



Moduł IV

Usługi hotelarskie

Wprowadzenie

1. Podział usług hotelarskich
2. Cechy usług hotelarskich
3. Usługi podstawowe i dodatkowe w hotelu
4. Usługi hotelarskie w środkach transportu i innych rodzajach bazy noclegowej

Bibliografia

Wprowadzenie

„Skorzystanie z usługi hotelarskiej nie jest celem samym w sobie. Zazwyczaj klient korzysta z usług hotelu jako ze środka zaspokojenia potrzeby, potrzeba natomiast jest na ogół związana z miejscem czy regionem, w którym zlokalizowano hotel” (Turkowski 2003, s. 51).

Działalność usługowa hotelu polega na świadczeniu pewnych czynności związanych z pobytem na rzecz innych osób – gości hotelu.

Usługi hotelarskie to krótkotrwałe, ogólnie dostępne wynajmowanie domów, mieszkań, pokoi, miejsc noclegowych, a także miejsc na ustawienie namiotów lub przyczep samochodowych oraz świadczenie, w obrębie obiektu, usług z tym związanych (Ustawa o usługach turystycznych z dnia 29.08.1997 r.).

Usługi te są związane przede wszystkim z udostępnieniem turyście (gościowi) noclegu na czas określony, poza jego stałym miejscem zamieszkania. Zakres usługi może być bardzo szeroki i jest uzależniony nie tylko od rodzaju obiektu, w którym usługa ta jest świadczona, ale przede wszystkim od bieżących potrzeb korzystającego. Usługa hotelarska powinna zapewnić realizację wszystkich lub niemal wszystkich potrzeb, jakie turysta (gość hotelowy) miałby zrealizowane we własnym mieszkaniu, a których wskutek podróży został pozbawiony. Usługa hotelarska powinna być świadczona przez **wyspecjalizowany obiekt hotelarski**.

Usługa hotelarska to połączenie wszystkich korzyści materialnych (posiłek w restauracji hotelowej, łóżko w pokoju, ręcznik w łazience) i niematerialnych (bezpieczeństwo, komfort, fachowa obsługa), jakie obiekt hotelarski oferuje swoim klientom.

1. Podział usług hotelarskich

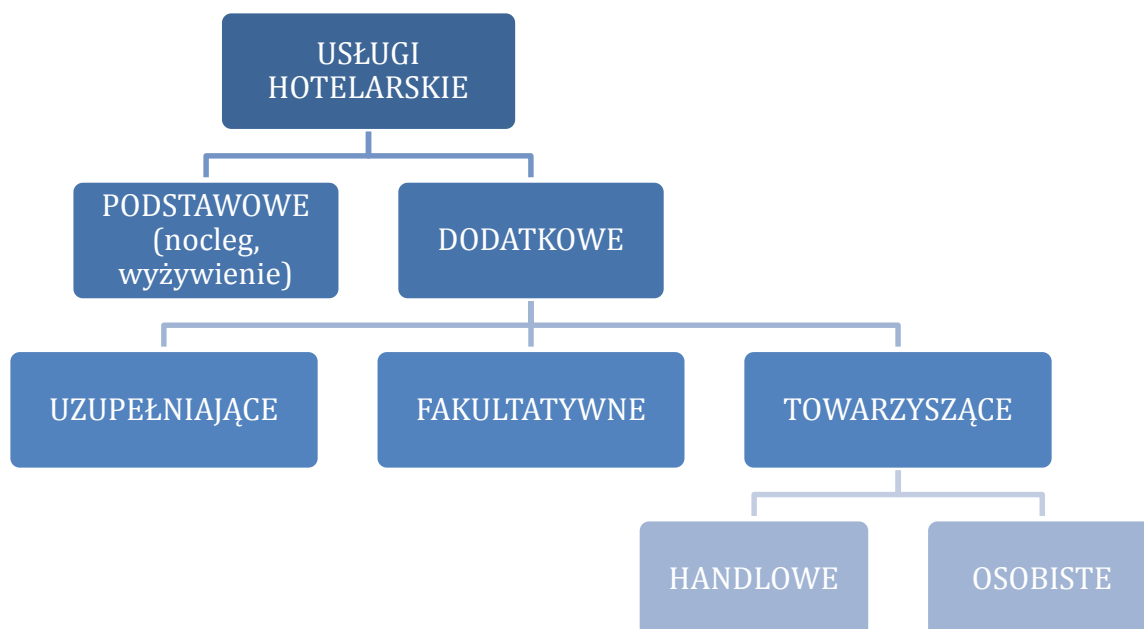
Usługi hotelarskie składają się z usług podstawowych oraz usług dodatkowych (została one omówione w rozdziale 3), które ze względu na rodzaj i kategorię obiektów mogą być realizowane w różnym zakresie.

Usługi hotelarskie można podzielić według różnych kryteriów:

- Kryterium zakresu świadczenia:
 - **noclegowe** – to usługi sensu stricto, polegające na świadczeniu usługi noclegu i zagwarantowaniu bezpieczeństwa i higieny;
 - **gastronomiczne** – są związane z prowadzeniem przez obiekty hotelarskie restauracji, kawiarni, barów oraz z obsługą gastronomiczną w pokojach (room service);
 - **dodatkowe** – są związane z pobytem gościa w obiekcie hotelarskim i z faktem skorzystania przez niego z usług noclegowych i gastronomicznych jako uzupełnienie tych usług, np.: budzenie, przechowywanie bagaży, parking, depozyt, wypożyczanie sprzętów sportowych itp.
- Kryterium charakteru zaspokajanych potrzeb:
 - **usługi zaspokajające podstawowe, codzienne potrzeby gości**, np.: nocleg, wyżywienie, bezpieczeństwo, wypożyczenie przedmiotów codziennego użytku, pranie bielizny, czyszczenie obuwia, udostępnienie telefonu czy łącza internetowych;
 - **usługi zaspokajające potrzeby, które powstały w nowym, tymczasowym miejscu pobytu**, często związane z celem, dla którego gość przyjechał do hotelu czy danej miejscowości, takie jak: usługi informacyjne, rezerwacja i zakup biletów na różne środki transportu, usługi wypoczynkowe, relaksacyjne czy zdrowotne, a także tworzenie warunków do pracy, odbywania spotkań, udziału w konferencjach itp.
- Kryterium odpłatności:
 - **usługi podstawowe** – płatne,
 - **usługi uzupełniające** – najczęściej bezpłatne,
 - **usługi dodatkowe** – płatne i bezpłatne.
- Kryterium ciągłości świadczenia usług:
 - **ciągłe**, występujące stale, np. nocleg, śniadanie, udostępnianie parkingu;
 - **incydentalne**, których częstotliwość wystąpienia i wartość konsumpcji jest uzależniona od gościa, np. usługi pralnicze, rekreacyjne, telefoniczne czy gastronomiczne.

- Kryterium zakresu i charakteru oferowanych usług (rys. 4.1):
 - podstawowe,
 - dodatkowe.

Rysunek 4.1. Podział usług hotelarskich wg kryterium zakresu i charakteru oferowanych usług



Źródło: opracowanie własne autora

Usługi **uzupełniające (komplementarne)** to usługi przeważnie bezpłatne, zintegrowane z usługami podstawowymi, np.: budzenie, szatnia, depozyt, przechowanie bagażu, usługi informacyjne, zamawianie stolika w restauracji, wezwanie taksówki.

Usługi **fakultatywne** są najczęściej dodatkowo płatne (ale mogą być także nieodpłatne, traktowane jako zachęta czy bonus dla gościa), z których gość mieszkający w hotelu nie musi skorzystać, ale które stanowią element zagospodarowania czasu wolnego i urozmaicają pobyt w hotelu, czyniąc go bardziej atrakcyjnym, np.: występy artystów, organizacja konferencji, wynajem samochodów, sprzętu sportowego, organizacja wycieczek, usługi rekreacyjne.

Usługi **towarzyszące** są zawsze odpłatne. Zaliczamy do nich działalność punktów handlowych: sklepików z pamiątkami, kiosków z prasą, własnymi wyrobami hotelu czy artykułami pierwszej potrzeby (towarzyszące – handlowe) oraz zakładów usługowych, tj. salonów fryzjerskich, kosmetycznych, masażu, solarium (towarzyszące – usługowe). Usługi te często prowadzone są przez zewnętrzne przedsiębiorstwa na terenie hotelu, a ich oferta jest skierowana do szerszej grupy klientów niż tylko do gości hotelu.

2. Cechy usług hotelarskich

Elementy składowe usługi hotelarskiej

- **Elementy niematerialne** usługi to: bezpieczeństwo, komfort pobytu, gościnność, życzliwość, gotowość realizacji życzeń gości, czystość, informacja, przyjmowanie, potwierdzanie rezerwacji, relaks i wypoczynek, atmosfera w obiekcie, osobisty kontakt z personelem, możliwość spotkania i przebywania z innymi ludźmi, możliwość uczestniczenia w rozrywce, regeneracja sił witalnych i psychicznych.
- **Elementy materialne** usługi to takie, które można zobaczyć, czyli produkty zakupione przez klienta (np. kawa, ciastko w restauracji, szampon, mydło w łazience, długopis czy notatnik z logo hotelu), a także te elementy, bez których usługa nie mogłaby istnieć (np. pokój hotelowy, obiekt hotelarski).

Najważniejsze cechy usługi hotelarskiej

Komplementarność

Wszelkie usługi świadczone przez obiekt hotelarski uzupełniają się wzajemnie. Komplementarność jest istotna zarówno dla klienta, jak i dla obiektu. Przykładem może być sytuacja, w której wiele osób potrzebujących usługi noclegowej (mając wybór) nie skorzysta z niej w miejscu, w którym nie będzie mogło jednocześnie się posilić. I odwrotnie – klient zmęczony po dłuższej trasie odłoży zaspokojenie innych potrzeb (głodu) do czasu przybycia na miejsce, gdzie będzie mógł się udać na spoczynek.

Substytucyjność

Daje gościom możliwość wyboru spośród wielu usług o podobnych parametrach takiej, która będzie dostosowana do jego indywidualnych potrzeb.

Nietrwałość i brak możliwości magazynowania usługi

Sprzedaż i wykonanie usługi są ze sobą ściśle związane, a świadczenie jest możliwe tylko wtedy, gdy występuje na nie realne zapotrzebowanie. Gość musi więc sam chcieć kupić tę usługę. Gdy popyt nie występuje lub jest mniejszy, zakres świadczenia usługi i jej sprzedaż także ulega zmniejszeniu lub nie występuje wcale, a hotele ograniczają czasowo liczbę jednostek mieszkalnych dostępnych w danym momencie dla gości (ograniczając koszty stałe, np. poprzez zmniejszenie liczby personelu, ograniczenie ogrzewania w części obiektu, lub przeznaczając wyłączone pokoje do remontu czy gruntownego odświeżenia).

Sezonowość popytu na usługi hotelarskie

Wahania sezonowe popytu, czyli zmiany popytu, dotyczą zarówno okresów krótszych (np. tygodnia, miesiąca), jak i dłuższych (np. pór roku). To, jak kształtuje się sezonowość i zapotrzebowanie na usługi hotelarskie, uzależnione jest przede wszystkim od lokaliza-

cji obiektu (np. różne sezony występują w różnych miejscowościach o charakterze turystycznym) czy od obsługiwanego segmentu rynku (grupy docelowej).

Niematerialność i związanie usługi z czynnikiem ludzkim – personelem

Wysoki udział czynnika ludzkiego w procesie świadczenia usługi wynika z faktu, że usługa hotelarska charakteryzuje się wysoką pracochłonnością, a możliwości jej automatyzacji są mocno ograniczone (automatyczna rezerwacja, budzenie). Jakość usługi hotelarskiej jest nadal mocno związana z osobą, która tę usługę wykonuje.

Jednoczesność oraz jedność miejsca świadczenia i konsumpcji usługi

Równoczesność miejsca świadczenia i konsumpcji usługi oznacza, że udzielający usługę i jej odbiorca są w bezpośrednim kontakcie przez czas udzielania usługi i w związku z tym wydaje się ona unikatowa i trudna do powtórzenia w identyczny sposób, nawet przy tych samych osobach i w podobnych warunkach. Z większości usług świadczonych przez obiekt hotelarski klienci korzystają w miejscu ich świadczenia, co sprawia, że sam zakład usługowy (jego funkcjonalność, estetyka) jest równie istotnym elementem usługi jak pozostałe. Zmiana warunków udzielania usługi może zasadniczo zmienić wiele jej cech.

Złożoność usługi (synergiczny charakter)

Poszczególne elementy usługi hotelarskiej tworzą zazwyczaj pewną unikatową kompozycję, zestaw, który nie jest prostą sumą jej elementów, a jej składniki są od siebie ściśle zależne.

Różnorodność i elastyczność

Produkt, oprócz postaci gotowej (standardowa usługa oferowana gościom), może przybierać także inne postaci, stosowanie w zależności od zapotrzebowania, a części składowe usługi mogą występować w różnych zestawieniach i konfiguracjach.

Jednostką miary usługi noclegowej stosowaną w praktyce i statystyce jest nocleg, będący efektem skorzystania przez jedną osobę z usługi noclegowej w wymiarze jednej doby hotelowej. Należy tu zastrzec, że doba hotelowa nie wynosi 24 godzin, gdyż w praktyce, ze względu na organizację sprzątania pokoi, stosowane są rozwiązania określające godzinę zakończenia doby hotelowej, niezależnie od faktycznej godziny przybycia klienta.

3. Usługi podstawowe i dodatkowe w hotelu

Usługi podstawowe w obiektach hotelarskich to świadczenia, dla których dany obiekt powstał. Należą do nich usługi noclegowe i gastronomiczne oraz nierozdzielnie z nimi związane usługi zapewniające higienę osobistą gości. Są one wspólne dla wszystkich obiektów hotelarskich. W motelu, oprócz zakwaterowania i wyżywienia, usługą podstawową będzie możliwość parkowania pojazdu, w obiektach uzdrowiskowych – zabiegi lecznicze, na kempingach – miejsca do ustawienia namiotów czy przyczep samochodowych, w pensjonatach – zapewnienie całodziennego wyżywienia, w schroniskach – możliwość samodzielnego przygotowania posiłku.

Oferta podstawowa hotelu obejmuje nocleg i zakwaterowanie oraz możliwość skorzystania z posiłków (co najmniej ze śniadania).

Usługi dodatkowe oferowane w obiektach hotelarskich mogą być bardzo różnorodne i każdorazowo są dostosowane charakterem i zakresem do rodzaju obiektu, posiadanej kategorii (obowiązek wynikający z rozporządzenia kategoryzacyjnego) oraz lokalizacji, a także jego specjalizacji. Ważnym kryterium podziału usług dodatkowych jest kwestia odpłatności za ich świadczenie. Te same usługi w jednych obiektach mogą być **bezpłatne** (wliczone w cenę usługi podstawowej), a w innych – **płatne** dodatkowo.

W ramach usług nieodpłatnych (wliczonych w cenę noclegu) hotel oferuje:

- usługi informacyjne,
- obsługę bagażową,
- budzenie,
- przekazywanie korespondencji,
- przechowywanie bagażu i rzeczy wartościowych w depozycie,
- dostarczanie przyborów codziennego użytku, np. dodatkowych koców, pledów, szcotek do ubrań i do butów, papieru listowego,
- udostępnianie prasy codziennej (najczęściej jednego tytułu),
- wezwanie taksówki,
- usługi służby pięt, np. dodatkowe sprzątanie pokoju czy wymiana pościeli lub ręczników,
- udzielanie pierwszej pomocy.

Najczęściej oferowane usługi dodatkowe odpłatne to:

- pranie bielizny osobistej,
- prasowanie odzieży,

- dostarczanie posiłków do pokoju (room service),
- usługi fryzjersko-kosmetyczne,
- wypożyczanie sprzętu rekreacyjnego, sportowego, takiego jak: rowery, piłki, rakietki do tenisa, sprzęt plażowy,
- wynajmowanie samochodu,
- parkowanie na strzeżonym parkingu,
- usługi relaksacyjne, np. sauna, masaże,
- płatna telewizja,
- wypożyczanie sprzętu codziennego użytku czy sprzętów takich jak: komputery, projektory,
- obsługa finansowa (działalność kantoru wymiany walut),
- usługi telekomunikacyjne.

Dodatkowo płatne będą także wszelkie usługi świadczone przez firmy niehotelowe, oferujące usługi na terenie hotelu w ramach usług towarzyszących – osobistych i handlowych.

Coraz większe znaczenie w światowym hotelarstwie ma segment usług związanych z turystyką biznesową. Hotele oferują usługi wyspecjalizowanych centrów biznesowo-konferencyjnych, zapewniających kompleksową obsługę gości wymagających zarówno większego komfortu pokoju, jak i specyficznego wyposażenia, np. aparatu telefonicznego z więcej niż jedną linią, faksu, komputera, drukarki, łączy internetowych lub Internetu bezprzewodowego, telewizji satelitarnej. Ponadto pokoje powinny być klimatyzowane i wyposażone w urządzenia do przygotowania kawy, herbaty oraz żelazko i deskę do prasowania.

Oprócz specjalnie wyposażonych pokoi, do obsługi klienta biznesowego hotele przygotowują także odpowiednio wyposażone zespoły sal wielofunkcyjnych, mogących pełnić funkcje zarówno sal konferencyjnych, miejsc do zorganizowania kongresów, szkoleń, jak i świadczenia usług gastronomicznych: balów, bankietów czy imprez okolicznościowych. Sale dające możliwość swobodnego przekształcania, aranżowania i dostosowywania do różnej liczby uczestników i różnego charakteru imprez stanowią ogromną wartość usługową hotelu.

Zadaniem hotelu jest także świadczenie niestandardowych usług i zaspokajanie nietypowych potrzeb gości. Hotele powinny elastycznie reagować na wszelkie pojawiające się życzenia gości, nawet te najbardziej oryginalne. W tym celu niezbędne są odpowiednie rezerwy zarówno techniczne, jak i funkcjonalne oraz personel przygotowany do wykonywania nietypowych zadań.

Najczęściej spotykane nietypowe usługi to:

- udostępnienie dodatkowego wyposażenia pokoju: mebli, lamp, miejsc do siedzenia i pracy, dekoracji, materaców dla osób ze schorzeniami kręgosłupa, ręczników czy pościeli antyalergicznego;
- wypożyczenie dodatkowego sprzętu: magnetowidów, komputerów, radia, rzutników multimedialnych;
- wypożyczenie dodatkowych akcesoriów dla dzieci: wanienki do kąpeli, krzeselka w restauracji, łóżeczka dla niemowląt, przewijaka;
- udostępnienie sprzętu sportowego do pokoju: bieżni, rowerka, ławeczki treningowej;
- udostępnienie akcesoriów dla zwierząt: miski, legowiska, kocyków, zabawek dla psów lub kotów.

Jeśli hotel nie dysponuje dodatkowym lub specyficznym, nietypowym wyposażeniem, powinien nawiązać współpracę w innymi firmami, np. w zakresie:

- zorganizowania opieki dla dzieci,
- wynajęcia limuzyny z kierowcą,
- organizacji różnych imprez, tj. pokazów barmańskich, pokazów makijażu, degustacji wina, wieczorków muzycznych czy wycieczek po okolicy.

Rozporządzenie kategoryzacyjne nakłada na hotelarzy obowiązek oferowania w swoich obiektach minimalnego zakresu usług. Szczegółowy wykaz tych usług prezentuje poniższa tabela (tab. 4.1).

Tabela 4.1. Minimalne wymagania kategoryzacyjne dla hoteli w zakresie świadczonych usług

Lp.	Wymagania	Kategorie				
		*****	****	***	**	*
		H	H	H	H	H
	V. Oferta usług podstawowych i uzupełniających					
1	Zapewnienie sprzedaży gościom gorących napojów przez całą dobę	o	o			
2	Zapewnienie gościom sprzedaży gorących napojów przez całą dobę; dopuszcza się zamiennie sprzedaż z automatów i sprzedaż w recepcji lub dostępność kawy i herbaty w pokojach			o	o	o
3	Budzenie	o	o	o	o	o
4	Podawanie posiłków do j.m. – room-service czynny przez	o	o	o		

	co najmniej 18 godz. na dobę					
5	Usługa bagażowa przez całą dobę	o	o			
6	Przechowywanie bagażu gości, także przed zajęciem i po zwolnieniu pokoju, a także przechowywanie pieniędzy i przedmiotów wartościowych gości – czynne całą dobę	o	o	o	o	o
7	Kwiaciarnia lub możliwość dostarczenia kwiatów	o	o			
8	Akceptacja kart płatniczych; dla hoteli/moteli * i ** obowiązek akceptacji kart płatniczych powstaje w obiektach posiadających powyżej 50 j.m.	o	o	o	o	o
9	Sprzedaż lub udostępnianie prasy codziennej	o	o			
10	Sprzedaż kosmetyków, środków higieny osobistej	o	o	o		
11	Udzielanie pierwszej pomocy w nagłych wypadkach, możliwość skorzystania z apteczki i przywołania pomocy medycznej; personel recepcji przeszkolony w pomocy przedlekarskiej	o	o	o	o	o
12	Usługi gastronomiczne:					
	1) restauracja – dopuszcza się w hotelu/motelu kategorii *** brak restauracji, jeżeli w odległości do 500 m od obiektu znajduje się restauracja	o	o	o		
	2) aperitif-bar lub bar kawowy	o	o	o	o	
	3) podawanie śniadań	o	o	o	o	o
13	Zespół sal wielofunkcyjnych, dostosowanych do charakteru obiektu – konferencyjnych, klubowych, szkoleniowych itp.	o	o			
14	Zespół odnowy biologicznej: basen kąpielowy, sauna, siłownia, solarium, masaże i inne usługi rekreacyjne	o	o			
15	Sala klubowa z telewizorem			o		
16	Możliwość oglądania telewizji w miejscu ogólnodostępnym. Nie dotyczy obiektów posiadających możliwość odbioru programów telewizyjnych we wszystkich pokojach.				o	o



17	Pranie, prasowanie i czyszczenie bielizny i odzieży gości	o	o	o		
18	Zmiana pościeli i ręczników:					
	1) codziennie lub na życzenie gości	o	o			
	2) co trzy dni lub na życzenie gości			o	o	o
19	Sprzątanie j.m. codziennie lub na życzenie gościa	o	o	o	o	o

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

4. Usługi hotelarskie w środkach transportu i innych rodzajach bazy noclegowej

Usługi hotelarskie w ograniczonym zakresie mogą być także oferowane w różnych środkach transportu jako uzupełnienie podstawowej funkcji transportowej, np. w pociągach, w samolotach, na statkach pasażerskich, w autobusach (rotelach).

Pociągi

Usługi hotelarskie realizowane w obiektach komunikacji kolejowej świadczone są w wagonach sypialnych, wagonach z miejscami do leżenia oraz wagonach restauracyjnych i bufetach w wagonach kolejowych. Do dyspozycji klientów są także wagony kolejowe tzw. reprezentacyjne – salonki, wyposażone w kabiny sypialne, pokoje dzienne – salony, gabinety i jadalnie. Posiadają również niewielkie kuchnie umożliwiające przygotowanie posiłków i napojów. Wagony sypialne oraz wagony z miejscami do leżenia obsługiwane są przez personel kolejowy (konduktorów i konduktorki). Do najważniejszych obowiązków pracowników obsługi zalicza się:

- budzenie gości we właściwym czasie przed dojechaniem do stacji docelowej,
- czuwanie nad bezpieczeństwem podróżnych i ich bagażu,
- utrzymywanie właściwej temperatury w wagonie,
- przyrządzanie dla podróżnych gorących napojów,
- sprzedaż napojów zimnych, drobnych przekąsek i słodczy,
- porządkowanie wagonów po opuszczeniu przez podróżnych.

W pociągach kursują dwa typy wagonów gastronomicznych: restauracyjny i barowy. Pierwszy to nowoczesna, klimatyzowana restauracja pokładowa ze zwiększoną obsługą kucharską, z rozbudowanym menu, wygodnymi stolikami i znajdującymi się przy nich lampkami. W wagonach restauracyjnych wszystkie dania podawane są w porcelanowej zastawie, a pełną obsługę klientów między stolikami zapewniają kelnerzy. W wagonach restauracyjnych pracuje personel będący odpowiednikiem stacjonarnych zakładów gastronomicznych, czyli kucharze z pomocnikami, kelnerzy, barmani. Wagony typu barowego posiadają nieznacznie inny układ siedzeń (zarówno mniejsze stoliki restauracyjne, jak i wysokie typu barowego). W niektórych z nich serwis kelnerski może być ograniczony – zamawianie i odbieranie dań odbywa się wówczas przy ladzie (Tulibacki 2009).

Samoloty

Serwis pokładowy w transporcie lotniczym prowadzony jest najczęściej w trzech klasach: w klasie pierwszej, klasie biznes i w klasie ekonomicznej. Każda klasa jest zróżnicowana pod względem warunków podróżowania i świadczonych usług. Usługi typowo noclegowe realizowane są przeważnie na długich trasach (loty transatlantyckie) w kla-

sie biznes, w której pasażerowie mają do dyspozycji ergonomiczne rozkładane fotele z możliwością dostosowania ustawień do indywidualnych upodobań. Fotele posiadają indywidualne oświetlenie, stoliki, uchwyty na napoje, podłączenie do laptopa oraz osobisty monitor i miejsce do ustawienia rzeczy osobistych, co sprawia, że są doskonałym miejscem zarówno do pracy, jak i wypoczynku.

W czasie lotu pasażerowie mają zagwarantowaną opiekę i usługi żywieniowe, których zakres zależy od czasu lotu i kategorii świadczeń. Wyjątkiem są ekonomiczne linie lotnicze, które pobierają dodatkowe opłaty za usługi żywieniowe. Ze względu na ograniczone możliwości przestrzenne, na pokładach samolotów nie organizuje się profesjonalnych kuchni. Przewoźnicy korzystają z wyspecjalizowanych przedsiębiorstw cateringowych, które dostarczają na lotniska zamówione, specjalnie opracowane menu dla pasażerów. Obsługa pokładowa samolotów (stewardzi i stewardesy) pełni funkcje kelnerskie, podając napoje i posiłki według obowiązujących na danej trasie standardów. Personel pokładowy pilnuje także, aby pasażerowie mieli zapięte pasy oraz udziela podróżnym pomocy w razie zasłabnięcia czy innych problemów w czasie lotu.

Statki pasażerskie

Usługi hotelarskie w żegludze pasażerskiej świadczone są przede wszystkim na:

- statkach wycieczkowych,
- promach.

Usługi te są świadczone w ramach turystyki morskiej, obejmującej wycieczki pełnomorskie, rejsy kabotażowe oraz wycieczki organizowane na promach. Obecnie statki pasażerskie obsługują głównie rejsy wycieczkowe, oferując pasażerom podróż w niezwykle komfortowych warunkach. Podróż jest celem samym w sobie, przyjemnością, sposobem spędzania wolnego czasu. Dla pasażerów statków wycieczkowych nieważny jest port docelowy, istotne jest, aby obok niego znajdowało się lotnisko, na którym mogą wylądować i wystartować.

Działalność hotelarska na statkach obejmuje:

- zakwaterowanie – w kajutach o różnym standardzie i wyposażeniu (kajuty dla załogi i pasażerów),
- wyżywienie – odpłatne usługi restauracji, kawiarni, barów, pubów, organizację bankietów i przyjęć, dyskotek i dancingów oraz serwowanie posiłków do kabin mieszkalnych,
- usługi specjalistyczne i świadczenia dodatkowe – rekreacyjno-sportowe (siłownia, basen), rozrywkowe (kasyna, kino), sale konferencyjne, sklepy, usługi ko-

smetyczno-fryzjerskie, zdrowotne (gabinety odnowy biologicznej, sauna), wypożyczalnie sprzętów, wycieczki turystyczno-krajoznawcze oraz świadczenia administracyjne, celne, wizowe, dewizowe czy telekomunikacyjne (Sawicka 2008).

Do ruchomej bazy noclegowej zalicza się także: caravany (mieszkalne przyczepy samochodowe – kampery), autobusy (autokary turystyczne), rotele (tzw. hotele na kółkach), minibusy, samochody osobowe.

O usługach „prawdziwie hotelarskich” można jednak mówić tylko w przypadku autokarów turystycznych i roteli. Pozostałe środki transportu, mimo iż posiadają udogodnienia niezbędne do wypoczynku, wymagają uzupełnienia urządzeniami podstawowej bazy hotelarskiej (tj. kempingów czy pól biwakowych).

Autokary turystyczne świadczą usługi hotelarskie w ograniczonym zakresie. Ich usługą podstawową jest przewóz turystów, jednak na długich trasach niezbędne staje się wyposażenie uzupełniające oraz konieczność świadczenia podstawowych usług hotelarskich, do których należą:

- fotele z funkcją odchylania i rozsuwania (dające możliwość spania na rozkładanych siedzeniach), z indywidualnym oświetleniem i nawiewami;
- barek – oferujący ciepłe i zimne napoje, słodczyce, dania z kuchenki mikrofalowej itp. (w cenie biletu lub za dodatkową opłatą);
- monitory, video, odtwarzacze CD, radio-nagłośnienie;
- WC, bagażnik, miejsce odpoczynku kierowcy (niekiedy prysznic);
- klimatyzacja.

Rotele to autobusy turystyczne z miejscami do spania, przystosowane do przewozu i obsługi ok. 20–40 osób, niekiedy wyposażone w przyczepy. Pojazdy te posiadają wyodrębnioną część mieszkalną, przeznaczoną do wypoczynku nocnego. Znajdują się w niej kabiny noclegowe z miejscami do spania, jedno- lub dwuosobowe, wyposażone w uchylne okno i indywidualne oświetlenie. Posiłki przyrządzane są w kuchni polowej i odbywają się w formie pikniku, na rozkładanych stołach, na zewnątrz pojazdu.

Rotele stosowane są najczęściej tam, gdzie brakuje odpowiedniej infrastruktury noclegowej. Wykorzystywane są do wyjazdów badawczych, ekspedycji naukowych oraz egzotycznych wypraw (najczęściej w krajach Afryki czy bezdroży Ameryki Północnej). Dzięki specjalistycznemu wyposażeniu i dodatkowemu zabezpieczeniu pojazdu (wzmocniona konstrukcja i specjalne opony) są idealnym środkiem transportu przez pustynie, tereny górskie, lasy oraz w trudnych warunkach atmosferycznych.

Rysunek 4.2. Usługi noclegowe w środkach transportu



Źródło: biblioteka zasobów multimedialnych



Źródło: biblioteka zasobów multimedialnych



Źródło: biblioteka zasobów multimedialnych

Zakres usług w pozostałej bazie hotelarskiej jak pensjonaty, schroniska, schroniska młodzieżowe, kempingi wynika bezpośrednio z przepisów ustawy o usługach turystycznych.

Ze względu na specyfikę działalności, wyróżnić można dodatkowo:

- **Kwatery prywatne** – nazywane inaczej „pokojami gościnnymi”, które świadczą usługi hotelarskie sezonowo, w czasie wzmożonego ruchu turystycznego lub przez cały rok. Dysponują miejscami w pokojach jedno-, dwu- i wieloosobowych oraz apartamentach z łazienkami i aneksami kuchennymi. Nie podlegają wymaganiom kategoryzacyjnym, ale muszą spełniać podstawowe wymagania sanitarne i bezpieczeństwa. Oprócz podstawowych usług zapewnienia noclegu i higienicznych oferują: dostęp do Internetu, możliwość wykupienia posiłków bądź korzystania z kuchni ogólnodostępnej, organizację imprez okolicznościowych, ognisk, wieczorków integracyjnych, wycieczek. Dysponują parkingiem, placem zabaw dla dzieci, urządzeniami sportowymi, często również wypożyczalnią sprzętu rekreacyjnego.

cyjnego i sportowego. Dużą zaletą dla potencjalnych klientów jest możliwość przywiezienia na wypoczynek zwierząt domowych.

- **Sanatoria i obiekty hotelowe uzdrowisk** – jako zakłady lecznicze, sanatoria oferują przede wszystkim wykorzystanie naturalnych walorów klimatycznych i przyrodniczych takich jak: wody mineralne, wody termalne, borowiny, ozon, sole mineralne oraz inne czynniki występujące na danym terenie czy miejscowości. Zlokalizowane są przeważnie w miejscowościach o walorach uzdrowiskowych, specyficznym klimacie i szczególnych czynnikach przyrodoleczniczych. Obiekty hotelarskie świadczące usługi w tych miejscowościach muszą posiadać specjalistyczny sprzęt i wyposażenie umożliwiające wykorzystanie tych walorów dla poprawy zdrowia gości. Charakterystyczne dla nich usługi, oprócz podstawowych hotelarskich, to najczęściej:
 - udzielanie świadczeń opieki zdrowotnej, lekarskiej i pielęgniarstwa, masażystów oraz terapeutów i trenerów ruchowych,
 - świadczenia profilaktyczne,
 - edukacja zdrowotna,
 - realizacja zabiegów przyrodoleczniczych z wykorzystaniem naturalnych surowców i specjalistycznych urządzeń.



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.

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, Wydawnictwo Proksenia, Kraków 2004.

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

Turkowski M., *Marketing usług hotelarskich*, PWE, Warszawa 2003.

Netografia

www.hotelarze.pl

www.horecanet.pl

www.e-hotelarstwo.com