



Moduł II

Turystyczna baza noclegowa

Wprowadzenie

1. Klasyfikacja obiektów świadczących usługi hotelarskie według UNWTO i ustawy o usługach turystycznych
2. Trendy rozwojowe i stan bazy hotelarskiej w Polsce
3. Współczesne systemy i sieci hotelowe

Bibliografia

Wprowadzenie

Na polskim rynku hotelarskim występują zróżnicowane rodzajowo obiekty noclegowe. Obok hoteli, moteli, pensjonatów czy schronisk funkcjonują także domy i ośrodki wczasowe, zajazdy, ośrodki kolonijne, domy pracy twórczej, hoteliki, hostele i wiele innych. Wszystkie one świadczą usługi noclegowe, jednak nie każda może być nazwana usługą hotelarską.



Źródło: biblioteka zasobów multimedialnych

Działalność hotelarską w Polsce regulują przepisy Ustawy o usługach turystycznych z dnia 29.08.1997 r. (Dz.U. z 2001 r., nr 55, poz. 578). W ustawie zdefiniowano podstawowe pojęcia oraz określono warunki świadczenia przez przedsiębiorców usług turystycznych, w tym hotelarskich. Ustawa definiuje rodzaje obiektów, w których mogą być świadczone usługi hotelarskie. Każdy z nich musi spełniać określone wymagania, do których należą:

- wymagania co do wielkości obiektu, jego wyposażenia oraz zakres świadczonych usług, ustalone dla rodzaju i kategorii, do których obiekt został zaszeregowany,
- wymagania sanitarne, przeciwpożarowe oraz inne określone odrębnymi przepisami.

Ustawa zezwala na świadczenie usług hotelarskich, również w innych obiektach, jeśli obiekty te spełniają minimalne wymagania co do wyposażenia, o których mowa w dalszej części ustawy (np. wynajmowanych przez rolników pokojach i miejscach do ustawienia namiotów w prowadzonych przez nich gospodarstwach rolnych) oraz wymagania opisane wcześniej (Ustawa o usługach turystycznych z dn. 29.08.1997 r.).

1. Klasyfikacja obiektów świadczących usługi hotelarskie według UNWTO i ustawy o usługach turystycznych

Obiekty świadczące usługi hotelarskie należą do tzw. **bazy noclegowej**. Są to wszelkiego rodzaju obiekty noclegowe lub ich części, niektóre części specjalnie dostosowanych środków transportowych oraz wyodrębnione tereny wraz z urządzeniami, bezpośrednio związane z obsługą osób podróżujących. Należą do niej także kwatery prywatne, hotele robotnicze, domy studenckie itp.

Obiektem hotelarskim nazywamy budynek lub zespół budynków bądź urządzeń terenowych, których główną funkcją jest zaspokajanie podstawowych potrzeb bytowych osób przebywających czasowo poza stałym miejscem zamieszkania oraz spełniających minimalne wymagania przewidziane dla danego rodzaju obiektu, ujęte przepisami prawnymi.

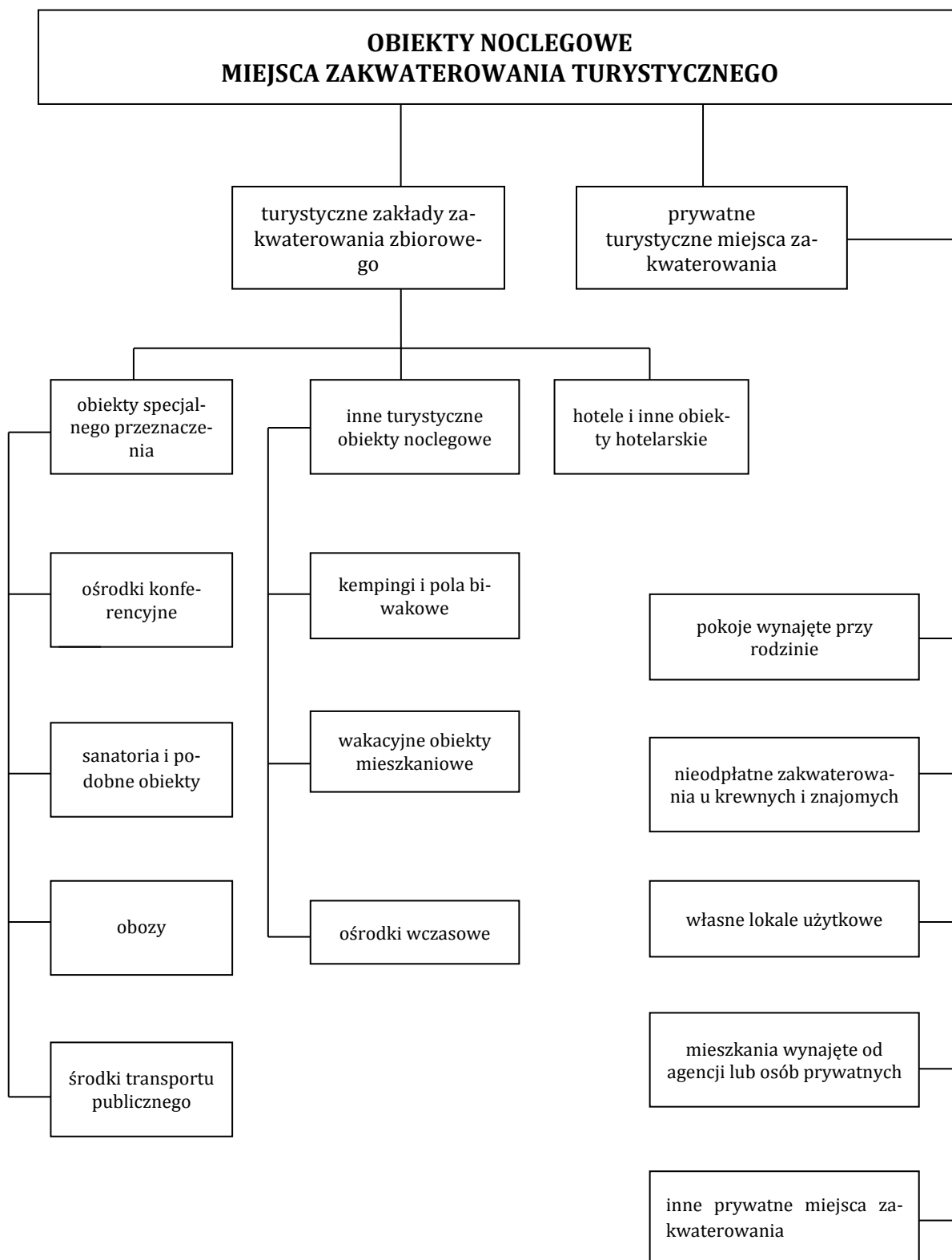
Klasyfikacja jest to podział obiektów noclegowych na rodzaje w zależności od różnych cech.

Na świecie spotyka się różne systemy klasyfikacji zakładów świadczących usługi noclegowe, w zależności od przyjętych kryteriów. Wielka różnorodność obiektów i ich specyficzne cechy często związane są z danym państwem, regionem, kulturą czy religią, co sprawia, że prawie nie ma jednolitych (uniwersalnych) kryteriów podziału bazy noclegowej umożliwiających obiektywne porównywanie ich działalności (poza kryterium standardu, który w większości krajów opiera się o system gwiazdkowy).

Obiekty noclegowe charakteryzują się dużym zróżnicowaniem pod względem: dostępności dla gości, posiadanych urządzeń technicznych (standardu), lokalizacji, wielkości, zakresu świadczonych usług czy średniego czasu pobytu gości.

Światowa Organizacja Turystyki (UNWTO) zaproponowała uporządkowanie klasyfikacji obiektów noclegowych dokonywanych w poszczególnych krajach poprzez określenie międzynarodowych pojęć i standardów oraz dzieląc obiekty noclegowe. Klasyfikację według UNWTO zaprezentowano na schemacie:

Rysunek 2.1. Zalecana klasyfikacja obiektów hotelarskich według UNWTO



Źródło: opracowanie własne autora na podstawie : Drogoń, Granecka-Wrzosek 2013, s. 70

Skupiając się wyłącznie na charakterystyce działalności obiektów hotelarskich, według klasyfikacji UNWTO można wyróżnić:

- **Hotele i motele z restauracją** – obiekty, których podstawowa działalność polega na odpłatnym udostępnianiu miejsc noclegowych na krótkie pobyty, ogólnie dostępne, połączone z działalnością gastronomiczną. Są to m.in.:
 - hotele,
 - motele,
 - gospody,
 - hotele sezonowe.
- **Hotele i motele bez restauracji** – w grupie tej zostały ujęte obiekty, których podstawowa działalność polega na odpłatnym udostępnianiu miejsc noclegowych na krótkie pobyty, ogólnie dostępne, bez restauracji. Należą do nich:
 - hotele bez restauracji,
 - motele bez restauracji,
 - gospody bez restauracji,
 - hotele sezonowe bez restauracji.
- **Domy wycieczkowe i schroniska** – obiekty, których podstawowa działalność polega na udostępnianiu miejsc noclegowych na krótki pobyt, często dla podróżującej młodzieży, dostępne na szczególnych zasadach (minimalny zakres usług i samoobsługa). Są to:
 - schroniska i domy wycieczkowe na terenach miejskich,
 - schroniska i domy wycieczkowe na terenach wiejskich,
 - schroniska przy szlakach turystycznych (np. górskie).
- **Kempingi** – obiekty, których podstawowa działalność polega na udostępnianiu miejsc przeznaczonych na jedno- lub kilkudniowy pobyt dla turystów nocujących pod namiotami, w pojazdach kempingowych (kamperach lub kampobusach), przyczepach itp.
- **Sanatoria i podobne obiekty** – w grupie tej zostały ujęte obiekty, których podstawowa działalność polega na udostępnianiu na czasowy pobyt ogólnie dostępnych miejsc noclegowych, razem z usługami o charakterze zdrowotnym lub w połączeniu z urządzeniami uzdrowiskowymi i urządzeniami pomagającymi podnieść sprawność fizyczną.
- **Inne miejsca zakwaterowania**, których działalność polega na udostępnianiu na krótki czas miejsc noclegowych, a których nie sklasyfikowano gdzie indziej ze względu na specyfikę ich działalności:
 - wagony sypialne,
 - rotele,
 - aquatele,

- seatele,
- flytele,
- baza noclegowa z wyżywieniem lub bez, utrzymywana przez organizacje i dostępna wyłącznie dla członków tych organizacji (ONZ – WTO 1995, GUS 2008).

Oficjalną klasyfikację rodzajową obiektów hotelarskich w Polsce zawiera Ustawa o usługach turystycznych z dnia 29 sierpnia 1997 r. Zdefiniowano w niej następujące rodzaje obiektów hotelarskich:

- **Hotel** – obiekt posiadający co najmniej 10 pokoi, w tym większość miejsc w pokojach jedno- i dwuosobowych, świadczący szeroki zakres usług związanych z pobytem klientów.
- **Motel** – obiekt położony przy drodze, dysponujący parkingiem, posiadający co najmniej 10 pokoi, w tym większość miejsc w pokojach jedno- i dwuosobowych.
- **Pensjonat** – obiekt posiadający co najmniej 7 pokoi, świadczący dla swoich klientów całodzienne wyżywienie.
- **Kemping (camping)** – obiekt strzeżony, umożliwiający nocleg w namiotach, samochodach mieszkalnych (kampobusach) i przyczepach samochodowych, przyrządzanie posiłków, parkowanie samochodów, a także świadczący usługi związane z pobytem klientów; obiekty te mogą dodatkowo umożliwiać nocleg w domkach turystycznych lub innych obiektach stałych.
- **Dom wycieczkowy** – obiekt posiadający co najmniej 30 miejsc noclegowych, dostosowany do samoobsługi klientów oraz świadczący minimalny zakres usług związanych z pobytem klientów.
- **Schronisko młodzieżowe** – obiekt przeznaczony do indywidualnej i grupowej turystyki młodzieżowej, dostosowany do samoobsługi klientów.
- **Schronisko** – obiekt zlokalizowany poza obszarami zabudowanymi, przy szlakach turystycznych, świadczący minimalny zakres usług związanych z pobytem klientów.
- **Pole biwakowe** – obiekt niestrzeżony, umożliwiający nocleg w namiotach (Ustawa o usługach turystycznych z 29.08.1997 r., rozdz. 5).

Trzeba zaznaczyć, że nazwy rodzajowe oraz oznaczenia kategorii (o których mowa będzie w module 3) obiektów hotelarskich podlegają ochronie prawnej i mogą być stosowane tylko w odniesieniu do obiektów, które nazwę i kategorię uzyskały w trybie decyzji administracyjnej (wydaje je Urząd Marszałkowski).

Na potrzeby badań statystycznych Główny Urząd Statystyczny wyróżnia następujące rodzaje turystycznych obiektów zbiorowego zakwaterowania:

- **Hotel** – obiekt hotelarski zlokalizowany głównie w zabudowie miejskiej, dysponujący co najmniej 10 pokojami, w tym większość miejsc w pokojach jedno- i dwuosobowych, świadczący szeroki zakres usług związanych z pobytem gości. Każdy hotel musi świadczyć usługi gastronomiczne.
- **Motel** – obiekt hotelarski zlokalizowany przy trasach komunikacji drogowej, który poza usługami hotelarskimi przystosowany jest również do świadczenia usług motoryzacyjnych i dysponuje parkingiem. Motel musi posiadać co najmniej 10 pokoi, w tym większość miejsc w pokojach jedno- i dwuosobowych. Każdy motel musi świadczyć usługi gastronomiczne.
- **Pensjonat** – obiekt hotelarski, który świadczy usługi hotelarskie łącznie z całodziennym wyżywieniem i dysponuje co najmniej 7 pokojami. Musi świadczyć usługi gastronomiczne.
- **Inny obiekt hotelowy** – obiekt noclegowy podzielony na pokoje, podlegający jednemu zarządowi, świadczący pewne usługi, w tym przynajmniej codzienne sprzątanie pokoi, ślanie łóżek i mycie urządzeń sanitarnych (np. obiekt spełniający zadania hotelu, motelu lub pensjonatu, któremu nie została nadana kategoria).
- **Dom wycieczkowy** – obiekt położony na obszarze zabudowanym lub w pobliżu zabudowy, posiadający co najmniej 30 miejsc noclegowych, dostosowany do samoobsługi klientów oraz świadczący minimalny zakres usług związanych z pobytem klientów. Każdy dom wycieczkowy musi posiadać przynajmniej jedną placówkę gastronomiczną.
- **Schronisko** – obiekt położony poza obszarem zabudowanym, przy szlakach turystycznych, świadczący minimalny zakres usług związanych z pobytem klientów. Schronisko posiada przynajmniej jedną placówkę gastronomiczną. Pojęcie „schronisko” nie obejmuje schronisk młodzieżowych.
- **Schronisko młodzieżowe** – obiekt przeznaczony do indywidualnej i grupowej turystyki młodzieżowej, dostosowany do samoobsługi klientów. Schronisko młodzieżowe jest placówką zlokalizowaną w samodzielny budynek lub w wydzielonej części budynku.
- **Szkolne schronisko młodzieżowe** – placówka oświatowo-wychowawcza umożliwiająca rozwijanie zainteresowań i uzdolnień oraz korzystanie z różnych form wypoczynku i organizacji czasu wolnego.
- **Ośrodek wczasowy** – obiekt (lub zespół obiektów) noclegowy przeznaczony i przystosowany do świadczenia wyłącznie lub głównie usług związanych z wczasami.
- **Ośrodek kolonijny** – obiekt (lub zespół obiektów) noclegowy przeznaczony i przystosowany do świadczenia wyłącznie lub głównie usług związanych z koloniami.

- **Ośrodek szkoleniowo-wypoczynkowy** – obiekt (lub zespół obiektów) noclegowy przeznaczony i przystosowany do przeprowadzania kursów, konferencji, szkoleń, zjazdów itp. Może być także przystosowany do świadczenia usług wczasowych.
- **Dom pracy twórczej** – obiekt, w którym są zapewnione właściwe warunki do wykonywania pracy twórczej i wypoczynku twórców, wykorzystywany również (głównie przez ich rodziny) jako ośrodek wczasowy.
- **Zespoły ogólnodostępnych domków turystycznych** – domek turystyczny – budynek niepodpiwniczony, posiadający nie więcej niż cztery pokoje, dostosowany do świadczenia usług typu hotelarskiego. Domki turystyczne mogą tworzyć zespoły ogólnodostępnych domków turystycznych, a także organizacyjnie wchodzić w skład innych obiektów noclegowych. W grupie zespoły ogólnodostępnych domków turystycznych mogą znajdować się również miejsca kempingowe.
- **Kemping** – teren zwykle zadrzewiony, strzeżony, oświetlony, mający stałą obsługę recepcyjną i wyposażony w urządzenia (sanitarne, gastronomiczne, rekreacyjne) umożliwiające turystom nocleg w namiotach, mieszkalnych przyczepach samochodowych, a także przyrządzanie posiłków oraz parkowanie pojazdów samochodowych.
- **Pole biwakowe** – wydzielone miejsce w terenie zadrzewionym, niestrzeżone, oznakowane i ogrodzone prowizorycznie, umożliwiające turystom nocleg w namiotach. Na polu biwakowym znajdują się punkty poboru wody pitnej, podstawowe urządzenia sanitarne i tereny rekreacyjne.
- **Hostel** – obiekt noclegowy o standardzie różniącym się od obiektów hotelowych głównie liczbą miejsc w pokojach, łózkami piętrowymi i współdzieleniem części wyposażenia oraz pomieszczeń przeznaczonych dla gości (np. wspólna kuchnia/lazienka). Charakterystyczne dla hostelu jest wynajmowanie łóżka, a nie pokoju. Pokoje w hostelach są wieloosobowe, a także indywidualne: jedno-, dwu- i trzyosobowe.
- **Zakład uzdrowiskowy** – zakład opieki zdrowotnej położony na terenie uzdrowiska i wykorzystujący przy udzielaniu świadczeń zdrowotnych naturalne zasoby lecznicze uzdrowiska i świadczący usługi noclegowe.
- **Pozostałe niesklasyfikowane** – obiekty, które w czasie niepełnego wykorzystania, zgodnie z ich przeznaczeniem lub w części, pełnią funkcję obiektu noclegowego dla turystów. Są to m.in. internaty, domy studenckie, hotele robotnicze itp.

GUS prowadzi także statystykę dotyczącą obiektów indywidualnego zakwaterowania takich jak kwatery prywatne/pokoje gościnne oraz kwatery agroturystyczne.

Klasyfikacji obiektów noclegowych można dokonać także według innych kryteriów niż dotychczas zaprezentowane, np.:

- ze względu na **dostępność**:
 - ogólnodostępne, czyli otwarte dla wszystkich osób,
 - zamknięte, dostępne tylko dla tych gości, którzy mają upoważnienie do zamieszkania w tym obiekcie,
- ze względu na **lokalizację**:
 - obiekty miejskie,
 - obiekty przy trasach komunikacyjnych (tranzytowe),
 - obiekty górskie,
 - obiekty nadmorskie,
 - obiekty lotniskowe itp.,
- ze względu na **zakres świadczonych usług**:
 - hotele pełne świadczące kompleksowy zakres usług, z restauracją dostępną również dla gości niemieszkających w hotelu,
 - pensjonaty świadczące usługi noclegowe z pełnym wyżywieniem, ale wyłącznie dla gości mieszkających w obiekcie,
 - hotele garni świadczące tylko usługi noclegowe, oferujące gościom co najwyżej śniadania (nie mają obowiązku prowadzenia restauracji),
- ze względu na **czas eksploatacji obiektu**:
 - obiekty sezonowe, np. w miejscowościach nadmorskich mogą być czynne tylko latem,
 - obiekty całoroczne, użytkowane przez cały rok,
- ze względu na **średni czas pobytu gości**:
 - obiekty rezydenckie, oferujące pobyty długoterminowe (kilkutygodniowe, kilkumiesięczne),
 - hotele dla przyjezdnych, oferujące pobyty krótko- i średnioterminowe (od 2–3-dniowego do 1–2-tygodniowego),
 - hotele lotniskowe – tranzytowe, (pokoje wynajmowane na godziny – krótki wypoczynek w trakcie podróży).

2. Trendy rozwojowe i stan bazy hotelarskiej w Polsce

Współczesne obiekty hotelarskie muszą sprostać wielu wyzwaniom. Ciągły wzrost wymagań klientów, konkurencja na rynku oraz stale rosnąca liczba nowoczesnych obiektów wymuszają na przedsiębiorstwach hotelowych konieczność zmian i dostosowania się do nowej rzeczywistości. Hotele muszą stawać się coraz bardziej funkcjonalnymi i oferować coraz szerszy zakres usług. Starsze obiekty, oprócz modernizacji wyposażenia i zastosowania nowych technologii, muszą dokonywać zmian w funkcjonowaniu i oferować takie pakiety usług, aby pod względem oferty dorównywać nowo budowanym obiektom.

„Do współczesnych kierunków rozwoju hotelarstwa należą:

- rozwój nowych form obiektów hotelarskich,
- wysoka specjalizacja hoteli,
- nowe trendy w budownictwie hotelowym
- rozwój międzynarodowych systemów hotelowych” (Tulibacki 2009).

Rozwój nowych form obiektów hotelarskich związany jest przede wszystkim z pojawianiem się nowych potrzeb turystów, którzy szukają innych niż dotychczas sposobów zagospodarowania czasu wolnego. Wzrost poziomu życia, możliwość, łatwość i szybkość przemieszczania się między krajami i kontynentami spowodowały, że turystyka, a co za tym idzie usługi hotelarskie, nie są już kierowane tylko do elitarnego odbiorcy. Oferta przemysłu turystyczno-hotelarskiego otwiera się także w kierunku klienta masowego, często o niewygórowanych oczekiwaniach i ograniczonych możliwościach finansowych.

Powstają **tanie hotele**, w których obowiązuje maksymalizacja oszczędności przy zapewnieniu niezbędnych wygód, **hostele** oferujące usługę wynajmowania miejsc noclegowych (łóżek, a nie pokoi) w pokojach wieloosobowych, **motele** dla klientów zmotoryzowanych, sytuowane bezpośrednio przy drogach, czy **boatele** – obiekty przeznaczone dla amatorów wodnych tras turystycznych lub statki funkcjonujące jako hotel.

Z drugiej strony budowane są niewielkie, kameralne, ale za to luksusowe **hotele typu boutique** oraz większe **hotele typu SPA**, oferujące poza standardowymi usługami hotelarskimi zabiegi pielęgnacyjne i poprawiające kondycję fizyczną. Dla gości zainteresowanych ofertą na dłuższe pobyty poza miejscem stałego zamieszkania i ceniących sobie luksusowe warunki, usługi oferują **hotele apartamentowe**.

Wysoka specjalizacja hoteli związana jest z obsługą wybranych grup klientów o specyficznych cechach i potrzebach. Coraz więcej hoteli specjalizuje się w obsłudze bardzo bogatych turystów, pragnących zamieszkać w luksusowych warunkach bez względu na

cenę, np. zlokalizowanych w obiektach zabytkowych czy o charakterystycznej architekturze. Domeną innych jest obsługa zjazdów, konferencji i kongresów. Należą do nich duże obiekty reprezentacyjne, o najwyższych kategoriach, wyposażone w odpowiednią infrastrukturę i sprzęt, przystosowane do różnych potrzeb i wymagań organizatorów oraz uczestników tych spotkań.

Nowe trendy w budownictwie hotelowym to efekt zabiegów i działań marketingowych, które w ramach strategii marketingowych kreują hotele o nietypowej, przyciągającej wzrok gościa formie architektonicznej, wykonanych z nietypowych materiałów konstrukcyjnych lub w nietypowych lokalizacjach. Do nowych kierunków i trendów należy także aranżacja hoteli w budynkach wysokościowych (funkcjonują samodzielnie albo zajmują tylko jego część – wybrane piętra). W tabeli zaprezentowano przykłady nietypowych budynków hotelowych.

Tabela 2.1. Przykłady nietypowych kształtów budynków hotelowych

Nazwa hotelu	Lokalizacja	Kształt
Burj Al Arab (Arabska Wieża)	Dubaj – Zjednoczone Emiraty Arabskie	żagiel (żaglowiec)
Titanic	Turcja	statek
Hydropolis	Dubaj – Zjednoczone Emiraty Arabskie	meduza (hotel podwodny)
Piramida Hotel SPA & Wellness, Luxor Hotel Grand Pyramid	Polska (Tychy) USA Dubaj	piramida
Royal Wings	Turcja	ptasie skrzydła
Posejdon	Fidżi	spodki kosmiczne
Dog Bark Park Inn	USA	pies
Inntel Hotel	Holandia	stos chat

Źródło: opracowanie własne autora na podstawie stron internetowych poszczególnych hoteli i portalu www.bryla.pl

Zainteresowanie gości budzą obiekty hotelowe budowane w całości lub części z nietypowego materiału:

- soli – np. Salt Hotel położony na słonej pustyni w Boliwii,
- lodu i śniegu – budowane każdego roku z bloków lodu: Ice Hotel w Jukkasjärvi w Szwecji czy Śnieżny Zamek w Kemi w Finlandii,
- szkła – szklane igloo przy Hotelu Saariselka w Finlandii,
- płótna z włókna szklanego pokrytego teflonem – jak zewnętrzna część Hotelu Burj Al Arab w Dubaju,
- pumeksu wulkanicznego – hotel Punta Grande El Hierro na Wyspach Kanaryjskich.

Rysunek 2.2. Burj Al Arab, Dubaj



Źródło: biblioteka zasobów multimedialnych

Rysunek 2.3. Luxor Hotel, Las Vegas



Źródło: biblioteka zasobów multimedialnych

Rysunek 2.4. Salt Hotel, Boliwia



Źródło: biblioteka zasobów multimedialnych

Obiekty hotelowe powstają również w nietypowych lokalizacjach: na bagnach, na morzu, w dżungli (na drzewach), w jaskiniach, szczytach gór, w byłych kamieniołomach i kopalniach lub są zagłębione w ziemi.

Rozwój międzynarodowych systemów hotelowych to cecha charakterystyczna końca XX i obecnego wieku. Dynamiczny wzrost liczby podróży wymusił szerszy zakres współpracy i integracji obiektów hotelarskich. Zróznicowany poziom zasobów pieniąż-

nych, upodobań, przyzwyczajęń, wymogów co do poziomu, standardu i zakresu usług, stały się powodem zainteresowania dużych kapitałów (funduszy inwestycyjnych, korporacji) budownictwem hotelowym. W efekcie powstały silne, międzynarodowe korporacje – systemy i łańcuchy hotelowe grupujące obiekty hotelarskie w jednolite struktury organizacyjne. Cele i zasady działalności współczesnych sieci hotelowych zostaną przedstawione w następnym rozdziale.

Stan bazy hotelarskiej w Polsce

Dzisiejszy obraz hotelarstwa w Polsce to stale rozwijająca się branża, przeznaczająca ogromne nakłady finansowe na inwestycje, na rozbudowę infrastruktury usługowej. Dotyczy to szczególnie hoteli indywidualnych i należących do międzynarodowych systemów hotelarskich. Obecny stan bazy hotelarskiej w Polsce przedstawiają tabela 2.2 oraz wykres 2.1.

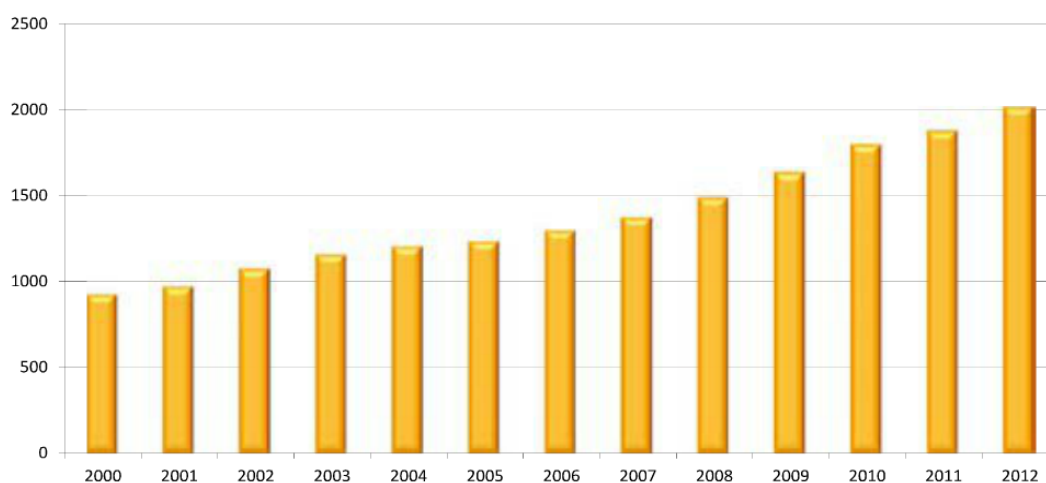
Tabela 2.2. Stan bazy hotelarskiej w Polsce w latach 2005–2012

Wyszczególnienie	Obiekty			Miejsca noclegowe		
	2011	2012		2011	2012	
	w liczbach bezwzględnych	2011=100		w liczbach bezwzględnych	2011=100	
Ogółem	9 121	9 483	104,0	649 441	675 433	104,0
Hotele	1 883	2 014	107,0	186 968	198 093	106,0
Motele	123	116	94,3	4 574	4 264	93,2
Pensjonaty	289	311	107,6	12 610	13 714	108,8
Inne obiekty hotelowe	989	973	98,4	48 239	48 074	99,7
Domy wycieczkowe	54	53	98,1	4 000	3 918	98,0
Schroniska	65	61	93,8	3 353	3 183	94,9
Schroniska młodzieżowe	46	44	95,7	2 883	2 880	99,9
Szkolne schroniska młodzieżowe	281	282	100,4	16 249	17 248	106,1
Ośrodki wczasowe	1 080	1 079	99,9	114 674	116 395	101,5
Ośrodki kolonijne	101	92	91,1	14 575	13 126	90,1
Ośrodki szkoleniowo-wypoczynkowe	465	450	96,8	48 212	46 824	97,1
Domy pracy twórczej	35	37	105,7	1 585	1 752	110,5
Zespoły domków turystycznych	356	388	109,0	21 456	24 267	113,1
Kempingi	135	131	97,0	20 672	21 868	105,8
Pola biwakowe	188	192	102,1	20 188	21 401	106,0
Zakłady uzdrowiskowe	159	190	119,5	30 166	33 681	111,7
Pokoje gościnne/Kwatery Prywatne	1 500	1 623	108,2	33 971	37 583	110,6
Kwatery agroturystyczne	582	683	117,4	9 281	11 124	119,9
Pozostałe (w tym hostele)	790	764	96,7	55 785	56 038	100,5

Źródło: Główny Urząd Statystyczny, Warszawa 2013

Wykres 2.1. Liczba hoteli w Polsce w latach 2000–2012

Wzrost liczby hoteli w Polsce w latach 2000–2012



Źródło: Rynek hotelarski w Polsce, Raport 2013, Świat Hoteli (Hotelon na bazie danych GUS)

3. Współczesne systemy i sieci hotelowe

Każdy hotel ma swojego właściciela, który nim zarządza. Może to być firma niekoniecznie związana z branżą turystyczną. Hotel może funkcjonować jako niezależny obiekt pod swoją własną marką, może też funkcjonować wraz z innymi hotelami, w grupie hotelarskiej, korzystając ze wspólnych rozwiązań w zakresie zarządzania, marketingu czy opracowanych systemów rezerwacji i obsługi gości.

We współczesnym hotelarstwie coraz większą rolę odgrywają międzynarodowe systemy i łańcuchy hotelowe, które na całym świecie dysponują obecnie kilkudziesięcioma milionami miejsc noclegowych. Ich powstanie stanowiło odpowiedź na wzrastającą konkurencję, bardziej wymagającego turystę, który oczekuje kompleksowej, bogatej w atrakcje oferty oraz na nowe trendy w hotelarstwie, takie jak zapotrzebowanie na wyspecjalizowane hotele i rozpoznawalność, jaką dają jednolity znak firmowy (logo) i jednolite standardy obsługi.

W branży hotelarskiej występują dwa rodzaje powiązań:

1. Samodzielne firmy – grupy kapitałowe, zarządzające hotelami własnymi lub na podstawie odrębnych umów. Zwykle prowadzą hotele kilku marek.
2. Dobrowolne zrzeszenia niezależnych hoteli, realizujące wspólne działania na rzecz stowarzyszonych hoteli głównie w zakresie marketingu i rezerwacji miejsc noclegowych.

System/łańcuch hotelarski mogą tworzyć:

- hotele, motele, pensjonaty oferujące taki sam zakres usług, ale różniące się standardem i kategorią,
- hotele, motele, pensjonaty oferujące usługi o takim samym standardzie, specjalizujące się w podobnej funkcji (np. SPA, turystyka biznesowa, turystyka wakacyjna, rodzinna itp.), ale mające różnych właścicieli,
- obiekty danego rodzaju specjalizujące się w turystyce pobytowej letniej, ale o różnym standardzie i mające różnych właścicieli.

W obrębie sieci mogą funkcjonować hotele o różnej formie własności:

- hotele własne – stanowiące wyłączną własność danego ugrupowania hotelowego (wybudowane przez firmę lub zakupione),
- hotele dzierżawione – stanowiące własność prywatną osób fizycznych lub instytucji, a przekazane w użytkowanie grupie hotelowej,
- hotele zarządzane – nie stanowiące własności sieci, lecz przekazywane mu w zarząd,

- hotele koncesjonowane – mające prywatnych właścicieli (osoby fizyczne lub instytucje), działające na mocy umów franchisingowych pod znakiem firmowym znanej sieci lub systemu.

Stosowane powszechnie pojęcia „system hotelowy” i „łańcuch hotelowy” oznaczają ugrupowanie hotelowe i mogą być stosowane wymiennie. Tak w literaturze jak i w codziennym życiu gospodarczym branży hotelowej używane są także inne określenia, tj.: korporacja, spółka, marka, konsorcjum, organizacja, zrzeszenie, klub, towarzystwo, zjednoczenie. Wszystkie te nazwy odnoszą się do bardziej lub mniej podobnie funkcjonujących grup hotelowych.

Tabela 2.3. Cechy systemów i łańcuchów hotelowych

	System hotelowy	Łańcuch hotelowy
Definicja	„Zespół obiektów hotelowych zarządzanych lub nadzorowanych przez centralę, która wypracowała indywidualne cechy charakterystyczne odpowiednie do funkcji, standardu, zakresu świadczonych usług, organizacji i innych cech zewnętrznych” (Błądek 1974).	„Zespół hoteli kierowany przez wspólny zarząd, który prowadzi jednolitą politykę w zakresie żywienia i zakwaterowania, utrzymujący jednolity standard usług hoteli należących w zasadzie do jednego właściciela” (Tulibacki 2002).
Cechy użytkowe	<p>Jest to najszersze pojęcie funkcjonujące na rynku, obejmujące marki, łańcuchy, sieci,</p> <p>posiadaczami systemów są w większości wielkie firmy kapitałowe, budowlane itp.,</p> <p>obiekty posiadają jednolitą strukturę organizacyjną, dokumentację eksploatacyjną, standard wyposażenia części noclegowej i gastronomicznej,</p> <p>obiekty stosują ujednolicony zakres usług i system obsługi gości,</p> <p>obiekty dysponują jednolitym</p>	<p>Może być częścią systemu hotelowego lub funkcjonować samodzielnie,</p> <p>należy do jednego właściciela (wszystkie obiekty łańcucha),</p> <p>posiada wspólny zarząd dla wszystkich hoteli należących do łańcucha,</p> <p>posiada jednolity zakres i standard usług hotelowych, gastronomicznych, standard zabezpieczenia przeciwpożarowego oraz system finansowo-księgowy,</p> <p>obiekty stosują sprzęt i oprogramowanie komputerowe tej</p>

	systemem komputerowym, własnym systemem rezerwacji, posługują się zunifikowanym emblematem (logo).	samej generacji, obiekty posługują się zunifikowanym znakiem firmowym (logo).
--	--	--

Źródło: opracowanie własne autora na podstawie: Błądek 1974, Tulibacki 2002

Podstawową korzyścią, jaką polskie hotelarstwo zyskuje dzięki międzynarodowym sieciom hotelowym, jest możliwość wykorzystania rozwiązań stosowanych na świecie. Dotyczy to zarówno rozwiązań technicznych i technologicznych oraz organizacyjnych, które mają duży wpływ na poziom usług hotelarskich, jak i rozwiązań z zakresu zarządzania i nowoczesnego marketingu, który, odpowiednio wykorzystany i w połączeniu z dobrze prowadzonym biznesem hotelowym, może stać się przyczynkiem sukcesu finansowego.

Największe międzynarodowe sieci hotelowe i marki hotelowe według rankingu World Ranking 2013 Of Hotel Groups And Brands zestawionego przez MKG Hospitality prezentują tabele 2.4 oraz 2.5.

Tabela 2.4. Największe grupy hotelowe na świecie w 2013 r. (wg liczby j.m.)

Miejsce w świecie	Nazwa grupy	Kraj pochodzenia	Liczba obiektów	Liczba pokoi (jednostek mieszkalnych)
1.	InterContinental Hotels Group	Wielka Brytania	4602	675982
2.	Hilton Hotels	USA	3992	652387
3.	Marriott International	USA	3672	638793
4.	Wyndham Hotel Group	USA	7342	627437
5.	Choice	USA	6198	497023
6.	Accor	Francja	3515	450199
7.	Starwood Hotels and Resorts	USA	1121	328055
8.	Best Western	USA	4024	311611
9.	Home Inns	Chiny	1772	214070
10.	Carlson Rezidor Hotel Group	USA	1077	166245

Źródło: opracowanie własne autora na podstawie strony www.e-hotelarstwo.com

Tabela 2.5. Największe marki hotelowe na świecie w 2013 r. (wg liczby j.m.)

Miejsce w świecie	Marka hotelowa	Nazwa grupy	Kraj pochodzenia	Liczba obiektów	Liczba pokoi (jednostek mieszkalnych)
1.	Holiday Inn+ HI Express	InterContinental Hotels Group	Wielka Brytania	3392	424612
2.	Best Western	Best Western	USA	4024	311611
3.	Marriott Hotels Resorts	Marriott International	USA	558	204917
4.	Comfort Inns & Suites	Choice	USA	2509	194262
5.	Hilton Hotels & Resorts	Hilton World-wide	USA	551	191199
6.	Hampton Inn by Hilton	Hilton World-wide	USA	1880	184765
7.	Ibis	Accor	Francja	1667	182476
8.	Home Inns	Home Inns	Chiny	1438	164325
9.	Sheraton Hotels & Resorts	Starwood Hotels and Resorts	USA	427	149784
10.	Days Inn of America	Wyndham Hotel Group	USA	1826	147808

Źródło: opracowanie własne autora na podstawie strony www.e-hotelarstwo.com

Nie sposób wymienić wszystkie systemy, łańcuchy czy marki hotelowe. Światowy rynek usług hotelarskich bardzo dynamicznie się zmienia, część systemów bankrutuje, inne łączą się i zmieniają nazwy. Powstają także nowe o zasięgu lokalnym, krajowym, czy międzynarodowym.

W Polsce międzynarodowe systemy hotelowe pojawiły się w 1974 r. (aktualnie funkcjonuje w Polsce ponad 80 hoteli należących do takich systemów). Ich działalność, zastosowane, nowoczesne rozwiązania i profesjonalizm stały się wzorem do naśladowania dla rodzimych przedsiębiorców, którzy, dostrzegając korzyści płynące z przynależności do systemów, podejmują działania w celu tworzenia polskich sieci hotelowych. Najważniejsze z nich to:

- Grupa Hotelowa Orbis (obecnie powiązana kapitałowo z MSH Accor),
- Ogólnokrajowa Spółdzielnia Turystyczna „Gromada”,
- Bed & Breakfast,
- Zajazd Polski – Polish Inn,

- Start Hotel,
- Hotel 500,
- Hotele Gołębiowski,
- Diament itp.

Powstają również polskie sieci marketingowe polegające na współpracy hoteli w zakresie tworzenia wspólnej reklamy, programów lojalnościowych, systemów rezerwacyjnych. Hotele działające w ramach programów marketingowych mają dostęp do ogólnopolskiej bazy klientów sieci czy też wyłączność na danym obszarze. Przynależność do programu nie pozbawia hoteli niezależności w działaniach, decyzjach zarządczych czy inwestycyjnych.

Przykładowe programy marketingowe to:

- Polish Prestige Hotels & Resorts,
- Polska Grupa Hotelowa,
- Polskie Hotele SPA & Wellness.

Zaangażowanie największych międzynarodowych grup hotelowych w Polsce przedstawia tabela 2.6.

Tabela 2.6. Największe międzynarodowe sieci hotelarskie w Polsce w 2012 r.

10 największych sieci zagranicznych w Polsce			
Sieć	Pokoje	Hotele	Lokalizacje ostatnio otwartych lub planowanych hoteli
1. Accor	ok. 10 tys.	53	Otwarcie Novotel Łódź, przyłączenie pod markę Mercure hotelu Motyl Krynica i Vestil w Piotrkowie Tryb., a pod markę Ibis Style Holiday Inn Express w Wałbrzychu.
2. Rezidor	1822	8	–
3. Best Western	1731	19	Otwarcie hoteli w Krakowie, Piotrkowie Tryb., Lublinie, Łebie i pod Bydgoszczą.
4. Starwood Hotels	1546	6	–
5. Louvre Hotels Group	1501	13	Otwarcie Campanile w Bydgoszczy, Golden Tulip w Gdańsku, Tulip Inn w Krakowie.
6. IHG	1197	7	–
7. Vienna Hotelmanagement International	1011	5	–
8. Hilton Worldwide	823	4	Otwarcie Double Tree by Hilton w Łodzi, Hampton by Hilton w Warszawie i Gdańsku.
9. Marriott International	754	2	Otwarcie Renaissance w Warszawie.
10. Global Hyatt (Hyatt)	250	1	–

Źródło: Raport z rynku HoReCa 2013, Hotelarz, Polskie Wydawnictwa Specjalistyczne ProMedia, Warszawa 2013



Bibliografia

Literatura obowiązkowa

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

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

Sawicka B. (red.), *Organizacja pracy w hotelarstwie*, Format – AB, Warszawa 2008.

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

Literatura dodatkowa

Błądek Z., *Systemy hotelowe, teren ich działalności oraz wpływ na kształtowanie się współczesnego hotelarstwa*, Biuletyn Instytutu Turystyki, Poznań 1974.

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

Klasyfikacja wyrobów i usług, GUS, Warszawa 2008.

Mały rocznik statystyczny Polski 2013, Główny Urząd Statystyczny, Warszawa 2013.

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

Raport z Rynku HoReCa 2013, Hotelarz, Polskie Wydawnictwa Specjalistyczne ProMedia, Warszawa 2013.

Rynek hotelarski w Polsce, Raport 2013, Świat Hoteli 2013.

Terminologia turystyczna. Zalecenia WTO, ONZ – WTO Warszawa 1995.

Tulibacki T., *Międzynarodowe systemy hotelowe*, WZzGiH, Warszawa 2002.

Ustawa o usługach turystycznych z dnia 29.08.1997 r. (Dz.U. z 2001 r., nr 55, poz. 578).

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

Netografia

www.bryla.pl

www.horecanet.pl



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

MINISTERSTWO
EDUKACJI
NARODOWEJ



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



www.e-hotelarstwo.com

www.hotelarze.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