



Moduł III

Standaryzacja i kategoryzacja obiektów hotelarskich

Wprowadzenie

1. Podstawowe pojęcia dotyczące standaryzacji i kategoryzacji
2. Wymagania kategoryzacyjne bazy hotelarskiej
3. Rekomendacja obiektów hotelarskich
4. Normy w hotelu

Bibliografia

Wprowadzenie

Współczesny turysta przywiązuje dużą wagę do dbałości o poziom życia i coraz częściej wybiera produkty i usługi jak najlepiej odpowiadające jego oczekiwaniom, czyli takie, które charakteryzuje odpowiednia jakość. Staje się ona głównym instrumentem konkurencji na rynku. Potwierdza to również Instytut Badań Rynku Wewnętrznego i Konsumpcji. Według niego „wśród narzędzi walki konkurencyjnej stosowanych przez firmy usługowe decydujące znaczenie ma:

- jakość – 72% wskazań,
- cena – 61%,
- poziom obsługi – 55%,
- inne (np. atrakcyjna lokalizacja, kadra, szerszy asortyment usług)” (Tarka, Kaczmarek 2013).

Oddziaływać na jakość usług hotelarskich można za pomocą:

- rynku,
- uregulowań prawnych (kategoryzacja),
- systemu rekomendacji obiektów przez instytucje i stowarzyszenia zawodowe (konkursy i nagrody),
- systemów znormalizowanych (ISO).

Kategoryzacja obiektów noclegowych jest w wielu krajach jednym z podstawowych mierników jakości usług hotelarskich. Nie znaczy to jednak, że kategoria hoteli oznaczonych taką samą liczbą gwiazdek jest zawsze adekwatna do standardu świadczonych w nich usług. Ponadto kryteria kategoryzacji obiektów w poszczególnych krajach nie pokrywają się. Tymczasem goście hotelowi oczekują jednolitych kryteriów, dzięki którym będą wiedzieli, czego spodziewać się po hotelu danej kategorii niezależnie od tego, w jakim kraju on funkcjonuje.

Normy kategoryzacyjne są zazwyczaj ustalane na poziomie minimum, co oznacza, że proponowane usługi mają w stopniu minimalnym zaspokoić podstawowe potrzeby konkretnej grupy odbiorców usług hotelarskich.

Określona kategoria obiektu hotelowego staje się pewnego rodzaju elementem opakowania produktu, który trafia do finalnego nabywcy. Im wyższa kategoria obiektu hotelowego, tym większa możliwość uzyskania wyższej ceny za usługę, co nie zawsze idzie w parze z faktyczną wysoką jakością wyposażenia i obsługi. Dla wielu turystów dana kategoria określonego obiektu spełnia rolę symbolu jakości usług hotelarskich.

1. Podstawowe pojęcia dotyczące standaryzacji i kategoryzacji

Celem standaryzacji w hotelarstwie jest uporządkowanie rynku usług hotelarskich. Choć poszczególne standardy różnią się stopniem szczegółowości, to zawsze ich celem jest określenie poziomu jakości świadczonych usług, stworzenie normy wyposażenia, ułatwienie kontroli i oceny hotelu, a w rezultacie zdobycie przewagi konkurencyjnej. Dzięki standaryzacji przedsiębiorca ma możliwość przekazania potencjalnemu klientowi informacje na temat działalności i cech prowadzonego zakładu hotelarskiego. Dla konsumenta stanowi ona cenne źródło informacji, pomocne w dokonywaniu właściwych wyborów.

„**Standaryzacja** jest to wprowadzenie jednolitych norm. W hotelarstwie dotyczy wprowadzenia w życie określonych typów, wzorców i norm, ustalenia przeciętnych cech usług hotelarskich dotyczących ilości i jakości usług” (Tulibacki 2009).

Na standaryzację obiektów hotelarskich składają się: klasyfikacja, kategoryzacja i standard.

Z powodu dużej różnorodności stosowanych nazw i definicji w Polsce obowiązuje **klasyfikacja** obiektów hotelarskich zawarta w ustawie o usługach turystycznych z 1997 roku. Jest to podział zakładów hotelarskich na rodzaje ze względu na różnorodność cech i zakres ich działalności (patrz: Moduł II).

Kategoryzacja to podział obiektów hotelarskich danego rodzaju na grupy według ustalonych z góry kryteriów w celu ustalenia ich standardu.

Kategoryzacja jest także instrumentem prawno-administracyjnym, przepisem lub zbiorem przepisów wprowadzonym w celu:

- oddziaływania na realny poziom świadczonych usług hotelarskich poprzez określenie minimalnych wymagań np. dotyczących wyposażenia i obsługi,
- ochrony interesów konsumenta, który za określoną zapłatę oczekuje określonego sugerowanego przez gestora standardu,
- ułatwienia obrotu gospodarczego, kontaktów handlowo-usługowych między stronami – hotelarzem a nabywcą, tj. gościem indywidualnym, touroperatorem itd., bez konieczności szczegółowego opisywania obiektu,
- oceny poziomu usług poprzez wprowadzenie wielu norm i postanowień umożliwiających porównanie stanu faktycznego w hotelu z wyznaczonymi, ogólnie obowiązującymi standardami.

Klasyfikacja i standaryzacja obiektów hotelarskich podlegają narodowym uregulowaniom prawnym (w Polsce jest to ustawa o usługach turystycznych). Standard wykracza

poza ramy prawne, oznacza bowiem specyficzny zakres świadczonych usług oraz oryginalność pozwalającą na wyróżnienie się na rynku spośród innych obiektów tego samego rodzaju i tej samej kategorii. Standard obiektu hotelarskiego to wytyczenie i utrzymanie określonego poziomu usług – jakości, która gwarantowana jest znakiem firmowym (logo) systemu hotelowego, czy indywidualnej marki.

Najważniejszymi wyznacznikami **jakości usług** hotelarskich są:

- niezawodność realizacji świadczenia,
- szybkość obsługi i jej pewność,
- fachowość personelu,
- indywidualne podejście do gościa hotelowego,
- konkretność usługi hotelowej,

a także dokładność, stabilność (wykonywanie tej samej usługi na tym samym poziomie przez dłuższy czas), szybkość działania oraz kompleksowość.

2. Wymagania kategoryzacyjne bazy hotelarskiej

Szczegółowe wymogi kategoryzacyjne dotyczące sklasyfikowanych w ustawie o usługach turystycznych obiektów hotelarskich zawierają załączniki do rozporządzenia Ministra Gospodarki i Pracy z dnia 19 sierpnia 2004 roku (Dz.U. Nr 188, poz. 1945 z późn. zm.). Ostatnie zmiany wprowadziło rozporządzenie Ministra Sportu i Turystyki z dnia 16 listopada 2011 roku (Dz.U. z 2011 r. Nr 259 poz. 1553).

Poszczególne załączniki rozporządzenia dotyczą wymagań dla:

- hoteli i moteli – Załącznik 1,
- pensjonatów – Załącznik 2,
- kempingów i pól biwakowych – Załącznik 3,
- domów wycieczkowych – Załącznik 4,
- schronisk młodzieżowych – Załącznik 5,
- schronisk – Załącznik 6,
- minimalnych wymagań dla innych obiektów, w których świadczone są usługi hotelarskie – Załącznik 7,
- minimalnych wymagań w zakresie dostosowania obiektów hotelarskich do potrzeb osób niepełnosprawnych – Załącznik 8.

Tabela 3.1. Kategorie obiektów hotelarskich w Polsce

OBIEKTY NOCLEGOWE	KATEGORIA
hotel	☆ - ☆☆☆☆☆
motel	☆ - ☆☆☆☆☆
pensjonat	☆ - ☆☆☆☆☆
kemping	☆ - ☆☆☆☆
schronisko młodzieżowe	I–III
dom wycieczkowy	I–III
schronisko	niekategoryzowane
pole biwakowe	niekategoryzowane

Źródło: opracowanie własne autora

Przepisy rozporządzenia dotyczą przede wszystkim standardów wyposażenia oraz wymagań higieniczno-sanitarnych, określają także zakres usług obowiązujących w poszczególnych kategoriach zakładów. Szczegółowe wymagania podzielono na grupy:

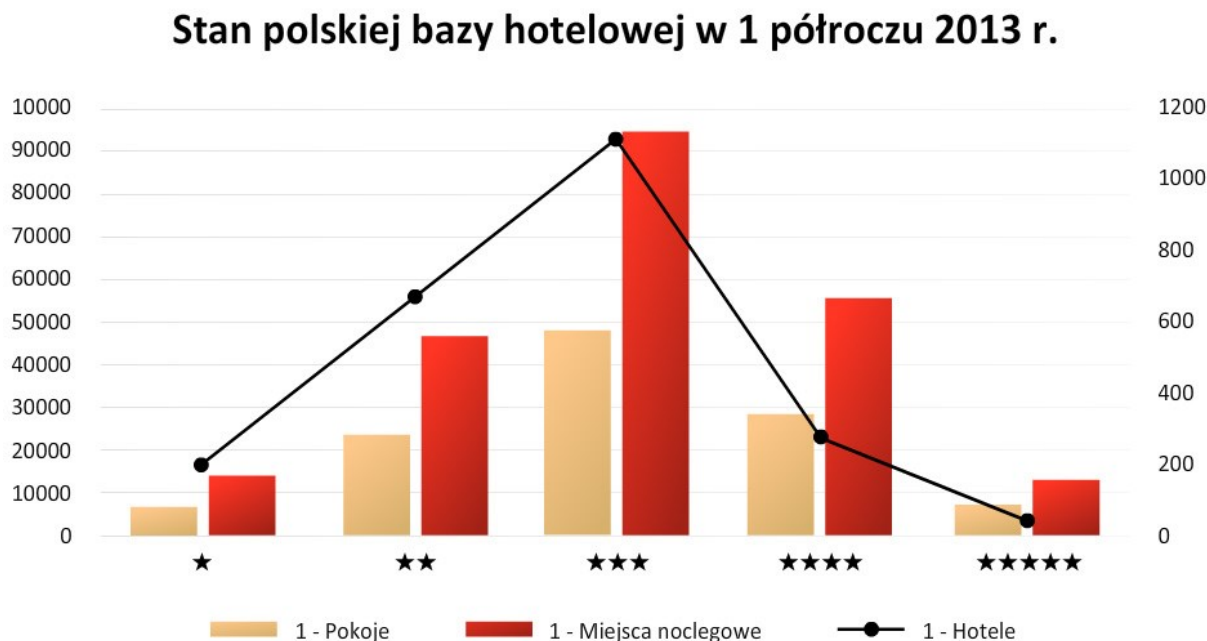
- Zewnętrzne elementy zagospodarowania i urządzenia.
- Instalacje i urządzenia techniczne.
- Podstawowe elementy dotyczące funkcji, programu obsługowego i użytkowości obiektu.
- Część mieszkalna.
- Oferta usług podstawowych i uzupełniających.
- Inne.

Ponadto rozporządzenie określa:

- warunki dopuszczenia odstępstw od wymagań,
- sposób dokumentowania spełniania wymagań budowlanych, przeciwpożarowych i sanitarnych,
- szczegółowe zasady i tryb zaliczania obiektów hotelarskich do poszczególnych rodzajów i kategorii,
- tryb sprawowania kontroli nad przestrzeganiem w poszczególnych obiektach wymagań co do wyposażenia i świadczenia usług odpowiadających rodzajowi i kategorii obiektu,
- sposób prowadzenia ewidencji obiektów hotelarskich i innych obiektów, w których są świadczone usługi hotelarskie,
- organy zajmujące się klasyfikowaniem, kategoryzowaniem oraz prowadzeniem ewidencji i kontroli obiektów hotelarskich.

Kategoryzacja w Polsce nie jest obowiązkowa (zaszeregowanie obiektu do określonego rodzaju oraz nadanie kategorii następuje na wniosek przedsiębiorcy), niemniej jednak coraz więcej właścicieli przedsiębiorstw hotelarskich stara się o nadanie swojemu obiektowi określonej kategorii. Świadczą o tym statystyki mówiące o rosnącej z roku na rok liczbie skategoryzowanych obiektów – szczególnie hoteli. Obecny stan bazy hotelarskiej w Polsce (liczbę hoteli i jednostek mieszkalnych) według kategorii przedstawia rysunek 3.1.

Rysunek 3.1. Stan bazy hotelarskiej w Polsce w 2013 roku



Źródło danych wykresu: Urzędy Marszałkowskie, Pro Value, lipiec 2013

Źródło: Rynek hotelarski w Polsce, Raport 2013, Świat Hoteli, horecanet.pl

„Polska baza hotelowa, na koniec pierwszego półrocza 2013 r., liczy 2308 skategoryzowanych hoteli dysponujących 221 415 miejscami noclegowymi w około 111 280 pokojach. Największy udział, mierzony liczbą miejsc noclegowych, mają hotele trzygwiazdkowe (42,4%), najmniejszy – hotele pięciogwiazdkowe (5,6%). Średnio jeden hotel oferuje 96 miejsc noclegowych w 48 pokojach. Na 10 tys. mieszkańców Polski przypada 57,4 miejsc noclegowych. Przez pierwsze dwa kwartały 2013 r. podaż hoteli zwiększyła się o 41 hoteli trzygwiazdkowych (40,8% miejsc noclegowych), 20 dwugwiazdkowych (17,7%), 17 czterogwiazdkowych (38,8%) i dwa jednogwiazdkowe (2,7%). Najwięcej hoteli skategoryzowanych zostało w województwach: mazowieckim, wielkopolskim i dolnośląskim – odpowiednio 12, 8 i 7 nowych obiektów)” (Rynek hotelarski w Polsce, Raport 2013).

W całym 2012 roku liczba oferowanych miejsc w obiektach hotelowych wzrosła najbardziej w Wielkiej Brytanii (13,9%), Polsce (8,6%), na Łotwie (8%), Luksemburgu (6,7%), Danii (6,5%), Rumunii (4,5%), Grecji (4,2%). Spadek odnotowano w Irlandii, Estonii, Czechach i Bułgarii.

Udział Polski pod względem podaży miejsc noclegowych w obiektach noclegowych wynosi około 1,9%, co daje dwunaste miejsce w Europie.

Czym powinny różnić się hotele o różnych kategoriach, a w czym powinny być podobne? Odpowiedź daje analiza wymagań kategoryzacyjnych rozporządzenia. W tabeli 3.1. zebrano przykładowe wymagania dla poszczególnych kategorii hoteli.

Tabela 3.1. Wybrane minimalne wymagania dla hoteli różnych kategorii

Wybrane standardy hotelowe	*****	****	***	**	*
Standardy w obiekcie					
Akceptacja kart płatniczych	•	•	•	•	•
Zimna i ciepła woda przez całą dobę	•	•	•	•	•
Telefon i faks dostępny dla gości w recepcji	•	•	•	•	•
Dostęp do Internetu w pokojach lub na odrębnych stanowiskach	•	•	•	•	
Zapewnienie miejsca postojowego na czas przyjazdu i odjazdu gości	•	•	•	•	•
Zapewnienie strzeżonego parkingu, garażu lub miejsca postojowego, lub usługi dowozu na parking strzeżony	•	•			
Klimatyzacja zapewniająca utrzymanie latem temperatury poniżej 24°C, a zimą powyżej 20°C, i wilgotność 45–60%	•	•			
Sprzedaż lub udostępnianie prasy codziennej	•	•			
Kwiaciarnia lub możliwość dostarczenia kwiatów	•	•			
Minimalna powierzchnia pokoju 2-osobowego w m ²	14	12	10	9	8
Standardy w pokojach					
Telefon i instalacja umożliwiająca odbiór programów telewizyjnych	•	•	•		
Instalacja umożliwiająca odbiór programów radiowych	•	•	•	•	
Hotelowe materiały piśmiennicze	•	•	•		
Zestaw do czyszczenia odzieży, obuwia	•	•	•		
Minibar lub lodówka	•	•			
Sejf	•				
Woda butelkowana w ilości odpowiadającej liczbie osób w pokoju	•	•	•		
Waga	•				
Suszarka do włosów	•	•			
Ręcznik	•	•	•	•	•
Ręcznik kąpielowy	•	•	•		

Codzienna zmiana pościeli i ręczników (lub na życzenie gości)	.	.			
Zmiana pościeli i ręczników co 3 dni (lub na życzenie gości)			.	.	.

Źródło: opracowanie własne autora na podstawie Rozporządzenia Ministra Sportu i Turystyki z dnia 16.11.2011 r.

Rysunek 3.2. Hotel Burj Al Arab, Dubaj



Źródło: biblioteka zasobów multimedialnych

Na świecie istnieją także hotele o wyższym niż pięcogwiazdkowy standardzie – a przynajmniej tak są opisywane i promowane. Takimi hotelami są hotel Burj Al Arab(*****) w Dubaju oraz Hotel Emirates Palace w Abu Zabi (Zjednoczone Emiraty Arabskie), które swoim gościom oferują olbrzymie, kilkusetmetrowe i kilkupiętrowe apartamenty z połączanymi elementami wnętrz, ze złotymi klamkami, płatkami złota na pożywieniu, osobistego kamerdynera i kucharza, pokojówkę i zespół ochroniarzy. Koszt pobytu za jedną dobę w apartamencie tego hotelu dochodzi do kilkudziesięciu tysięcy euro od osoby. Podobnie wysokim standardem i kategorią siedmiu gwiazdek reklamuje się nowo otwarty Hotel Morgan Plaza w Pekinie (Chiny) wybudowany z okazji Igrzysk Olimpijskich w 2008 roku.

W Unii Europejskiej nie wypracowano do tej pory jednolitego systemu kategoryzacji obiektów bazy noclegowej, który objąłby wszystkie kraje Wspólnoty Europejskiej. Od 2010 roku funkcjonuje system kategoryzacji wg reguł Hotelstars Union pod patronatem HOTREC, wprowadzony jak dotąd przez 15 krajów UE: od 2010 roku Austria, Czechy, Niemcy, Węgry, Holandia, Szwecja i Szwajcaria jako kraje założycielskie oraz Estonia (2011), Łotwa (2011), Litwa (2011), Luksemburg (2011), Malta (2012), Belgia (2013), Dania (2013) i Grecja (2013). W pozostałych krajach nadal obowiązują różne systemy kategoryzacji. Hotel, któremu w jednym kraju przyznano cztery gwiazdki, w innym mógłby otrzymać zaledwie dwie gwiazdki. W niektórych krajach poddanie się kategoryzacji ma charakter obowiązkowy (np. we Włoszech lub w Polsce – ze względu na nazwy rodzajowe, decydując się na nazwę „hotel”, wybiera się kategoryzację), a w

Rysunek 3.3. Hotel Emirates Palace, Abu Zabi



Źródło: biblioteka zasobów multimedialnych



niektórych dobrowolny (np. Austria, Niemcy, Francja, Wielka Brytania). Są również takie kraje, w których oficjalna kategoryzacja nie jest wcale prowadzona (np. Norwegia, Finlandia). W krajach, w których istnieje oficjalna kategoryzacja obiektów bazy noclegowej, najczęściej dla określenia standardu stosuje się gwiazdki, jednak niekoniecznie najwyższy standard odpowiada pięciu gwiazdkom. We Francji funkcjonuje sześć kategorii hoteli, przy czym najniższy standard nie uzyskuje żadnej gwiazdki, a najwyższy standard oznacza się czterema gwiazdkami i literą „L”.

Przykładowe kryteria wymagań dla poszczególnych kategorii w systemie kategoryzacyjnym Hotelstars Union przedstawione są na stronie internetowej organizacji HOTREC:

- <http://www.hotelstars.eu/index.php?id=criteria>.

3. Rekomendacja obiektów hotelarskich

Podstawowym założeniem i celem systemu rekomendacji (oceny działalności obiektów hotelarskich) jest wyłonienie najlepszych zakładów hotelarskich prezentujących szczególnie wysoki standard usług oraz poziom kultury obsługi. Rekomendacja opiera się na kategoryzacji zakładów, uzupełnionej o elementy usługi zależne od czynnika ludzkiego – jakości i kultury obsługi oraz sprawności urządzeń technicznych. Rekomendacja jest dobrowolna.

Obecnie rekomendacji dokonują takie organizacje jak:

- Stowarzyszenie Zarządców Obiektów Rekreacyjno-Turystycznych (SZORT), które wydaje i popularyzuje katalog polecający usługi rekomendowanych obiektów oraz przyznaje znak jakości w postaci od 1 do 5 liści dębu;
- Polska Izba Hotelarstwa, która prowadzi system referencji wiarygodności wysokiej jakości usług hotelarskich i gastronomicznych oraz wydaje katalog zawierający zbiór polskich markowych przedsiębiorstw hotelowych i gastronomicznych „Polish Quality Hotel”.

Pierwszą organizacją branżową, która w 1993 roku wdrożyła system rekomendacji, było Zrzeszenie Polskich Hoteli Turystycznych, a od 1996 roku jego następcą – Polskie Zrzeszenie Hoteli. „Podstawowe zasady rekomendacji PZH oparte były na punktowej ocenie siedmiu sektorów działalności hotelu:

1. Zagospodarowanie terenu – wygląd i stan budynku, stan dekoracji, oświetlenia, ułatwień technicznych, urządzeń rekreacyjnych (10–20 punktów).
2. Instalacje i urządzenia techniczne – sprawność działania wszystkich instalacji, maszyn i urządzeń, w tym gastronomicznych (10–20 punktów).
3. Standard pomieszczeń – standard jednostek mieszkalnych, ich wyposażenia, łączności telefonicznej, stan czystości wszystkich pomieszczeń ogólnodostępnych (20–30 punktów).
4. Poziom usług – praca personelu: sprawność, kultura, rzetelność, uprzejmość, opiekuńczość, higiena osobista, estetyka wyglądu, znajomość języków obcych (15–30 punktów).
5. Asortyment i jakość produkcji – wybór potraw i napojów, ich zróżnicowanie i jakość, specjalność kuchni i ich jakość (20–30 punktów).
6. Usługi dodatkowe – zakres usług dodatkowych, ich zróżnicowanie i dostosowanie do specyfiki zakładu (10–40 punktów).
7. Ogólne wrażenie – atmosfera spokoju, uprzejmości i ciepła, sprawność organizacji (15–30 punktów).



Warunkiem zarekomendowania zakładu – przydzielenia gwiazdek – było osiągnięcie przez obiekt co najmniej minimalnej liczby punktów:

- 100 punktów – jedna gwiazdka,
- 120 punktów – dwie gwiazdki,
- 140 punktów – trzy gwiazdki,
- 160 punktów – cztery gwiazdki,
- 180 punktów – pięć gwiazdek” (Uchwała Polskiego Zrzeszenia Hoteli 1996).

Postępowanie rekomendacyjne następowało na wniosek zainteresowanego. Rekomendację przyznawano na 2 lata z możliwością przedłużenia po kolejnym postępowaniu sprawdzającym.

4. Normy w hotelu

Aby osiągnąć najwyższą jakość oferowanych usług spełniających wzrastające wymagania konsumentów, należy wprowadzić do działalności hotelu normy (wzorce), do których odnoszone będą wszelkie działania zmierzające do uzyskania oczekiwanych efektów.

Do najważniejszych norm mających zastosowanie w hotelarstwie zalicza się Normy ISO dotyczące jakości usług oraz system HACCP poprawiający bezpieczeństwo i zdrowotność żywności.



Źródło: biblioteka zasobów multimedialnych

Normy ISO (*International Standard Organisation*)

Stworzone przez Międzynarodową Organizację Normalizacyjną w 2000 roku Normy ISO 9000 zawierają wymagania dla systemu zarządzania jakością i systemu zapewnienia jakości. Łączą one dwa powiązane ze sobą aspekty:

- potrzeby i interesy obiektu hotelarskiego – osiągnięcie i utrzymanie jakości przy odpowiednim wykorzystaniu zasobów technicznych, ludzkich, materialnych i optymalnym koszcie,
- potrzeby i oczekiwania gości, którzy spodziewają się od personelu zapewnienia pożądanej jakości usług oraz stałego jej utrzymywania.

Systemy te nie są natomiast gwarantem jakości usług w hotelu, ponieważ nie określają stanu budynku, jakości kuchni ani zakresu świadczonych usług (te zadania należą do systemu kategoryzacji).

Norma ISO to zestaw działań, które muszą zostać podjęte dla poprawy jakości usług w hotelu. Aby ten cel osiągnąć, należy:

- rozpoznać i określić najważniejsze procesy niezbędne dla systemu zarządzania jakością (logistyczne, występujące w czasie produkcji, świadczenia usługi lub podczas sprzedaży), np.:
 - działania marketingowe i reklama,
 - rezerwacja miejsc noclegowych,
 - bezpośrednia obsługa klienta,
 - zarządzanie personelem hotelowym,
- określić kolejność tych procesów i ich wzajemne zależności,

- określić kryteria i metody oceny będące narzędziem ich kontroli,
- zapewnić dostępność odpowiednich zasobów informacji dla celów kontroli przebiegu tych procesów,
- uruchomić proces ciągłego doskonalenia dla zapewnienia spełniania rosnących wymagań i potrzeb klientów.

Wdrożenie systemu zarządzania jakością wymaga opracowania dokumentacji takiej jak: polityka jakości (zawierająca ogół zamierzeń i kierunek działalności firmy), księga jakości (składająca się z opisów systemu jakości, stosowanych norm i rodzajów procedur), procedury (opisy przebiegu działań), instrukcje (uszczegółowienie procedur) oraz zapisy obejmujące dokumenty powstałe w wyniku wykonywania pracy zgodnie z procedurami: rezerwacje, zlecenia, faktury, reklamacje itp.

Aby normy ISO mogły zostać wdrożone i skutecznie realizowane, konieczne jest pełne zaangażowanie kierownictwa i pracowników w zapewnienie najwyższej jakości usługi oraz ciągłe doskonalenie systemu i ludzi w nim pracujących. Dobrze wprowadzone normy ISO gwarantują hotelowi szereg korzyści, którymi, oprócz uzyskanego certyfikatu, są: usprawnienie funkcjonowania zakładu, podniesienie prestiżu na rynku, wzrost konkurencyjności oraz przede wszystkim zaufanie gości, którzy utwierdzeni w przekonaniu, że dokonali prawidłowego wyboru, będą skłonni do ponownego odwiedzenia hotelu.

System HACCP (Analiza Ryzyka i Kontrola Punktów Krytycznych)

HACCP definiowany jest jako systemowe postępowanie, którego celem jest zapewnienie bezpieczeństwa zdrowotnego żywności poprzez określenie i oszacowanie skali zagrożeń bezpieczeństwa żywności z punktu widzenia jej jakości zdrowotnej oraz ryzyka wystąpienia tych zagrożeń podczas przebiegu wszystkich etapów produkcji i dystrybucji.

Jest to system, którego celem i zadaniem jest znalezienie metod ograniczania tych zagrożeń oraz ustalenie działań naprawczych.

System HACCP powstał jako uzupełnienie działań w ramach podstawowych systemów dotyczących higieny żywności i produkcji:

- GHP – zasady Dobrej Praktyki Higienicznej (*Good Hygienic Practice*),
- GMP – zasady Dobrej Praktyki Produkcyjnej (*Good Manufacturing Practice*).

Ich wdrożenie i realizacja zapewnia odpowiedni standard zakładu i jego otoczenia oraz umożliwia prawidłowy przebieg wszystkich etapów procesu produkcyjnego. Obejmują one następujące obszary:

- warunki higieniczno-sanitarne zakładu,
- maszyny i urządzenia,
- procesy mycia i dezynfekcji,
- zaopatrzenie w wodę,
- kontrolę odpadów, zabezpieczenie przed szkodnikami,
- higienę, szkolenie personelu,
- przechowywanie, przygotowywanie i przetwarzanie surowców,
- warunki dystrybucji (wydawania) potraw,
- prowadzenie dokumentacji i zapisów.

W gastronomii hotelowej do Krytycznych Punktów Kontrolnych zalicza się: przechowywanie surowców w magazynach i chłodniach, mycie i dezynfekcję jaj, obróbkę cieplną, przygotowywanie potraw, przechowywanie kanapek, zmywanie i dezynfekcję sprzętu kuchennego oraz przechowywanie gotowych potraw i półproduktów. W przypadku wszystkich tych procesów obowiązuje konieczność przestrzegania szczegółowych procedur i zasad postępowania.

System HACCP działa na podstawie zasad określonych w Kodeksie Żywnościowym:

- analiza zagrożeń,
- ustalenie krytycznych punktów kontroli,
- ustalenie dla każdego z nich wymagań i określenie granic tolerancji,
- ustalenie i prowadzenie systemu kontroli krytycznych punktów kontroli,
- ustalenie działań korygujących,
- ustalenie procedur sprawdzania, czy system jest skuteczny,
- opracowanie i prowadzenie dokumentacji systemu.



Źródło: biblioteka zasobów multimedialnych

System HACCP w połączeniu z zasadami Dobrej Praktyki Higienicznej i Produkcyjnej jest systemem, który zapewni i zagwarantuje bezpieczeństwo zdrowotne gościa spożywającego żywność wyprodukowaną w kuchni hotelowej w określonych i kontrolowanych warunkach.

System HACCP jest obowiązkowo wdrażany w krajach członkowskich Unii Europejskiej i realizowany na całym świecie.



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

Adamowicz J., Wolak G., *Jak być hotelarzem*, Krakowska Szkoła Hotelarska, Proksenia, Kraków 2004.

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

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

Tarka P., Kaczmarek M., *Skala pomiaru postaw konsumenckich wobec produktów rynkowych*, „Handel wewnętrzny” cz. 1, Instytut Badań Rynku Wewnętrznego i Konsumpcji, Warszawa 2013.

Uchwała Polskiego Zrzeszenia Hoteli, Warszawa 1993.

Netografia

www.hotelarze.pl

www.e-hotelarstwo.com

www.hotrec.eu

www.horecanet.pl