecią co do wielkości wpływów dewizowych, dziedziną najbardziej dochodowych usług na świecie. Wraz z postępem techniki, nauki i kultury wzrasta zainteresowanie światem, dawnymi cywilizacjami, a także zwyczajami innych narodów.

Krótki opis hotelarstwa

W związku z tym nasila się ruch turystyczny, który powoduje intensywny rozwój bazy hotelarskiej. Powstają małe i duże spółki, osób krajowych i zagranicznych, które inwestują w rozwój hotelarstwa, widząc w tym możliwość szybkiego pomnożenia kapitału. Inwestycje te powodują powstawanie konkurencyjnych ze sobą łańcuchów hotelowych.

Krótki opis hotelarstwa

Specyficzne cechy różniące łańcuchy hotelowe stanowią podstawę do wprowadzenia pojęć – łańcuch hotelowy i system hotelowy.

- Łańcuchy te w różnych krajach tworzą własne, oryginalne formy budownictwa hotelowego, specyficzne metody obsługi, własne struktury organizacyjne, charakterystyczne dla swoich hoteli waarynki lokalizacyjne obiektu i ich rozwiązania funkcjonalne, nowoczesne, dogodne dla gości systemy rezerwacyjne.

Krótki opis hotelarstwa

Łańcuch hotelowy określa zespół hoteli kierowany przez wspólny zarząd, prowadzący jednolitą politykę w zakresie wyżywienia i zakwaterowania, utrzymujący jednolity standard usług hoteli należących do jednego właściciela lub gestora.

Krótki opis hotelarstwa

Wymogi turystów stale rosną i hotel musi za nimi nadążyć jeżeli chce utrzymać kategorię i wysoki poziom usług. Wraz z ożywieniem gospodarczym po II wojnie światowej, z rozwojem turystyki, a szczególnie komunikacji występują na świecie różne formy akumulacji kapitału w formie spółek, kombinatów i innych powiązań finansowych. Powstają potężne łańcuchy hotelowe i międzynarodowe systemy hotelowe powiązane z liniami lotniczymi i innymi przedsiębiorstwami komunikacyjnymi.

Krótki opis hotelarstwa

- Łańcuch hotelowy określa usystematyzowanie zjednoczenie hotelowe, które ma następujące cechy:
- - Wspólny zarząd dla wszystkich hoteli należących do łańcucha
 - - Jednolity, standardowy zakres usług hotelowych i gastronomicznych
 - - Stosowanie tej samej generacji sprzętu i programów komputerowych
 - - Jednolity standard zabezpieczenia przeciwpożarowego
 - - Jednolity system finansowo-księgowy
 - - Zunifikowany znak firmowy
 - - Jednolity zakres usług we wszystkich hotelach łańcuchach

Krótki opis hotelarstwa

Umasowienie ruchu turystycznego na świecie, dynamika jego gwałtownego wzrostu spowodowały intensywne inwestowanie wielkich kapitałów w hotelarstwo. W wyniku tych inwestycji na niektórych terenach powstał przerost bazy hotelowej (np. w USA), co stało się przyczyną ostrej walki konkurencyjnej pomiędzy istniejącymi łańcuchami hotelowymi.

Krótki opis hotelarstwa

Wzrost aktywności gospodarczej na świecie oraz perspektywy stosunkowo szybko zwracających się nakładów stanowią bodziec dla rozwoju istniejących i powstawania nowych międzynarodowych systemów i łańcuchów hotelowych

Krótki opis hotelarstwa

Hotelarstwo – jest to społecznie zorganizowana działalność usługowa polegająca na udzielaniu gościny osobom przyjezdnym. Jego zadaniem jest zaspokajanie potrzeb nocnego i dziennego wypoczynku, wyżywienia, higieny, opieki zdrowotnej i nad mieniem, łączności z otoczeniem oraz rozrywek kulturalnych.

Krótki opis hotelarstwa

Hotelarstwo – to zbiór hoteli, które mogą występować jako firmy rodzinne, spółki bądź łańcuchy hotelowe lub zrzeszenia gospodarcze hoteli; to działalność polegająca na udzielaniu gościny w celach zarobkowych.

Krótki opis hotelarstwa

- Hotelarstwo jest podstawową branżą turystyki jako gałęzi gospodarki narodowej.
- Jest to także zawód polegający na umiejętności świadczenia usług. Usługi hotelarskie są przedmiotem działalności gospodarczej i są w różnych formach bezpłatne oraz w zasadzie krótkotrwałe. Hotelarstwo jest rodzajem działalności, w wyniku której zaspokajane są potrzeby lecz nie powstają nowe wyroby. Z tego powodu usługi hotelarskie nazywa się usługami niematerialnymi.

Krótki opis hotelarstwa

Klasyfikacja obiektów.

- I Zakłady hotelarskie właściwe (hotele, motele, schroniska, zajazdy, inne).
- II Zakłady uzupełniające (schroniska młodzieżowe, ośrodki kolonijne, wioski wakacyjne, pokoje gościnne, kwatery prywatne, schroniska górskie).
- III Zakłady uzdrowiskowe (domy zdrojowe, sanatoria, obiekty rehabilitacyjne).
- pensjonaty,

Krótki opis hotelarstwa

Rynek hotelarski i jego segmenty.

- Rynek hotelarski – część rynku wewnętrznego i międzynarodowego, obejmuje zespół warunków oraz stosunków zachodzących pomiędzy jednostkami gospodarczymi i obszarami przyjmującymi turystów a miejscowościami, z których ci turyści pochodzą lub przyjeżdżają a także samymi turystami.

Krótki opis hotelarstwa

Rynek ten jest także miejscem zetknięcia się podaży i popytu, sumy potrzeb, podróży, popytu, sprzedaży oraz zakupów. Jego szczególną właściwością jest podróż i czasowy pobyt gości, którzy poprzez tą podróż wiążą co najmniej 2 miejscowości przenosząc również siłę nabywczą, toteż największe znaczenie na rynku hotelarskim mają wzajemne stosunki między kupującymi (turystami) a sprzedającymi.

Krótki opis hotelarstwa

Rynek hotelarski dzieli klientów obiektów na różne grupy ze względu na rodzaje usług, z których klient chce korzystać. Turystów dzielimy na:

- 1.
 - krajowych
 - zagranicznych
- 2.
 - indywidualnych
 - grupy turystyczne

Krótki opis hotelarstwa

- 3.
 - młodzież szkolna i akademicka
 - osoby dorosłe (w wieku produkcyjnym)
 - osoby starsze
- 4.
 - uczestnicy kongresów, imprez, konferencji
 - osoby będące na delegacjach służbowych
 - turyści pielgrzymkowi
 - osoby niepełnosprawne
 - osoby miejscowe (usługi konferencyjne, gastronomiczne)
 - inne

Krótki opis hotelarstwa

Hotel jest obiektem o specyficznym charakterze, a jego szczególnymi cechami są:

- stała gotowość obsługowa przy bliżej nieokreślonych przez usługodawcę potrzebach, tak w czasie jak i w zakresie,
- stałe lub okresowe uzależnienie od zewnętrznych czynników, takich jak: warunki atmosferyczne, zagrożenia epidemiologiczne, regulacje formalno-prawne (przy obsłudze turystyki przyjazdowej), dynamika ruchu turystycznego,
- zmienna wymagalność gości, wpływ mody i nowości techniczno-materiałowych, co wiąże się z przyspieszoną amortyzacją "moralną",
- duża wrażliwość na zewnętrzne zmiany w bezpośrednim otoczeniu, tak w zakresie infrastruktury technicznej, jak i przemian społecznych,
- duża kapitałochłonność przy towarzyszącym wydłużonym cyklu zwrotu nakładów inwestycyjnych.

Krótki opis hotelarstwa

W europejskich warunkach hotele ze względu na ich wielkość dzielimy z reguły na trzy grupy:

- hotele małe do 150 jednostek mieszkalnych (j.m.)
- hotele średnie od 150 do 300 j.m.
- hotele duże powyżej 300 j.m.

Krótki opis hotelarstwa

Hotele ze względu na standard można podzielić na trzy grupy:

- standard reprezentacyjny - biznes- (podwyższony) odpowiadający zazwyczaj kategorii 4* i 5* ,
- standard podstawowy ekonomiczny odpowiadający zazwyczaj kategorii 3* ,
- standard popularny (turystyczny) odpowiadający zazwyczaj kat. 1* i 2* .
- Oznaczanie kategorii obiektów hotelowych gwiazdkami wynika z ustawy o usługach turystycznych z dnia 29.08.1997 r.

Krótki opis hotelarstwa

Procentowy udział hoteli w obsłudze ruchu turystycznego w zależności od grupy kategoryzacyjnej

(podział przedstawiany w literaturze)

Kategoria	Procentowy udział	Standard hotelu
• Hotele 1 *	20 - 30 %	popularny
• Hotele 2 *	15- 25 %	popularny
• Hotele 3 *	30 - 40 %	podstawowy
• Hotele 4 *	6 - 8 %	podwyższony
• Hotele 5 *	2 - 3 %	podwyższony

Krótki opis hotelarstwa

Pojęcie usługi hotelarskiej .

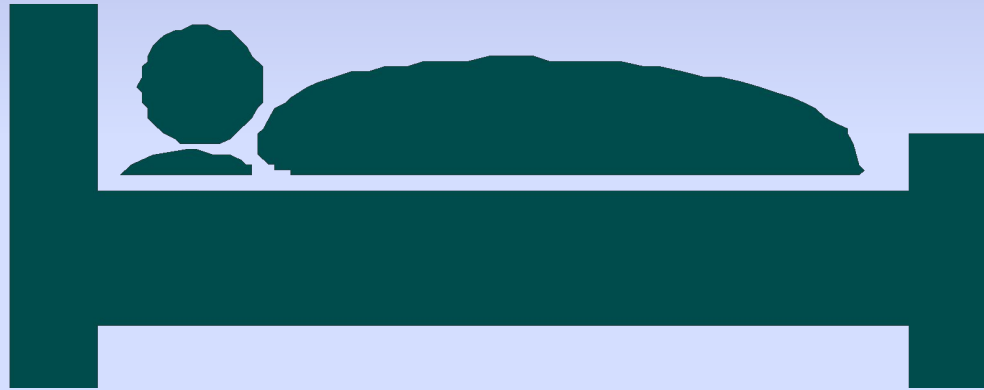
Usługa hotelarska – to zespół działań osób zatrudnionych w zakładzie hotelarskim przy wykorzystaniu specjalnie do tego celu przystosowanych urządzeń technicznych

- **PODSTAWY HOTELARSTWA**

Składa się z wielu świadczeń związanych z zapewnieniem podstawowych potrzeb bytowych takich jak: zakwaterowanie, wyżywienie, rozrywki, opieka nad zdrowiem.

PODSTAWY HOTELARSTWA

Świadczenia kwaterunkowe :



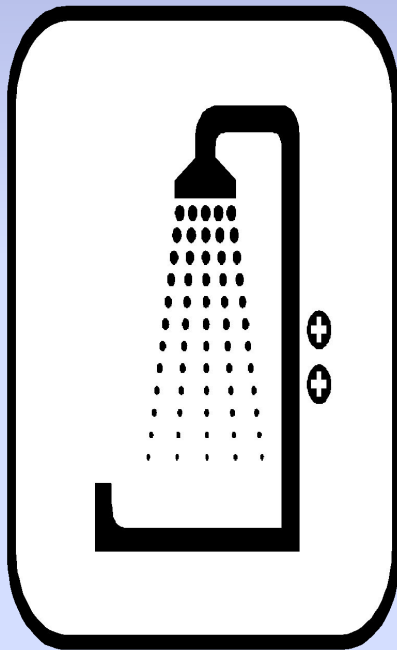
Krótki opis hotelarstwa

- PODSTAWY HOTELARSTWA
- zapewnienie wygodnego snu w nocy a w dzień spokojnego odpoczynku oraz warunków do czytania i pisania itp.



Krótki opis hotelarstwa

zapewnienie utrzymania higieny osobistej



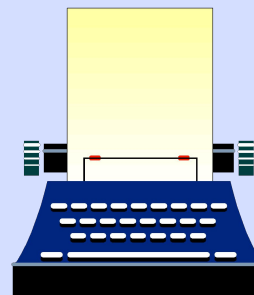
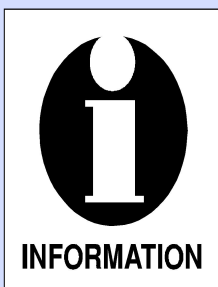
Krótki opis hotelarstwa

stworzenie warunków do bezpiecznego przechowywania rzeczy osobistego użytku, pieniędzy, przedmiotów wartościowych oraz własnych środków lokomocji



Krótki opis hotelarstwa

udzielanie wszelkich niezbędnych informacji
oraz możliwość korzystania z telefonu,
faksu, TV itp.



Krótki opis hotelarstwa

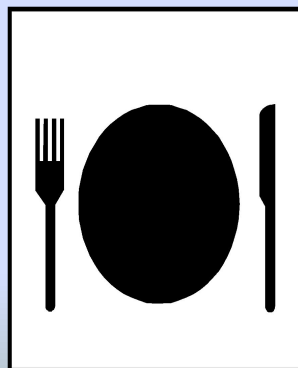
pranie bielizny osobistej, drobne naprawy
ubrań, czyszczenie obuwia



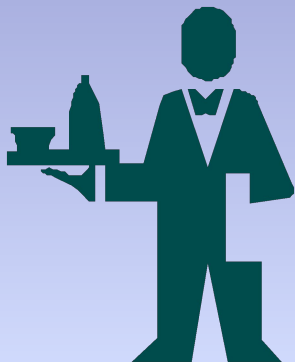
Krótki opis hotelarstwa

Świadczenia zaspokajające potrzebę żywienia:

zakład hotelarski zapewnia we własnym barze, restauracji, kawiarni (praktykuje się również podawanie posiłków do pokoju)



Krótki opis hotelarstwa

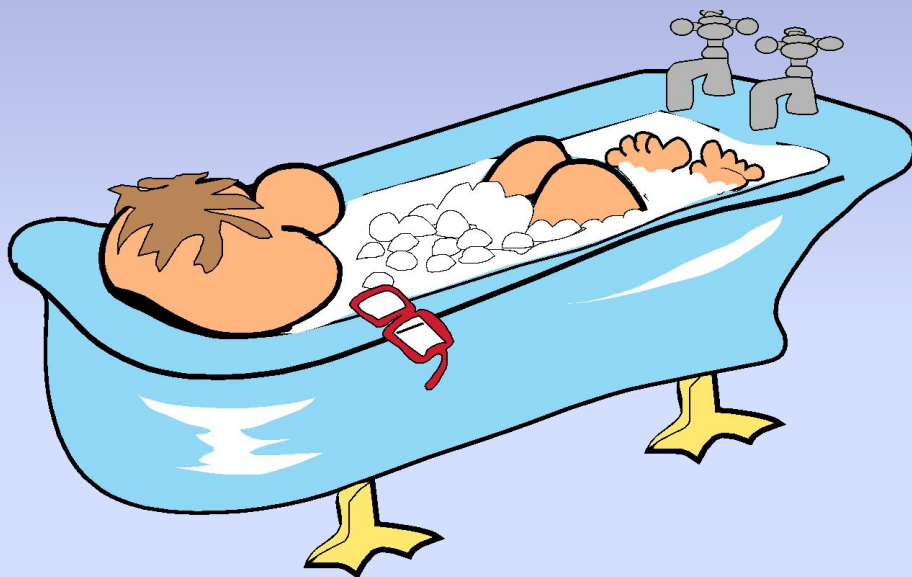


Krótki opis hotelarstwa

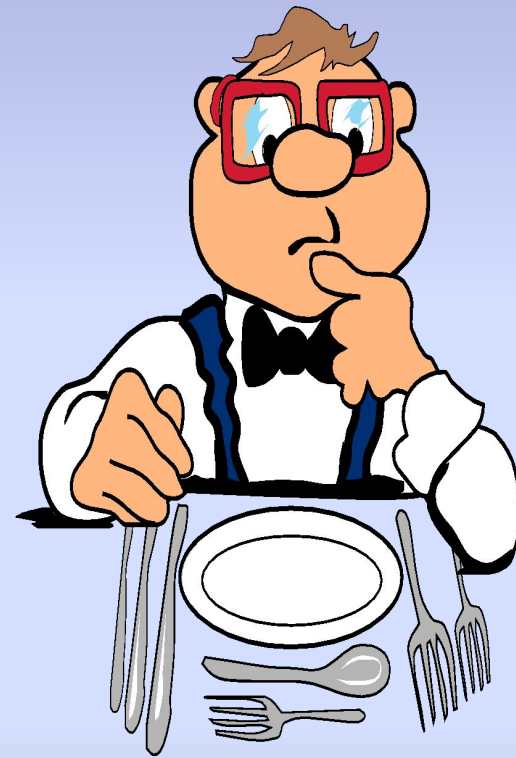
Świadczenia kulturalno-rozrywkowe :

- zakład hotelarski zwłaszcza położony w miejscowości wypoczynkowej dba o racjonalne i atrakcyjne wykorzystanie czasu wolnego swoich gości (gabinety odnowy biologicznej, siłownie, baseny itp.)

Krótki opis hotelarstwa



Krótki opis hotelarstwa



Krótki opis hotelarstwa

- ważne jest także właściwe zagospodarowanie otoczenia hotelu (miejsca do spacerów, place zabaw, własne plaże, wypożyczalnie sprzętu rekreacyjnego)
- zakład hotelarski może prowadzić własne zajęcia turystyczno-krajoznawcze oraz rozrywki kulturalne
- ważna jest także właściwa praca informacji turystycznej, która informuje gości o wydarzeniach kulturalnych itp.

Krótki opis hotelarstwa

Opieka nad zdrowiem :

Termin **Spa** pochodzi od łacińskiego zwrotu *Sanus Per Aquam*, który możemy przetłumaczyć jako *Zdrowie Przez Wodę*.

Krótki opis hotelarstwa

Ogromna ilość usług, które świadczy hotel powoduje konieczność zgrupowania usług wg charakteru, rodzaju i miejsc świadczenia:

Krótki opis hotelarstwa

- a) usługi podstawowe – płatne i usługi uzupełniające nazywane również komplementarnymi (bezpłatne)
- b) usługi dodatkowe – odpłatne nieobowiązujące ale pożądane i zalecane
- c) usługi towarzyszące świadczone odpłatnie przez jednostki wyspecjalizowane w danej działalności z wykorzystaniem odpowiednich pomieszczeń oddanych im do dyspozycji przez hotel

Krótki opis hotelarstwa

Rodzaje i podział usług:

Granicy między usługami uzupełniającymi a dodatkowymi nie da się ściśle określić. Jest bowiem związany z rodzajem i charakterem zakładu hotelarskiego oraz jego kategorią. To co dla jednego zakładu jest usługą obligatoryjną dla innego może stanowić przedmiot usług dodatkowych

Krótki opis hotelarstwa

- Każdy obiekt posiadający określoną kategorię świadczy usługi dodatkowe zgodnie z wymaganiami zawartymi w przepisach prawnych , a także, aby sprostać wymaganiom rynkowym. Ostatnio mamy do czynienia ze wzrostem wymagań odnośnie oferty usługowej zarówno pod względem różnorodności, jakości jak również dostępności ekonomicznej.

Krótki opis hotelarstwa

W poszczególnych zakładach hotelarskich mogą być świadczone następujące usługi:

1. Wynajem pokoi hotelowych – z usługą tą wiążą się takie usługi cząstkowe jak: usługi recepcji (budzenie), usługi informacji, gastronomii (posiłki do pokoi), usługi pralni, stawienie do dyspozycji gości urządzeń i wyposażenia pokoi.

Krótki opis hotelarstwa

- 2. Realizacja kompleksu produkcji i usług gastronomicznych świadczonych min. zakresie. W różnego rodzaju zakładach i punktach sprzedaży (restauracje specjalizujące się w kuchni narodowej lub międzynarodowej, kawiarnie, kafeterie, bary szybkiej obsługi, automaty (Wending), snack-bary, koktajl-bary, winiarnie, piwiarnie, cukiernie itp.)

Krótki opis hotelarstwa

- 3. Prowadzenie w określonym zakresie i rodzaju działalności rozrywkowej np. dyskotek, dansingów, zespołów muzycznych, kabaretów, rewii itp.

Krótki opis hotelarstwa

5. Działalność usługowa różnych punktów handlowych i usługowych na terenie hotelu np. zakłady fryzjersko-kosmetyczne, sklepy z pamiątkami, kwiaciarnie, kiosk z prasą, punkty handlowe z określonym rodzajem towaru np. galerie obrazów, sklepy z biżuterią, odzieżą itp.

Krótki opis hotelarstwa

6. Świadczenie usług umożliwiających podróżnym zapewnienie swobodnego odpoczynku np. zapewnienie opieki nad dziećmi, atrakcyjne programy turystyczne lub rekreacyjne dla całych rodzin lub dzieci.

Krótki opis hotelarstwa

- 7. Wynajem miejsc garażowych i parkingowych jak również usługi warsztatów naprawczych, myjni, stacji benzynowych, sprzedaż map, informatorów.

Krótki opis hotelarstwa

8. Wynajem sal i urządzeń do odbycia kongresów, konferencji, szkoleń, równocześnie z tą usługą występuje kompleksowa obsługa konferencji (np. tłumaczenia, pisanie protokołów, wynajem sprzętu).

Krótki opis hotelarstwa

- 9. Usługi o charakterze sportowo-rekreacyjnym, baseny zamknięte i otwarte, sauny, sale do uprawiania gimnastyki, tereny do golfa, tenisa, siatkówki, kręgielnie, zagospodarowane i urządzone plaże, wynajem rowerów, koni itp.

Krótki opis hotelarstwa

10. Wynajem sprzętu, urządzeń rekreacyjnych np. sprzętu wędkarskiego itp.
11. Świadczenie usług sanatoryjnych z udziałem zakładów przyrodo-leczniczych. Usługi personelu medycznego, zabiegi.

Krótki opis hotelarstwa

Mierniki działalności hotelowej :

- 1. Ilościowe – to ilość gości i konsumentów: zdolność usługowa obiektu hotelarskiego (iloczyn miejsc stałych i liczby dni eksploatacji)
- 2. Potencjał usługowy (pojemność recepcyjna) – iloczyn miejsc będących w dyspozycji oraz liczba dni eksploatacji.

Krótki opis hotelarstwa

- 3. Wskaźnik wykorzystania miejsc – stosunek liczby miejsc sprzedanych do liczby planowanej za dany okres (w %).
- 4. Doba hotelowa.

Krótki opis hotelarstwa

- Szacowanie wartości sprzedaży:
 - - szacowany stopień wykorzystania hotelu
 - planowana średnia cena noclegu
 - dochód ze sprzedaży gastronomicznej – zwykle 10% wartości sprzedaży
 - - dochód z innych usług – zwykle 10% wartości sprzedaży

Krótki opis hotelarstwa

Umowa hotelowa - stosunki prawne stworzone między hotelarzem a gościem hotelowym. Umowa hotelowa jest umową nienazwaną, mieszaną, zawierającą w sobie elementy takich umów jak:

- Umowa najmu
- Umowa zlecenia
- Umowa przechowania
- Umowa sprzedaży

Do umowy hotelowej stosuje się przepisy kodeksu cywilnego art. 846 – 852.

Krótki opis hotelarstwa

Zawieranie umowy hotelowej i jej treść oparte są na zasadzie swobody kształtowania umów (wolności umów).

forma zapłaty może być różna:

- gość hotelowy bezpośrednio w hotelu
- zakład pracy delegujący pracownika (przelew lub przedpłata)
- Biuro podróży – umowa z hotelem
- organizator konferencji umowa z hotelem

Krótki opis hotelarstwa

Generalnie przyjmuje się, że w hotelu stosowane są następujące formy

(procedury) zapłaty:

- Gotówką
- Kartą kredytową
- przelewem

Krótki opis hotelarstwa

Hotel jako instytucja świadcząca usługi publicznie i zawodowo nie może odmówić zawarcia umowy hotelowej bez żadnego ważnego powodu. W Polsce odmowa bez uzasadnienia traktowana jest jako wykroczenie

Krótki opis hotelarstwa

Odmowa zawarcia umowy hotelowej, np. ze względu na rasę, religię, wygląd itp. jest naruszeniem dóbr osobistych Gościa i powoduje odpowiedzialność cywilno – prawną Hotelu. Oczywistą sprawą jest odmowa wynajęcia pokoju w sytuacji, gdy brakuje wolnych miejsc w hotelu.

Krótki opis hotelarstwa

Formy zawierania umowy hotelowej

- **forma ustna** – polega na zawieraniu umowy bezpośrednio w Hotelu, w recepcji i udostępnieniu Gościowi pokoju, gość ma możliwość oceny obiektu (ewentualnie może od umowy niezwłocznie odstąpić)

Krótki opis hotelarstwa

- **forma pisemna** – polega na tym, że gość dokonuje rezerwacji pisemnej – traktowanej jako oferta z jego strony, a do zawarcia umowy dochodzi z chwilą przyjęcia tej oferty (rezerwacji) przez hotel

Krótki opis hotelarstwa

- zachowaniu gościa, do **faktycznego zachowania stron** – oznacza to, że chęć wynajęcia pokoju wyraża się w zawarciu takiej umowy dochodzi w przypadkach szczególnych (obcokrajowcy).

Krótki opis hotelarstwa

Czas trwania umowy hotelowej

Umowa hotelowa może zostać zawarta na czas określony i czas nieokreślony. Czas nieokreślony oznacza z dnia na dzień, przy czym ani hotel, ani klient nie muszą tej umowy przedłużyć.

Krótki opis hotelarstwa

- Czas określony oznacza, że Gość może dysponować pokojem w terminie od... – do ..., przy czym jeśli Gość zrezygnuje wcześniej, hotel może obciążyć go kosztami za niewykorzystane dni

Krótki opis hotelarstwa

Wygaśnięcie umowy hotelowej

Umowa hotelowa wygasa wraz z wygaśnięciem terminu jej zawarcia oraz z chwilą kiedy obie strony wywiążą się z tej umowy.

Krótki opis hotelarstwa

Odpowiedzialność hotelu za rzeczy gościa

Hotel jest odpowiedzialny za rzeczy wniesione do hotelu przez gościa.

Oznacza to, że przedmioty powierzone hotelarzowi lub osobie przez niego zatrudnionej, bądź przedmioty pozostawione w miejscu wskazanym przez hotelarza podlegają szczególnej odpowiedzialności hotelu.

Krótki opis hotelarstwa

- RZECZ WNIESIONA – to rzecz, która w czasie korzystania przez gościa hotelowego z usług znajduje się na terenie obiektu. Pojazdów mechanicznych i przedmiotów w nich pozostawionych oraz zwierząt nie uważa się za rzeczy wniesione. Hotelarz może za nie odpowiadać jeśli została zawarta umowa przechowania

Krótki opis hotelarstwa

Wyłączenie lub ograniczenie odpowiedzialności za rzecz wniesioną nie ma skutku prawnego, a więc bezpodstawne są wszelkie szyldy, informatory, regulaminy zawierające np. „hotel nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy wniesione...”.

Krótki opis hotelarstwa

- Roszczenie o naprawienie szkody powstaje z chwilą wyrządzenia i wygasa jeżeli gość hotelowy nie zawiadomił hotelarza niezwłocznie (tzn. bez nieuzasadnionej opieszałości). Upływ tego terminu zależy od okoliczności.

Krótki opis hotelarstwa

Roszczenia przedawniają się jednak z upływem 6 miesięcy od dnia, w którym poszkodowany dowiedział się o szkodzie, a w każdym razie z upływem roku od dnia, w którym poszkodowany przestał korzystać z usług hotelu. Tego przepisu nie stosuje się, gdy szkodę wyrządził hotelarz lub osoba u niego zatrudniona.

Krótki opis hotelarstwa

Hotel może uwolnić się od odpowiedzialności, jeśli okaże się, że szkoda wynikła:

- z właściwości rzeczy (przedmioty kruche, nietrwałe),
- z działania siły wyższej, której nie można było przewidzieć, zapobiec jej, powstrzymać (powódź),
- z winy klienta lub jego gościa.

Krótki opis hotelarstwa

- Odpowiedzialność hotelu za utratę lub uszkodzenie rzeczy wniesionej jest ograniczona w stosunku do 1 gościa do wysokości 100-krotnej należności za dostarczoną usługę (cena pokoju za dobę), jednak odpowiedzialność za każdą rzecz nie może przekraczać 50-krotnej wysokości tej należności.

Krótki opis hotelarstwa

Nie stosuje się ograniczeń odpowiedzialności za utratę lub uszkodzenie rzeczy wniesionych przyjętych na przechowanie (depozyty hotelowe) lub gdy hotelarz odmówił przechowania (a miał obowiązek je przyjąć).

Krótki opis hotelarstwa

Odpowiedzialność jest też nieograniczona, gdy szkoda wynikła z winy lub rażącego niedbalstwa hotelarza lub osoby u niego zatrudnionej.

Krótki opis hotelarstwa

Hotelarz ma prawo odmówić przechowania, gdy rzecz jest za duża lub jeśli jest zbyt wartościowa, choć to zależy od kategorii hotelu bądź też jeśli wniesione rzecz stanowi zagrożenie, jest niebezpieczna.

Krótki opis hotelarstwa

Depozyty hotelowe

Przeznaczone są dla klientów hotelowych, bowiem hotelarz ma obowiązek przyjąć na przechowanie: biżuterię, gotówkę, dzieła sztuki, przedmioty wartościowe. Usługi typu depozyty są świadczone nieodpłatnie.

Krótki opis hotelarstwa

Informacja o możliwości skorzystania z depozytu może być umieszczona na karcie pobytu, w informatorze na temat hotelu, w pokojach. Usługa depozytowa jest świadczona przez całą dobę.

Pracownicy zobowiązani są do zachowania rygorystycznych procedur.

Krótki opis hotelarstwa

- Zasady korzystania z depozytu gość otrzymuje wraz z podpisaniem umowy użyczenia depozytu i dostaje dowód w postaci tzw. kwitu depozytowego. Często w hotelach stosuje się rozwiązania polegające na zainstalowaniu indywidualnego sejfów w pokojach. Gość korzystając z takiego depozytu nie zawiera umowy z hotelem o czym jest informowany.

Krótki opis hotelarstwa

Postępowanie z przedmiotami pozostawionymi przez gościa

Bardzo często klienci pozostawiają różne rzeczy w swoich pokojach. Należy jednak pamiętać, że hotel, by cieszył się zaufaniem gości musi dawać gwarancję bezpieczeństwa wszystkim rzeczom wniesionym przez klientów

Krótki opis hotelarstwa

- Postępowaniu z przedmiotami pozostawionymi przez gości towarzyszą sformalizowane procedury. Prowadzona jest książka przedmiotów znalezionych, w której wpisywany jest dzień i miejsce znalezienia przedmiotu, krótki opis tej rzeczy, podpis znalazcy (którym najczęściej jest pokojowa)

Krótki opis hotelarstwa

Pracownikom hotelu nie wolno dzwonić do Gościa z informacją o rzeczach znalezionych, natomiast można na wyraźną prośbę Gościa przesłać należące do niego przedmioty za zaliczeniem pocztowym. W stosunku do przedmiotów wartościowych stosuje się zwyczajowo czas przechowywania 1 rok, a następnie przekazywane są one referatowi rzeczy znalezionych (przechodzą na rzecz skarbu państwa). Natomiast odzież po roku jest przekazywana instytucjom charytatywnym. Czynnościom tym towarzyszą stosowne procedury i właściwa dokumentacja.

Krótki opis hotelarstwa



Krótki opis hotelarstwa

Filozofia związana ze **Spa** zakłada, że kontakt z wodą ma wielkie znaczenie w zdobywaniu i utrzymywaniu zdrowia fizycznego oraz psychicznego.

Spa przeżywa obecnie renesans popularności, nie jest jednak wytworem naszych czasów.

Cywilizacja rzymska nie tylko wymyśliła ten termin, lecz także wykorzystywała w pełni jego dobrodziejstwa.

Krótki opis hotelarstwa

W łaźniach rzymskich czyli tzw. termach stosowano rozmaite zabiegi pozytywnie wpływające na zdrowie i urodę: kąpiele zimne i gorące, masaże, kąpiele parowe. Rola łaźni nie ograniczała się jednak do dbałości o ciało.

Krótki opis hotelarstwa

- W tych samych kompleksach można było zadbać także o ducha, gdyż znajdowały się tam takie miejsca rozwoju intelektualnego i rozrywki jak: biblioteki, pokoje muzyczne, bufety, sale gier itp. Obiekty te były położone często wśród zieleni, a ich wnętrza starannie dekorowano.

Krótki opis hotelarstwa

Korzystanie z łaźni było obyczajem każdego obywatela rzymskiego.

- Początki idei **Spa** w czasach nowożytnych wiążą się z modą na uzdrowiska oraz **wodolecznictwo**, która rozpoczęła się w XVI w. Anglii powstaniem słynnego Bath.

Krótki opis hotelarstwa

- Obecnie mówiąc o **Spa** mamy na myśli szereg zabiegów zdrowotnych i kosmetycznych oraz całą filozofię zakładającą, że do pełnego i szczęśliwego życia niezbędny jest relaks i dbałość o siebie.

Krótki opis hotelarstwa

Rodzaje Spa :

Hotele Spa to hotele, które w swojej ofercie posiadają usługi Spa. Zakres i różnorodność dostępnych zabiegów może być bardzo różny w zależności od standardu i profilu ośrodka hotelowego. Ważnymi elementami wpływającymi na atrakcyjność hoteli Spa są: nowoczesność urządzeń Spa, wystrój wnętrza, obecność ogrodu lub innego terenu zielonego a także położenie w naturalnym środowisku.

Krótki opis hotelarstwa

- **Day Spa** oferują wachlarz usług kosmetycznych, relaksacyjnych i zdrowotnych blisko miejsca zamieszkania klienta. Masaże, sauny, jacuzzi i inne usługi są dostępne w ośrodkach day spa każdego dnia. Można z nich skorzystać po godzinach pracy lub w weekendy bez konieczności wyjazdu.

Krótki opis hotelarstwa

Spa lecznicze to połączenie relaksacyjnych zabiegów Spa z profesjonalną opieką medyczną. Spa lecznicze bardzo często oferują usługi rehabilitacyjne takie jak fizykoterapia, laseroterapia czy elektrolecznictwo.

Krótki opis hotelarstwa

Uzdrowiska spa czyli ośrodki, które oprócz zwykłych usług Spa oferują korzystanie z wodolecznictwa naturalnego: wód mineralnych, gorących źródeł (wód termalnych).

Krótki opis hotelarstwa

Gastro Spa jest terminem nieco związanym z nurtem zdrowej żywności, ale nie tożsamym z nim. Zakłada, że przy kompleksowej dbałości o organizm i ducha, nie można zaniedbać diety. Gastro Spa to szereg zasad żywienia i przepisów na zdrowe, smaczne i ale także (co bardzo ważne!) pięknie wyglądające potrawy.

Krótki opis hotelarstwa

Wellness

Wellness to bardzo popularny obecnie na świecie trend, głoszący konieczność dążenia do zdrowia fizycznego i psychicznego. A szczególnie do zachowania równowagi pomiędzy tymi dwoma wymiarami.

Krótki opis hotelarstwa

- Podstawą **Wellness** jest filozofia spostrzegania człowieka, jako jednorodnej, nierozłącznej konstrukcji składającej się z kilku różnych warstw: fizycznej, duchowej, emocjonalnej, społecznej i intelektualnej. Aby osiągnąć szczęście człowiek nie może nadmiernie faworyzować żadnego z tych aspektów, zapominając o innych.

Krótki opis hotelarstwa

W praktyce stosowanie **Wellness** bardzo ważne będą więc takie elementy jak: zdrowe odżywianie, ruch i dbanie o kondycję fizyczną, dbałość o relacje międzyludzkie i swój stan emocjonalny, umiejętność relaksu i pokonywania stresu, świadome oddychanie.

Krótki opis hotelarstwa

Określenie korzeni **Wellness** nie jest łatwe. Jest to filozofia życia, która towarzyszy ludzkości od bardzo dawna. Pewne elementy Wellness były obecne w kulturze starożytnych Egipcjan. Filozofia głosząca harmonię pomiędzy ciałem a duchem, to jedna z ważniejszych podwalin cywilizacji dalekowschodnich.

Krótki opis hotelarstwa

- Sama nazwa **Wellness** (pochodząca od angielskich słów well-being oraz fitness) została po raz pierwszy użyta przez amerykańskiego lekarza, dr. Halberta