



Moduł I

Wiadomości wstępne

Wprowadzenie

1. Podstawowe pojęcia dotyczące hotelarstwa i turystyki
2. Historyczny rozwój hotelarstwa na świecie i w Polsce
3. Formy, kategorie i rodzaje turystyki. Przedsiębiorstwa turystyczne
4. Organizacje hotelarskie i turystyczne

Bibliografia

Wprowadzenie

Ludzkość od zawsze cechuje naturalna ciekawość świata, potrzeba odkrywania i poznawania nowych miejsc. Do podróżowania skłania również chęć poznawania innych ludzi, poszerzania wiedzy o świecie, który nas otacza. Rozwój nowoczesnych, szybkich środków transportu, infrastruktury drogowej, kolejowej i lotniczej, a także ich powszechna dostępność w znacznym stopniu przyczyniły się do wzrostu liczby podróżujących.

Ruch turystyczny rośnie z roku na rok i sięga w skali światowej setek milionów podróży, co wyznacza organizatorom usług turystycznych, hotelarskich i gastronomicznych konieczność ciągłego rozwoju i wzrostu liczby zakładów obsługujących turystów. Pracownicy zakładów hotelarskich wszystkich rodzajów i kategorii podejmują działania związane z podnoszeniem jakości usług dla coraz bardziej wymagających klientów.



Źródło: biblioteka zasobów multimedialnych

O poziomie usług świadczonych w zakładach hotelarskich decyduje w dużym stopniu wykształcenie i doświadczenie pracowników. Powinni oni posiadać wiedzę i umiejętności z zakresu m.in.:

- nowoczesnej organizacji i zarządzania przedsiębiorstwem hotelowym,
- ekonomiki,
- zarządzania zasobami ludzkimi,
- psychologii i etyki,
- komunikowania się (także w językach obcych),
- nowoczesnych technologii usług,
- finansów i rachunkowości,
- statystyki,
- marketingu,
- informatyki,
- prawa.



Oprócz wiedzy i umiejętności zawodowych od pracowników hotelu wymaga się także odpowiednich predyspozycji psychologicznych, uśmiechu i nienagannej postawy moralno-etycznej.

Zawód hotelarza wymaga ciągłego doskonalenia się – podnoszenia kwalifikacji zawodowych oraz umiejętności interpersonalnych, które w dużej mierze rzutują na poziom świadczonych w obiekcie usług, a docelowo wpływają również na zadowolenie gości.

1. Podstawowe pojęcia dotyczące hotelarstwa i turystyki

Rozważania na temat turystyki i hotelarstwa należy rozpocząć od poznania najważniejszych pojęć i definicji, które przybliżą nam sens oraz istotę zjawiska, a także cele, jakimi kierują się ludzie, podejmując decyzje o podróży.

Podstawowym pojęciem związanym z przemieszczaniem się ludzi jest **turystyka**. Jej najbardziej reprezentatywną definicją jest ta wypracowana przez Światową Organizację Turystyki (UNWTO) podczas Międzynarodowej Konferencji Statystyki w Turystyce w Ottawie w 1991 roku.

Turystyka obejmuje ogół czynności osób, które podróżują i przebywają w celach wypoczynkowych, służbowych lub innych, nie dłużej niż przez rok bez przerwy, poza swoim codziennym otoczeniem, z wyłączeniem wyjazdów, w których głównym celem jest działalność zarobkowa wynagradzana w odwiedzanej miejscowości (World Tourism Organisation 1995).

Analizując tę definicję, można zauważyć, że pomija ona kwestie związane ze skutkami, jakie wynikają z podróży turystycznej dla całego otoczenia, zarówno w fazie organizowania wyjazdu, jak i przebiegu podróży w miejscu docelowym. Uzupełniając pojęcie o konsekwencje wyjazdu turystycznego, jakie turystyka wywołuje, należy zdefiniować ją następująco:

Turystyka to ogół zjawisk związanych z podróżą i pobytem osób przebywających czasowo i dobrowolnie poza swoim codziennym środowiskiem życia, a także wielorakie skutki wynikające z interakcji zachodzących między organizatorami a usługodawcami turystycznymi, społecznościami terenów odwiedzanych oraz samymi podróżnymi, o ile głównym celem ich wyjazdu nie jest działalność zarobkowa wynagradzana w odwiedzanej miejscowości (Alejziak 2005, s. 5–7).

Również pojęcie **ruchu turystycznego** jest interpretowane w różny sposób. Międzynarodowa Akademia Turystyki w Monte Carlo, a za nią inne instytucje zajmujące się turystyką, definiują ruch turystyczny następująco:

Ruch turystyczny – podróże podejmowane dla przyjemności, wypoczynku lub leczenia – pieszo lub jakimkolwiek środkiem transportu. Do ich zakresu nie należą więc podróże w celach zarobkowych ani w celach zmiany miejsca stałego zamieszkania, czyli osiedlania się (Nowakowska 1989, s. 20).

Z innych definicji wynika dodatkowo, że ruch turystyczny ma charakter społeczno-kulturalny, jest dobrowolny i czasowy. Turysta, chcąc urzeczywistnić cele podjętej podróży (materialne i duchowe), zgłasza potrzebę przemieszczania się w przestrzeni, wy-

maga zaspokojenia potrzeb noclegowych, żywieniowych i innych usług bytowych, czym determinuje (wywołuje) określone skutki ekonomiczne, np. w postaci rozwoju przedsiębiorstw turystycznych, rozbudowy infrastruktury transportowej, hotelowej itp.

Z pojęciami **turystyka** i **ruch turystyczny** związane jest bezpośrednio kolejne pojęcie – **turysta**. Pierwszą oficjalną definicją turysty jest definicja **turysty zagranicznego** przyjęta w 1937 r. przez Radę Ligi Narodów.

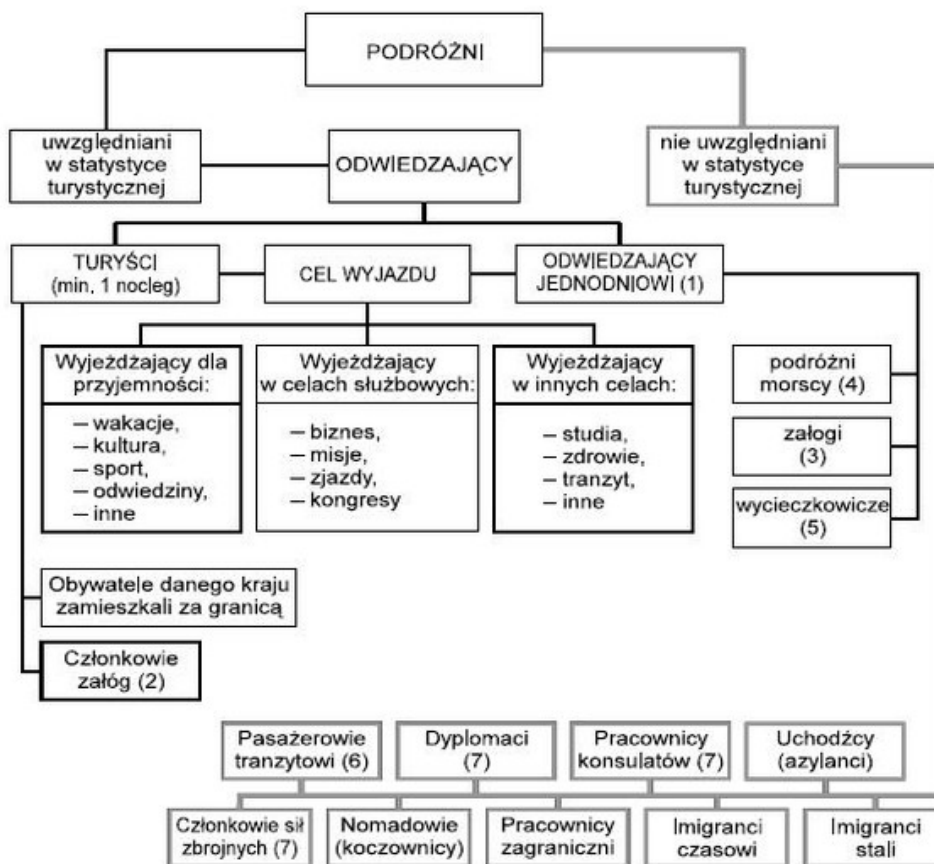
Określenie **turysta** powinno być rozumiane jako każda osoba podróżująca przez 24 godziny lub więcej, w kraju niebędącym krajem jej stałego zamieszkania (Libera 1965, s. 7).

Światowa Organizacja Turystyczna przy Organizacji Narodów Zjednoczonych (bezpośredniej następczyni Ligi Narodów) rozwinęła tę definicję i dokonała rozdziału podróżujących na:

- **Turystów** – odwiedzających, którzy przebywają w odwiedzanym kraju co najmniej 24 godziny i korzystają z noclegu w publicznych lub prywatnych obiektach noclegowych na terenie odwiedzanego kraju, a których celem podróży jest wykorzystanie czasu wolnego, rozrywka, wypoczynek, wakacje, zdrowie, studia, religia lub sport, a także interesy, sprawy rodzinne, misje, zjazdy, itp. Podróż natomiast nie może trwać dłużej niż 12 miesięcy i mieć na celu pracy zarobkowej (pracownicy przygraniczni) oraz stałego osiedlenia się (emigracja).
- **Wycieczkowiczów** – odwiedzających, którzy przebywają w danym kraju krócej niż 24 godziny. Do kategorii tej zaliczono także uczestników wielodniowych rejsów morskich (World Tourism Organisation 1995).

Szczegółowe zasady i kryteria klasyfikacji międzynarodowego ruchu turystycznego przedstawia poniższy schemat.

Rysunek 1.1. Kryteria klasyfikacji międzynarodowego ruchu turystycznego



Objaśnienia do rysunku: (1) – odwiedzający niekorzystający z noclegu, mimo że mogą pozostawać w danym kraju dłużej niż 24 godziny (np. śpią na statkach). (2) – członkowie załóg statków i samolotów, którzy korzystają z zakwaterowania w odwiedzanym kraju. (3) – załogi niekorzystające z zakwaterowania w odwiedzanym kraju. (4) – uczestnicy rejsów morskich śpiący na statkach są zaliczani do wycieczkowiczów, nawet jeśli podróż trwa dłużej niż 24 godziny. (5) – odwiedzający, którzy przyjeżdżają i wyjeżdżają z danego kraju tego samego dnia. (6) – gdy nie opuszczają stref wydzielonych w dworcach i portach lotniczych lub są przewożeni bezpośrednio z jednego terminalu na drugi. (7) – wtedy, gdy podróżują ze swojego kraju bezpośrednio do placówki za granicą i odwrotnie.

Źródło: Alejziak 2005, s. 17–18

Oprócz pojęć i definicji bezpośrednio związanych z turystyką trzeba poznać także te, które w pośredni sposób nawiązują do zmiany miejsca pobytu i są elementem uzupełniającym szeroko pojętego produktu turystycznego (infrastruktury turystycznej), czyli pojęcia hotelarskie.

Podstawą do dyskusji na ten temat jest znajomość przynajmniej części z nich, tj. **hote-larstwa, bazy noclegowej, obiektu noclegowego, obiektu hotelarskiego, hotelu, go-ścia hotelowego**.

Hotelarstwo, zwane także **przemysłem hotelarskim**, definiowane jest jako zorganizowana działalność gospodarcza, która ma na celu zaspokojenie potrzeb bytowych osób przebywających czasowo poza miejscem swojego stałego zamieszkania (Świstak 2008, s. 10).

Jest to społecznie zorganizowana działalność, polegająca na udzielaniu gościny przyjezdnym. Zaspokaja potrzebę wypoczynku, noclegu, wyżywienia, utrzymania higieny osobistej, ochrony zdrowia i mienia, łączności z otoczeniem oraz rozrywek kulturalnych.

Prowadzenie działalności hotelarskiej wymaga odpowiedniej infrastruktury, a przede wszystkim odpowiednio wyposażonej bazy noclegowej.

Baza noclegowa – obiekty i miejsca noclegowe znajdujące się na określonym obszarze (państwo, region, miasto, itp.), udostępniane turystom sezonowo lub w ciągu całego roku (Tamże, s. 11).

Turystyczny obiekt noclegowy – każdy obiekt, w którym regularnie lub sporadycznie nocują turyści (World Tourism Organisation 1995).

Definicja turystycznego obiektu noclegowego jest bardzo ogólna i zawiera działalność zarówno dużych przedsiębiorców oferujących szeroki zakres usług hotelarskich, jak i prywatnych właścicieli domów, oferujących tylko wynajem pokoi (a usługa ta jest tylko działalnością uboczną). Z tego powodu UNWTO podzieliła obiekty noclegowe na:

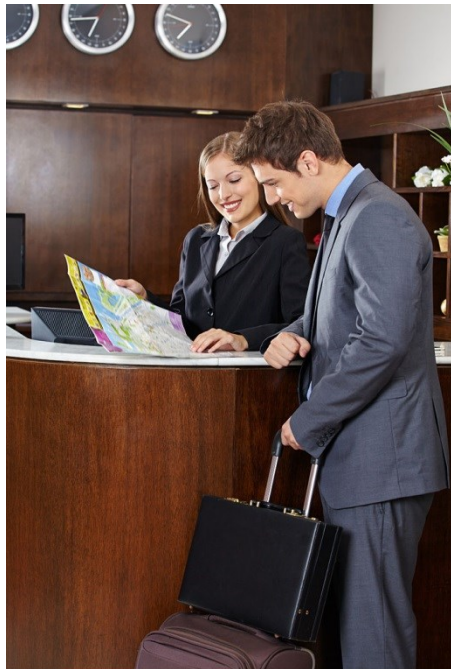
- **Turystyczne zakłady zakwaterowania zbiorowego** (obejmujące także zakłady hotelarskie) – oferujące podróżnemu nocleg w pokoju lub innym pomieszczeniu, przy czym liczba oferowanych miejsc musi być większa niż pewne określone minimum, wszystkie miejsca w obiekcie muszą podlegać jednolitemu zarządowi na zasadach komercyjnych, nawet jeśli nie ma on charakteru dochodowego (muszą być oferowane za opłatą).
- **Kwatery prywatne** – oferujące ograniczoną liczbę miejsc, gdzie każda jednostka mieszkalna jest samodzielna i jest zajmowana przez turystów jako drugie mieszkanie (Tamże).

Definicję **hotelu** podaje *Międzynarodowy Słownik Turystyczny*.

Hotel – zakład, w którym podróżni mogą w zamian za wynagrodzenie skorzystać z noclegu, a zazwyczaj także z wyżywienia (Wieczorkiewicz 1961).

Działalność hoteli zostanie szczegółowo omówiona w module drugim.

Równie istotna jak wiedza na temat hotelarstwa jest znajomość i umiejętność zastosowania pojęcia **gościnności**. Ta najważniejsza cecha hotelarza oznacza podejmowanie określonych działań, aby klient mógł poczuć się mile widzianym gościem. Gościnność



Źródło: biblioteka zasobów
multimedialnych

jest to zatem serdeczność okazywana gościom lub uprzejmość okazywana komuś, kto przybył w odwiedziny.

Mottem, myślą przewodnią czy też dewizą Międzynarodowego Stowarzyszenia Hoteli i Restauracji (IH&RA – *International Hotel&Restaurant Association*), przyjętym także przez wiele instytucji i organizacji hotelarskich jest łacińskie hasło „Hospes Hospiti Sacer”, co oznacza „Gość dla gospodarza (jest) święty (świętością)”.

Można przyjąć, że swego rodzaju współczesną odmianę tej sentencji stanowią powiedzenia: „Gość ma zawsze rację” czy „Klient nasz pan”. Gościnność powinna być standardem w obiektach hotelarskich i należy uważać ją za powszechnie obowiązującą cechę – charakteryzującą współczesnego hotelarza.

2. Historyczny rozwój hotelarstwa na świecie i w Polsce

Tabela 1.1. Najważniejsze daty i wydarzenia z historii hotelarstwa na świecie

CZAS I MIEJSCE	WYDARZENIE
XXII–XV w. p.n.e. Bliski Wschód, Egipt, Afryka Płn., Turcja	<ul style="list-style-type: none"> Powstają gospody dla karawan kupieckich, tzw. karawanseraje, oferujące noclegi i wyżywienie, magazyny do przechowywania towarów.
XVIII w. p.n.e. Babilon	<ul style="list-style-type: none"> W Kodeksie Hammurabiego znajdują się pierwsze przepisy mówiące o odpowiedzialności zakładów gościnnych za rzeczy wniesione przez gości i o obowiązku oznakowania zakładu tablicą i nazwą.
VI w. p.n.e.–IV w. n.e. Starożytna Grecja	<ul style="list-style-type: none"> Budowane są domy zajezdne w miejscach kultu religijnego, tzw. pandokia. Powstają pomieszczenia dla kupców (tzw. stoa) i portyki przy agorach (centralnych placach handlowych) oraz w miejscach igrzysk.
III w. p.n.e.–IV w. n.e. Starożytny Rzym	<ul style="list-style-type: none"> Wzdłuż dróg powstają, utrzymywane przez państwo, gospody i zajazdy, tzw. mansiones (dla dłuższych pobytów) i stationes (dla krótszych). Pojawiają się pierwsze gospody i zajazdy w miejscowościach uzdrowiskowych: Pompei i Herkulanum.
325 r. Obecna Turcja	<ul style="list-style-type: none"> Sobór w Nicei zaleca budowę w miastach gospód dla podróżnych, tzw. xenodochium.
VII–IX w. Europa	<ul style="list-style-type: none"> Karol Wielki nakłada na klasztory i kościoły obowiązek gościnności i nakazuje im prowadzić i utrzymywać hospicja, tzn. udzielać pielgrzymom i podróżnym nieodpłatnie noclegów, wyżywienia, opieki lekarskiej i kąpieli. Powstają pierwsze hospicja w Szwajcarii, która do dziś jest uważana za kolebkę europejskiego hotelarstwa.
XIII–XVIII w. Europa	<ul style="list-style-type: none"> Król Ludwik IX (Francja) wydaje dekret regulujący prowadzenie gospód i zajazdów. Przy placach targowych powstają gospody dla kupców. Przed bramami do miast powstają prywatne karczmy i zajazdy. W związku z rozwojem handlu i wyprawami kolonialnymi powstają obiekty noclegowe w miastach portowych (Sewilla, Barcelona, Londyn, Bristol, Amsterdam). Powstają stacje pocztowe (booking offices) – miejsca, będące jednocześnie zajazdami i gospodami, gdzie zatrzymywały się dyliżanse pocztowe w celu wymiany koni i odpoczynku. W wyniku rewolucji we Francji rezydencje szlacheckie zostały przekształcone w hotele.

CZAS I MIEJSCE	WYDARZENIE
XVIII–XIX w. Ameryka Północna	<ul style="list-style-type: none"> W amerykańskich miasteczkach powstają saloony – odpowiedniki europejskich gospód. Powstają zajazdy dla dyliżansów – obsługujące pasażerów dyliżansów i będące centrami życia towarzyskiego i gospodarczego.
XIX w. Europa i USA	<ul style="list-style-type: none"> Budowane są hotele miejskie – dworcowe, o niskim standardzie sanitarnym i wyposażeniu, zwane terminus. Powstają hotele reprezentatywne – ekskluzywne, np. Hotel Tremont w Bostonie (170 pokoi, 1- i 2-osobowych z WC, kartami menu w restauracji, stanowiskami recepcjonistów i bagażowych oraz posłańców). Zaczyna rozwijać się hotelarstwo elitarne (hotele typu rezydencjalnego, np. Ritz, Savoy). Powstają hotele uzdrowiskowe w miejscowościach górskich i terenach podgórskich oraz nadmorskich.
1841 r. Anglia	<ul style="list-style-type: none"> Powstaje pierwsze biuro podróży, którego założycielem jest Thomas Cook.
XX w. Cały świat	<ul style="list-style-type: none"> Rozwija się hotelarstwo turystyczne, powstają schroniska, stacje turystyczne, zespoły domków turystycznych i kempingi. Amerykański przedsiębiorca E.M. Statler zakłada towarzystwo zajmujące się budową hoteli (hotele Buffalo Statler) – pierwszy system hotelowy. Powstają łańcuchy hotelowe Sheraton, Hilton i system hotelowy Holiday Inn. Następuje gwałtowny rozwój usług hotelarskich w bardzo różnych formach (sieciowe, elitarne, popularne) i o zróżnicowanym standardzie.
XX w. Dubaj	<ul style="list-style-type: none"> Otwarcie superluksusowego hotelu o 7 gwiazdkach – Burj Al-Arab. Jego budowa rozpoczęła się w 1994 r. i została ukończona w 1999 r.
XX/XXI w. Cały świat	<ul style="list-style-type: none"> Powstają duże hotele (ponad 1000 pokoi) o specjalnym wyposażeniu, do celów biznesowych, kongresowych. Następuje gwałtowny rozwój hoteli Spa & Wellness.

Źródło: opracowanie własne autora na podstawie dostępnej literatury

Tabela 1.2. Najważniejsze daty i wydarzenia z historii hotelarstwa w Polsce

CZAS	WYDARZENIE
X w.	<ul style="list-style-type: none">• Przy głównych szlakach handlowych powstają karczmy, zapewniające kupcom nocleg, wyżywienie i rozrywkę.
XII w.	<ul style="list-style-type: none">• Przy klasztorze Joannitów w Poznaniu (w 1187 r.) powstaje pierwsze hospicjum – zapewniające nocleg z wyżywieniem; podobne budowane są w Strzegomiu, Tyńcu, Łagowie.• Powstają pierwsze karczmy (taberny) prowadzone przez duchowieństwo i budowane przeważnie przy kościołach dla potrzeb wiernych i podróżnych (bezpłatny nocleg, skromne wyżywienie).
XIV w.	<ul style="list-style-type: none">• Z polecenia biskupów gospody przyklasztorne przechodzą w ręce świeckie.• Nowe karczmy (szynki) budowane są głównie przez szlachtę posiadającą browary i gorzelnie – udzielanie gościny zaczyna być odpłatne.
1374 r.	<ul style="list-style-type: none">• Powstaje pierwszy zapis w polskim prawie dotyczący miejsc gościnnych – w Statucie Wiślickim Kazimierza Wielkiego pojawia się nakaz, „aby karczmarzom gwałtu nikt czynić nie śmiał”.
1489 r.	<ul style="list-style-type: none">• W Toruniu powstaje „Gospoda Pod Modrym Fartuszkciem” – najstarsza, do dziś istniejąca gospoda w Polsce.
XVI–XVII w.	<ul style="list-style-type: none">• Powstają stacje pocztowo-dyliżansowe, m.in. w Krakowie, Warszawie, Lublinie, Poznaniu, Zamościu, Rzeszowie.• Rozwija się branża gastronomiczna – powstają nowe obergerie i gospody w najważniejszych miastach Polski.
1693 r.	<ul style="list-style-type: none">• Z inicjatywy Królowej Marysieńki powstaje w Warszawie reprezentacyjny gmach Marywil (franc. Marie-Ville), będący centrum handlu i rozrywki z funkcjami noclegowymi (obecnie na jego miejscu stoi Teatr Wielki).
XVII–XVIII w.	<ul style="list-style-type: none">• Powstają pierwsze obiekty sanatoryjno-hotelarskie w miejscowościach o charakterze uzdrowiskowym, głównie w Sudetach (Kudowa Zdrój, Duszniki Zdrój, Jędrzejów).• Zaczynają pojawiać się pierwsze schroniska górskie.• Powstają karczmy o dość znacznych rozmiarach i szerszym zakresie świadczonych usług, tzw. austerie.
XVII–XIX w.	<ul style="list-style-type: none">• Budowane są pierwsze domy zajezdne i hotele typu miejskiego, np. Hotel Pruski (później zmienił nazwę na Angielski), hotel Pod Białym Orłem w Warszawie.
1824 r.	<ul style="list-style-type: none">• Dyrekcja Generalna Korpusu Dróg i Mostów Królestwa Polskiego wydaje dokument uznawany za pierwszy nowoczesny akt prawny dotyczący budownictwa hotelowego – zawierający projekty zajazdów oraz charakterystykę ich lokalizacji.

CZAS	WYDARZENIE
1826 r.	<ul style="list-style-type: none"> • Powstaje schronisko górskie Pod Babią Górą.
1842 r.	<ul style="list-style-type: none"> • W Poznaniu powstaje Hotel Bazar – uznawany wówczas za jeden z najnowocześniejszych obiektów noclegowych.
XIX w.	<ul style="list-style-type: none"> • W całej Polsce powstają nowoczesne obiekty hotelarskie (Warszawa – 9 hoteli, 25 domów zajezdnych, Łódź – 11 hoteli). • Intensywnie rozwijają się schroniska górskie w Sudetach i Karpatach (w Tatrach – schronisko nad Morskim Okiem, w Dolinie Kościeliskiej, w Dolinie Pięciu Stawów, na Hali Gąsienicowej).
Okres międzywojenny (1918–1939 r.)	<ul style="list-style-type: none"> • Rozwija się hotelarstwo prywatne o standardzie zbliżonym do zachodnioeuropejskiego. • Powstają luksusowe pensjonaty, np. Patria w Krynicy (należąca do Jana Kiepury). • W ówczesnych granicach Polski istnieje już ok. 1700 hoteli i ok. 1200 pensjonatów. • Rozwijająca się turystyka powoduje wzrost liczby schronisk, domów wycieczkowych, kempingów.
Po 1945r.	<ul style="list-style-type: none"> • Większość pensjonatów, domów wycieczkowych, schronisk wchodzi w skład Funduszu Wczasów Pracowniczych – stały się zakładowymi ośrodkami pracowniczymi państwowych przedsiębiorstw (oferując przeciętny, podstawowy standard usług).
XX w.–lata 70-te	<ul style="list-style-type: none"> • Na polskim rynku pojawiają pierwsze się zagraniczne systemy i łańcuchy hotelowe (hotele systemowe), np. Hotel Forum (Intercontinental Hotels Corporation). • Powstają duże hotele kongresowe, motele, zajazdy i pensjonaty.
Koniec XX i XXI w.	<ul style="list-style-type: none"> • Następuje gwałtowny rozwój usług hotelarskich w bardzo różnych formach – powstają hotele zarówno sieciowe (systemy zagraniczne i polskie), jak i indywidualne, we wszystkich kategoriach. • W Polsce jest ponad 2000 hoteli skategoryzowanych (a prawie 10 tys. wszystkich obiektów noclegowych – różnych rodzajów i kategorii).

Źródło: opracowanie własne autora na podstawie dostępnej literatury

3. Formy, kategorie i rodzaje turystyki. Przedsiębiorstwa turystyczne

Turystyka obejmuje działalność osób podróżujących i pozostających poza swym codziennym środowiskiem nie dłużej niż jeden rok w celach wypoczynkowych, służbowych lub w innych celach turystycznych.

Światowa Organizacja Turystyki wyróżnia trzy zasadnicze kategorie turystyki:

- **krajową** – obejmującą podróże mieszkańców po własnym kraju;
- **wyjazdową** – obejmującą przyjazdy do danego kraju osób stale mieszkających za granicą;
- **przyjazdową** – obejmującą wyjazdy mieszkańców danego kraju za granicę.

Z ich połączenia powstały inne formy turystyki:

- **wewnątrz krajowa** – obejmująca wyjazdy turystyki krajowej i przyjazdowej (odbywające się na terenie danego kraju);
- **narodowa** – obejmująca turystykę krajową i wyjazdową (dotyczącą obywateli danego kraju podróżujących po swoim kraju i za granicę);
- **międzynarodowa** – łącząca w sobie turystykę przyjazdową i wyjazdową.

Przedstawione formy turystyki mogą odnosić się zarówno do mieszkańców danego kraju, grupy krajów, jak i każdego regionu geograficznego czy miejscowości.

Z punktu widzenia organizatorów turystyki podstawowymi kryteriami podziału turystyki są: charakter przemieszczania się oraz liczba odwiedzanych miejscowości. Zgodnie z tymi kryteriami wyróżnia się turystykę:

- **pobytową** – polegającą na przemieszczaniu się turystów z miejsca stałego zamieszkania do jednej miejscowości, w której realizowane są podstawowe cele wyjazdu, np. wczasy pobytowe, kolonie, pobyty sanatoryjne, biwaki itp.;
- **wędrowną (wycieczkową)** – polegającą na ciągłym lub etapowym przemieszczaniu się turysty oraz odwiedzaniu różnych (co najmniej dwóch) miejscowości, np. wycieczki, obozy wędrowne, pielgrzymki itp.

Kolejne podziały turystyki związane są z kryteriami:

- **czasu trwania:** krótkoterminowa (do trzech noclegów) i długoterminowa (powyżej trzech noclegów);
- **formy organizacji wyjazdu:** zorganizowana (turysta ma zapewnione podstawowe usługi za pośrednictwem organizatorów turystyki) i niezorganizowana

(turysta sam planuje, organizuje i realizuje program wyjazdu i sam zabezpiecza swoje potrzeby z tym związane);

- **środką transportu:** drogowa (samochodowa, motorowa, autokarowa, rowerowa), wodna (morska, śródlądowa, promowa, kajakowa), kolejowa, samolotowa, piesza;
- **okresu wyjazdu i pory roku:** urlopową, wakacyjną, letnią, zimową, poza sezonem;
- **regionu koncentracji (kierunku):** górską, nizinną, nadmorską, miejską, wiejską, itp.;
- **rodzaju zakwaterowania:** hotelowa, parahotelowa (wykorzystująca np. drugie mieszkanie, kempingi, przyczepy samochodowo-mieszkalne, apartamenty);
- **liczby uczestników:** indywidualna, zbiorowa;
- **wieku uczestników:** szkolna, studencka, seniorów.

Dla turysty najważniejszym kryterium podziału turystyki jest niewątpliwie **cel wyjazdu**, potrzebą, którą chce zrealizować w czasie wyjazdu, a która determinuje większość elementów wyżej wymienionych podziałów. Najczęściej wybierane cele podróży związane są z poznawaniem (turystyka **krajoznawcza**), wypoczynkiem (turystyka **wypoczynkowa**), zdrowiem (turystyka **sanatoryjna, morska**), sportem (turystyka **kwalifikowana**), realizacją potrzeb kulturowych czy religijnych (turystyka **religijna, pielgrzymkowa**). Nie mniej ważne są także cele dotyczące spotkań biznesowych (podróże w interesach),



Źródło: biblioteka zasobów multimedialnych

wyjazdów edukacyjnych (konferencje, seminaria, sympozja) czy te związane z odwiedzaniem miejsca pochodzenia turysty (turystyka **etniczna**). Istotne miejsce zajmują cele odnoszące się do kontaktu z naturą, ekologią, ciszą i spokojem, które w odróżnieniu od pozostałych, masowych wyjazdów turystycznych, zaspokoić można w ramach turystyki **alternatywnej, wiejskiej i agroturystyki**.

Nie bez znaczenia są także wyjazdy w ramach turystyki **motywacyjnej**, które, organizowane przez pracodawców dla swoich pracowników, są nagrodą za rzetelną pracę i mogą być zachętą na przyszłość, a także w ramach turystyki **socjalnej**, gdzie wyjazdy są dofinansowane czy refundowane przez różne organizacje lub instytucje, umożliwiające wyjazd i wypoczynek osobom, którym nie pozwoliłaby na to ich sytuacja materialna.

Ze względu na konieczność specjalnego przygotowania, w odróżnieniu do turystyki masowej, można wymienić kategorię turystyki **kwalifikowanej**, która charakteryzuje się tym, że wymaga od uczestników określonej kondycji psychofizycznej i specjalnego ekwipunku, przygotowania oraz umiejętności posługiwania się odpowiednim sprzętem, często połączonych z formalnym wymogiem posiadania określonych uprawnień, np. turystyka piesza, górską, speleologiczną (eksploracja grot i jaskiń), narciarska, kolarska, kajakowa, żeglarska, itp.

Dodatkowym czynnikiem wpływającym na decyzje turystyczne jest powszechność i dostępność produktów i usług turystycznych na rynku. Aby turysta mógł skorzystać z oferty atrakcji turystycznych, niezbędna jest działalność szeroko pojętych **przedsiębiorstw turystycznych**.

Biura podróży to podmioty gospodarcze prowadzące działalność w zakresie organizowania, realizowania i sprzedawania usług niezbędnych dla podróżującego, jak i sprzedaży usług towarzyszących i komplementarnych, czyli zakres ich działalności może być bardzo różny.

Ustawa o usługach turystycznych z 29 sierpnia 1997 roku dzieli biura podróży na trzy rodzaje i precyzuje zadania poszczególnych grup przedsiębiorstw:

- **Organizator turystyki (touroperator)** – przedsiębiorca organizujący imprezę turystyczną, czyli biuro, które tworzy masowy produkt turystyczny. Do jego obowiązków należy: tworzenie programów, zamawianie świadczeń, zatrudnianie pilotów, zabezpieczanie transportu zgodnego z programem, realizowanie i rozliczanie zamówionych usług.
- **Pośrednik turystyczny** – biuro podróży, którego działalność polega na zawieraniu umów o świadczenie usług turystycznych w imieniu i na zlecenie klienta.
- **Agent turystyczny (agent podróży)** – to biuro podróży, którego działalność polega na stałym pośredniczeniu w zawieraniu umów na rzecz touroperatorów lub innych usługodawców.

Touroperator i pośrednik turystyczny odpowiadają za organizację imprezy turystycznej, jakość i standard usług, za zrealizowanie świadczeń zgodnie z zawartą z klientem umową, za rozliczenie z dostawcami usług. Natomiast agent, jako pośrednik w sprzedaży, odpowiada wyłącznie za należytą i zgodną z programem touroperatora sprzedaż usług.

Wśród przedsiębiorstw turystycznych nie może zabraknąć także **dostawców**, którzy, jako bezpośredni producenci poszczególnych dóbr i usług turystycznych, dostarczają częściowych, pojedynczych składników kompleksowego produktu turystycznego, takich



jak: transport, nocleg, wyżywienie, ubezpieczenie, imprezy kulturalne i rozrywkowe, bez których oferta organizatorów turystyki nie mogłaby być kompleksowa.

3. Organizacje hotelarskie i turystyczne

Dynamiczny rozwój ruchu turystycznego i hotelarstwa wymusił potrzebę kształcenia kadry przedsiębiorstw branżowych działających na rynku, a także ochrony ich interesów. Chęć i konieczność określenia standardów działania biur podróży oraz standardów wyposażenia i świadczenia usług w obiektach hotelowych przyczyniły się do powstania organizacji turystycznych i hotelarskich. Celem ich działania było i jest wspieranie rozwoju branży, unowocześnianie i modernizacja istniejących przedsiębiorstw oraz szeroko pojęta edukacja pracowników firm turystycznych i hotelarskich, a także samych turystów.

Najstarszą międzynarodową organizację hotelarską założono w 1869 r. – była nią **Union Internationale Hoteliere** z siedzibą w Kolonii. Razem z londyńską Alliance Internationale de L'Hotelliere utworzyły w 1946 r. **IHA – International Hotel Association** (Międzynarodowe Stowarzyszenie Hotelowe) z siedzibą w Paryżu. Obecnie stowarzyszenie nosi nazwę **International Hotel & Restaurants Association – IH&RA** (w 2008 r. przeniesiono siedzibę z Paryża do Lozanny) i jest najważniejszą organizacją non profit, działającą na rzecz branży hotelarskiej i restauratorów, reprezentując ich interesy (Polska jest członkiem stowarzyszenia od 1928 r., z przerwą w latach 1939–1968). Głównym celem działania IH&RA jest integracja i zrzeszanie narodowych organizacji hotelarskich oraz ochrona zawodowych i osobistych interesów właścicieli hoteli i restauracji.

Konfederacja Krajowych Stowarzyszeń Hoteli i Restauracji we Wspólnocie Europejskiej HOTREC (Confederation of National Hotel and Restaurant Association in the European Community) została utworzona w 1982 r. z siedzibą w Brukseli. Jej celem jest reprezentowanie sektora hotelarskiego na forum Unii Europejskiej, a przede wszystkim łączenie działań pracodawców w branży z działaniami organizacji hotelarskich.

Ho-Re-Ca – Międzynarodowy Związek Krajowych Organizacji Hotelarskich, Restauracyjnych i Kawiarnianych (International Union of National Associations of Hotel, Restaurant and Cafe Keepers) to organizacja reprezentująca krajowe zrzeszenia branżowe (hotele, restauracje, kawiarnie), której zadaniem jest wspólna działalność w celu obrony ich interesów, a także wymiana informacji, doświadczeń, działalność szkoleniowa, promocyjna, współpraca w zakresie wydawania publikacji i pism branżowych. (Polska jest członkiem związku od 1974 r.).

Poniżej przedstawiono najważniejsze Polskie organizacje hotelarskie.

Polskie Zrzeszenie Hoteli – PZH (1996–2009 z przerwą w latach 2007–2008) to organizacja powstała z przekształcenia działającego od 1962 r. Zrzeszenia Polskich Hoteli Turystycznych. Jego zadaniem statutowym było:

- wspieranie rozwoju hotelarstwa i stwarzanie warunków do modernizacji i unowocześniania obiektów hotelarskich w kraju;
- rozwijanie i utrwalanie etyki zawodowej hotelarzy i tradycji polskiej gościnności;
- ochrona interesów zawodowych hotelarzy, gastronomików, pracowników turystyki i ośrodków wypoczynkowych;
- upowszechnianie wiedzy zawodowej, szkolenie i kształcenie kadr na potrzeby branży oraz wspieranie badań naukowych w tej dziedzinie;
- reprezentowanie polskiego hotelarstwa w kraju i za granicą.

Polska Izba Hotelarstwa (PIH) powstała w 2002 r. i jest organizacją zrzeszającą przedsiębiorców świadczących usługi hotelarskie oraz organizacje działające na rzecz hotelarstwa. Główne zadania PIH to:

- podejmowanie działań na rzecz tworzenia warunków rozwoju hotelarstwa w Polsce, w tym inicjowanie wobec uprawnionych organów odpowiednich rozwiązań ustawodawczych oraz zmian w przepisach obowiązujących;
- wspieranie inicjatyw gospodarczych w hotelarstwie;
- popieranie kształcenia zawodowego w zakresie hotelarstwa, organizowanie praktyk szkoleniowych dla uczniów, studentów i pracowników hoteli;
- doskonalenie wiedzy zawodowej poprzez organizowanie kursów, dokształcania zawodowego;
- organizowanie i prowadzenie szkół hotelarskich, wyższych i średnich;
- organizowanie dyskusji zawodowych w postaci zebrań, seminariów, kongresów;
- organizowanie wymiany informacji między przedsiębiorstwami i hotelami;
- wydawanie opinii i ekspertyz oraz delegowanie na zaproszenie organów państwowych swoich przedstawicieli do uczestniczenia w pracach instytucji doradczo-opiniotwórczych w sprawach związanych z działalnością hotelarską i gastronomiczną;
- informowanie o funkcjonowaniu hoteli oraz prowadzenie działalności upowszechniającej wiedzę na temat działalności hotelarskiej i gastronomicznej;
- popieranie działań inwestycyjnych w hotelarstwie.

Na podstawie dewizy „Hospes Hospiti Sacer” oraz innych zasad stabilnego i odpowiedzialnego biznesu PIH opracowała **Kodeks Etyki Hotelarza**, który jest zbiorem zasad propagujących właściwe zachowania dla każdego przedsiębiorstwa hotelowego (www.pih.hotel.pl).

Izba Gospodarcza Hotelarstwa Polskiego (IGHP) powstała w 2002 r. z inicjatywy przedsiębiorstw reprezentujących sektor hotelarski, gastronomiczny oraz wyższych uczelni współpracujących na rzecz turystyki i hotelarstwa w Polsce. Jest organizacją sa-

morządu gospodarczego reprezentującą interesy swoich członków w kontaktach z administracją państwową na szczeblu lokalnym, regionalnym, krajowym oraz w Unii Europejskiej. Do jej głównych zadań należy lobbing na rzecz tworzenia warunków do prowadzenia działalności branżowej hotelarsko-gastronomicznej oraz wspieranie wszelkich inicjatyw gospodarczych swoich członków. Izba kształtuje i upowszechnia zasady etyki w działalności gospodarczej poprzez opracowywanie norm rzetelnego postępowania w obrocie gospodarczym oraz działania integrujące środowisko hotelarskie w Polsce. IGHP reprezentuje polskie hotelarstwo w **HOTREC**.

Wybrane światowe organizacje turystyczne:

- UNWTO – Światowa Organizacja Turystyki,
- WT&TC – Światowa Rada Podróży i Turystyki,
- IYHF – Międzynarodowa Federacja Schronisk Młodzieżowych,
- FICC – Międzynarodowa Federacja Kempingu i Karawaningu.

Wybrane Polskie organizacje turystyczne:

- POT – Polska Organizacja Turystyczna,
- PIT – Polska Izba Turystyki,
- PTTK – Polskie Towarzystwo Turystyczno-Krajoznawcze,
- PTSM – Polskie Towarzystwo Schronisk Młodzieżowych,
- PFCC – Polska Federacja Kempingu i Karawaningu,
- Polska Federacja Turystyki Wiejskiej „Gospodarstwa Gościnne”.

Bibliografia

Literatura obowiązkowa

Drogoń W., Granecka-Wrzosek B., *Podstawy hotelarstwa i usługi dodatkowe*, WSiP, Warszawa 2013.

Koniuszewska E., Mitura E., *Organizacja pracy w hotelarstwie*, Wydawnictwo Difin, Warszawa 2009.

Świstak E., *Podstawowe pojęcia dotyczące hotelarstwa*, [w:] Sawicka B. (red.), *Organizacja pracy w hotelarstwie*, Wydawnictwo Format-AB, Warszawa 2008.

Tulibacki T., *Organizacja pracy*, cz. 1, WSiP, Warszawa 2009.

Literatura uzupełniająca

Alejziak W., *Przemysł turystyczny w Polsce i na świecie*, [w:] Kruczek Z., *Kompendium pilota wycieczek*, Wydawnictwo Proksenia, Kraków 2005.

Gaworecki W., *Turystyka*, PWE, Warszawa 2007.

Libera K., *Międzynarodowy ruch osobowy*, Wydawnictwo PTE, Wrocław 1965.

Nowakowska A., *Spółeczno-ekonomiczne uwarunkowania ruchu turystycznego w układach przestrzennych*, „Monografie” nr 88, AE, Kraków 1989.

Oparka S., Nowicka T., *Technik hotelarstwa. Organizacja pracy w hotelarstwie*, Wydawnictwo Maria, Warszawa-Kudowa Zdrój 2008.

Terminologia turystyczna. Zalecenia WTO, Organizacja Narodów Zjednoczonych, World Tourism Organisation, Warszawa 1995.

Wieczorkiewicz B. (red.), *Międzynarodowy Słownik Turystyczny*, Wydawnictwo Sport i Turystyka, Warszawa 1961.

Wolak G. (red.), *Organizacja pracy w hotelarstwie*, Krakowska Szkoła Hotelarska, Wydawnictwo Proksenia, Kraków 2006.

Netografia

www.hotelarze.pl

www.horecanet.pl

www.irh.pl



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

MINISTERSTWO
EDUKACJI
NARODOWEJ



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



www.pih.hotel.pl

Projekt „Model systemu wdrażania i upowszechniania kształcenia na odległość w uczeniu się przez całe życie”
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
Podstawy hotelarstwa



Kształcenie Na Odległość
czas na n@ukę