



Moduł V

Zarządzanie obiektem hotelarskim – struktura organizacyjna

Wprowadzenie

1. Piony funkcjonalne w obiektach hotelarskich
2. Style i formy zarządzania obiektami hotelarskimi
3. Zadania i obowiązki pracowników na różnych stanowiskach pracy w hotelu
4. Przystosowanie obiektu hotelarskiego do potrzeb gości niepełnosprawnych

Bibliografia



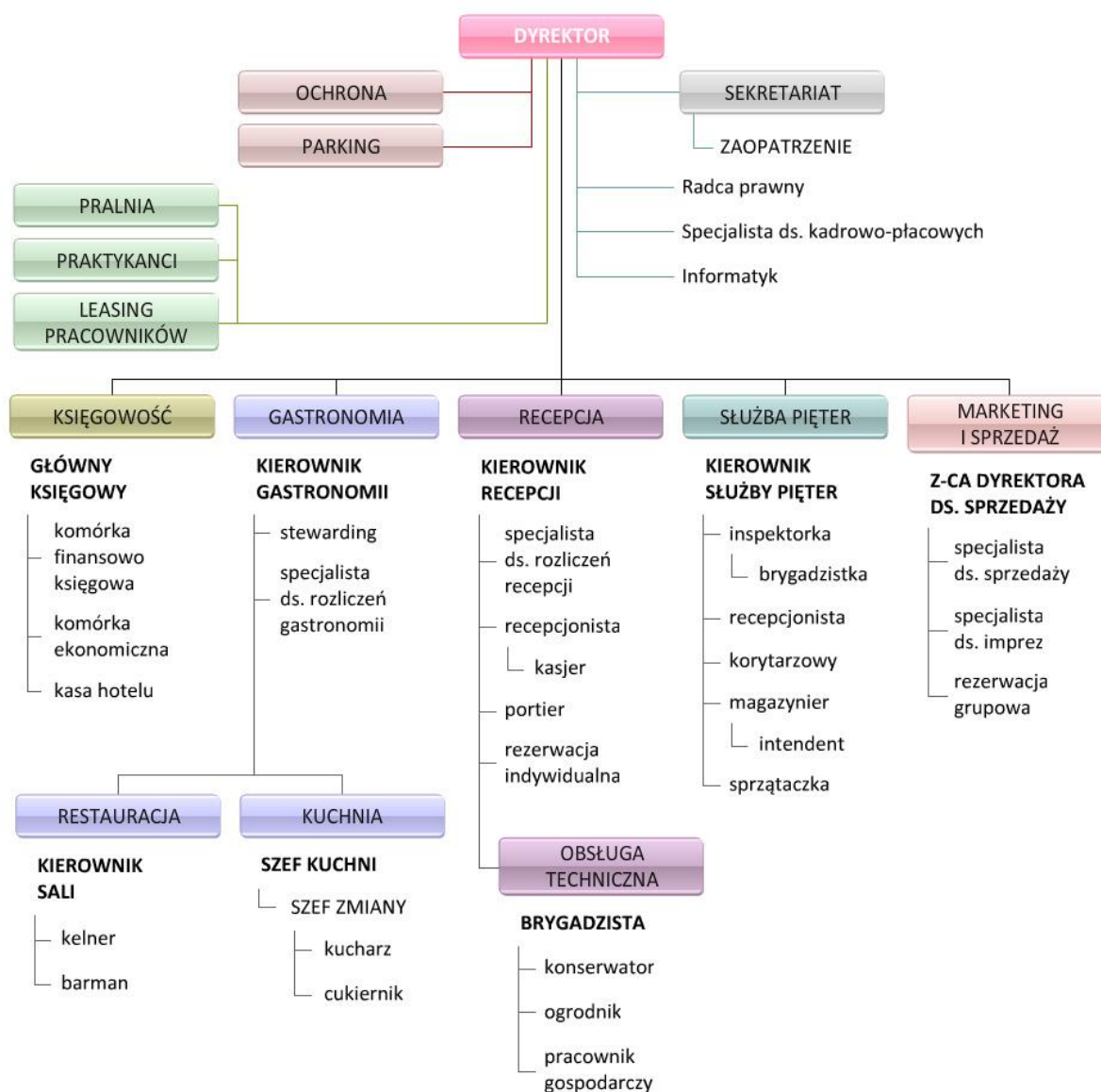
Wprowadzenie

Struktura organizacyjna hotelu odzwierciedla podział zadań między poszczególnymi działami, zakres obowiązków i odpowiedzialności osób będących na określonych stanowiskach oraz relacje między nimi. Ustala także zakres kontroli, określa strukturę zarządzania oraz podział obowiązków i uprawnień między poszczególnymi szczeblami zarządzania. Działania wszystkich elementów struktury organizacyjnej muszą być koordynowane tak, aby każdy z pracowników efektywnie uczestniczył w zaspokojeniu potrzeb gości i przyczyniał się do powiększania zysku osiąganego przez hotel.

Nie ma uniwersalnej struktury organizacyjnej, która odpowiadałaby każdemu przedsiębiorstwu. Każda firma musi sama wypracować własną strukturę organizacyjną, dostosowaną do swoich potrzeb i zadań (z uwzględnieniem zmian w otoczeniu).

W schematach organizacyjnych różnych obiektów widoczne są indywidualne rozwiązania w zakresie grupowania części składowych i zespołów hotelu w komórkach organizacyjnych. W związku z tym w przedsiębiorstwach występuje zróżnicowana liczba stanowisk, komórek organizacyjnych, pionów organizacyjnych, ułożonych w różnych „konfiguracjach”. Właściwa organizacja eliminuje spiętrzenia oraz przestoje, których rezultatem mogłoby być niezadowolenie klientów z obsługi.

Rysunek 5.1. Przykładowa struktura organizacyjna hotelu



Źródło: opracowanie własne wykonawcy na podstawie www.hotelarze.pl

1. Piony funkcjonalne w obiektach hotelarskich

Podstawowe działy (piony/zespoły funkcjonalne) zakładu hotelarskiego to:

- otoczenie,
- węzeł recepcyjny,
- pion pobytowy,
- gastronomia,
- pion wielofunkcyjny,
- pion związany z zagospodarowaniem czasu wolnego gościa,
- zespół handlowo-usługowy,
- dział techniczny,
- zaplecze socjalne,
- inne: administracja, finanse, marketing.

Liczba zespołów, ich wielkość, wyposażenie, obsada pracownicza oraz organizacja pracy poszczególnych pionów zależy od rodzaju, wielkości i kategorii obiektu oraz jego potencjału usługowego.

Otoczenie

Otoczenie to teren przylegający bezpośrednio do obiektu hotelowego. Otoczenie obejmuje:

- dojazdy do obiektu, oznakowanie, drogi ewakuacyjne,
- podjazdy dla niepełnosprawnych,
- garaże i parkingi,
- stanowiska do obsługi, naprawy lub mycia samochodów,
- zielen otaczającą budynek (izolującą od hałasów ulicy, miasta),
- oświetlenie,
- miejsca rekreacyjne (patrz: węzeł rekreacyjno-wypoczynkowy).

Węzeł recepcyjny

Recepcja stanowi wizytówkę obiektu noclegowego, jest określana sercem hotelu. Jest również punktem koordynacji i dyspozycji w obiekcie. Przebywając w recepcji gość wyraża sobie opinię o hotelu, jego standardzie i panującej tam atmosferze.

Pion pobytowy (zespół mieszkalny)

W jego skład wchodzi wydzielone przestrzennie i akustycznie jednostki mieszkalne, których główną rolą jest świadczenie usługi noclegowej. Każdy gość obiektu hotelar-

skiego powinien mieć możliwość wyboru jednostki mieszkalnej, która będzie spełniała podstawowe funkcje umożliwiające:

- dzienny i nocny wypoczynek,
- pracę,
- przeprowadzenie zabiegów higieniczno-sanitarnych.

Wielkość i wyposażenie jednostki mieszkalnej w zależności od kategorii obiektu hotelarskiego określają załączniki do Rozporządzenia Ministra Gospodarki i Pracy z dnia 16 listopada 2011 roku. (Szczegółowe zadania służby pięt, wyposażenie j.m. i organizacja pracy pracowników omówione zostały w module VI i VII).

Zespół gastronomiczny

Usługi żywieniowe, obok noclegowych, zaliczane są do grupy usług podstawowych oferowanych przez obiekt hotelarski. Zakres tych usług uzależniony jest często od standardu obiektu, jego wielkości, lokalizacji i rodzaju gości, do których są kierowane.

Zespół gastronomiczny jest jednym z ważniejszych zespołów funkcjonalnych w hotelu. Jakość potraw i napojów, duży ich wybór oraz profesjonalizm pracowników obsługi są często motywem wyboru danego hotelu przez gości.

Główne zadania gastronomii hotelowej to zapewnienie gościom (nie tylko nocującym w obiekcie) posiłków w zakładzie gastronomicznym na terenie hotelu (restauracji, barze, jadalni, bufecie) oraz przygotowanie i oferowanie usług w pokojach hotelowych w ramach usługi room service. Działalność dodatkowa związana jest z przygotowaniem i obsługą gastronomiczną konferencji, imprez okolicznościowych oraz cateringiem zewnętrznym. Usługi te, oprócz wymiaru marketingowego, mają duże znaczenie ekonomiczne.

Pion wielofunkcyjny

Zespół wielofunkcyjny odgrywa ważną rolę w funkcjonowaniu obiektu hotelarskiego – wpływa na możliwość przedłużenia sezonu turystycznego i efektywność całej bazy hotelowej. Składa się z:

- sal wielofunkcyjnych o różnej powierzchni z możliwością dostosowania do konkretnych wymagań klienta (dzielenie, łączenie, reorganizacja powierzchni i wyposażenia), często wyposażonych w zaplecze gastronomiczne, umożliwiające organizację i obsługę różnorodnych imprez;

- kularów – wydzielonych pomieszczeń bezpośrednio przylegających do sal wielofunkcyjnych, gdzie organizuje się bary kawowe, przekąskowe, deserowe w czasie np. konferencji, szkolenia lub specjalistycznych ekspozycji;
- wydzielonego podjazdu, węzła wejściowego z szatnią, sanitariatami, mini recepcją dla gości VIP i personelu towarzyszącego (w obiektach o rozbudowanej ofercie konferencyjnej i podwyższonym standardzie);
- zespołu pomieszczeń konferencyjnych (do pracy w mniejszych grupach);
- pomieszczeń pomocniczych, biurowych i magazynowych wykorzystywanych do celów związanych z organizacją ww. imprez.

Sale wielofunkcyjne powinny być umiejscowione z dala od części pobytowej obiektu, tak aby uczestnicy spotkań nie zakłócali spokoju pozostałych gości. Ma to szczególne znaczenie wówczas, gdy w obiekcie organizowane są całonocne imprezy okolicznościowe.

Pion związany z zagospodarowaniem czasu wolnego gościa (zespół rekreacyjno-wypoczynkowy)



Źródło: biblioteka zasobów multimedialnych

Oferta zespołu rekreacyjno-wypoczynkowego pozwala na skuteczne pobudzenie zainteresowania gościa pobytem w danym obiekcie. Stanowi istotną wartość dla tych gości, którzy spędzają w zakładzie hotelowym określony czas i często zastanawiają się, jak zorganizować sobie czas wolny. W zależności od kategorii hotelu i przede wszystkim jego lokalizacji, zespół ten może być bardziej lub mniej rozbudowany. W jego skład wchodzi urządzenia i pomieszczenia znajdujące się wewnątrz budynku oraz zlokalizowane w jego otoczeniu. Są to:

- siłownia,
- fitness,
- baseny (wewnętrzne i zewnętrzne),
- kręgielnia,
- korty tenisowe,
- bilard,
- boiska do squash-a, siatkówki i piłki nożnej,
- plaża,
- przystań wodna ze sprzętem pływającym, trasy rowerowe,
- plac zabaw dla dzieci.

Zespół handlowo-usługowy (pion usług towarzyszących)

Liczba punktów handlowych i usługowych w obiekcie hotelarskim jest uzależniona od jego programu użytkowo-handlowego oraz kategorii i lokalizacji. (W obiektach dużych, oddalonych od centrów miast i centrów handlowych oferta ta będzie zdecydowanie większa niż w pozostałych.)

Najczęściej spotykana działalność towarzysząca to:

- punkty handlowe (sklepy, salony, kwiaciarnie),
- punkty usługowe (fryzjerskie, kosmetyczne),
- kantory wymiany walut,
- biura obsługi podróżnych (agencje turystyczne, ubezpieczeniowe, wypożyczalnie samochodów),
- kasyna gier.

Dział techniczny

Dział techniczny jest odpowiedzialny za prawidłowe funkcjonowanie wszystkich urządzeń i instalacji na terenie obiektu hotelowego i wokół niego. W jego skład wchodzi służby:

- naprawcze i konserwatorskie,
- usługowe (pralnia, magazyny),
- zajmujące się otoczeniem i zielenią.

Czynności konserwacyjne, przeglądy okresowe i remonty bieżące nie powinny powodować przerw w pracy hotelu ani być uciążliwe dla gości. Powinny być przeprowadzane z poszanowaniem ich prawa do spokoju i wypoczynku.

Zaplecze socjalne pracowników

Zaplecze socjalne pracowników to zespół ważny z punktu widzenia warunków pracy załogi. Obejmuje: szatnie, łazienki, pomieszczenie do spożywania posiłków.

Administracja, finanse, marketing

Zespół ten obejmuje dyrekcję – kierownictwo hotelu oraz komórki funkcjonalne i pomocnicze, takie jak:

- służba ekonomiczno-finansowa i księgowość,
- służba organizacyjno-prawna,



-
- dział spraw pracowniczych – kadry,
 - zaopatrzenie i transport,
 - dział marketingu i Public Relations.

Wymieniona kadra zajmuje się koordynacją działań, rozliczeniami, gospodarką kadrami, marketingiem i reklamą oraz organizacją pracy i nadzoru (Drogoń, Granecka-Wrzosek 2013).

2. Zadania i obowiązki pracowników na różnych stanowiskach pracy w hotelu

Sprawne funkcjonowanie hotelu umożliwia struktura łącząca funkcje systemu wykonawczego i zarządzania. Pozwala ona na grupowanie stanowisk w działy: **produkcyjne** i **administracyjne**.

W dużych hotelach, o rozbudowanej strukturze organizacyjnej, zakres obowiązków związany z zarządzaniem przedsiębiorstwem podzielony jest między głównego dyrektora oraz jego zastępców. Ważną rolę odgrywają również radca prawny i główny księgowy.

Dyrektor hotelu – obowiązki i zakres odpowiedzialności:

- kierowanie całokształtem działalności hotelu, reprezentowanie interesów na zewnątrz,
- koordynowanie pracy,
- wydawanie zarządzeń i poleceń,
- monitorowanie pracy poszczególnych działów,
- rozpatrywanie skarg pracowników.

Dyrektor hotelu kieruje obiektem poprzez swoich zastępców: ds. gastronomii, ds. hotelowych, ds. marketingu, ds. handlowych, ds. technicznych. Sprawują oni bezpośredni nadzór nad podległymi im komórkami organizacyjnymi.

Zastępca dyrektora ds. gastronomii kieruje całokształtem działalności gastronomicznej w hotelu. Do niego należy całość zagadnień związanych z działalnością pionu gastronomicznego, czyli:

- prowadzenie zakładu gastronomicznego zgodnie z polityką handlową hotelu;
- współpraca z innymi działami, w tym głównie z recepcją i służbą piętér;
- nadzorowanie zaopatrzenia w surowce, materiały i półprodukty potrzebne do produkcji gotowych wyrobów oraz ich prawidłowe przechowywanie, racjonalne i oszczędne wykorzystywanie surowców;
- nadzór nad prawidłową jakością potraw i napojów oraz nad ich estetyką przy podawaniu konsumentowi;
- kontrola nad właściwym opracowywaniem kalkulacji, analizowanie i kształtowanie cen sprzedaży;
- zatwierdzanie harmonogramów pracy i zakresów czynności, kontrolowanie obecności pracowników;
- kontrolowanie podległych pracowników pod względem jakości obsługi klienta;

- zapoznanie personelu z obowiązującymi przepisami i kontrolowanie przestrzegania przepisów w pomieszczeniach gastronomicznych;
- organizowanie szkoleń dla pracowników;
- przygotowywanie dla dyrektora sprawozdań z działalności zakładu gastronomicznego;
- rozpatrywanie i uwzględnianie reklamacji gości;
- reprezentowanie na zewnątrz zakładu gastronomicznego.

Do zadań dyrektora ds. gastronomii należy przygotowanie zakładu do działalności produkcyjnej i handlowej oraz dbanie o jego sprawne funkcjonowanie. Do jego obowiązków należą również sprawy personalne w zakładzie gastronomicznym, a tym samym dobór personelu z uwzględnieniem wymogów kwalifikacyjnych, zasad awansowania, premiovania i nagradzania, ale też karania. Ustala on również wysokość wynagrodzeń w zakładach gastronomicznych, będących na własnym rozrachunku. Sprawuje bezpośredni nadzór nad kierownictwem zakładu gastronomicznego, a pośredni nad zatrudnionym tam personelem.

Zastępca dyrektora ds. hotelowych kieruje, kontroluje i koordynuje działalnością pionu hotelowego. Realizuje kierunki polityki handlowej hotelu, nadzoruje prawidłową postawę moralną i etyczną pracowników recepcji. Odpowiada za prawidłowo i terminowo wykonywane czynności związane z obsługą gości w pokojach hotelowych i pozostałych pomieszczeniach hotelu. Sprawuje bezpośredni nadzór nad służbami piętér, pralnią oraz załatwia reklamacje gości w sprawach dotyczących pionu hotelowego.

Aby klient trafił do hotelu, potrzebny jest jednak szereg działań rynkowych, które w efekcie powinny przekonać klienta do wyboru danego hotelu. Działania te realizuje komórka, która fizycznie niczego w hotelu nie produkuje, ale bez której współczesny zakład hotelowy nie ma racji bytu. Najczęściej nazywana jest ona działem marketingu i często realizuje równoległe działania sprzedażowe.

Zastępca dyrektora ds. marketingu – do jego zadań należy nadzór nad realizacją działań marketingowych, w tym różnych form reklamy i public relations. Odpowiada też za współpracę z kierownikami pozostałych komórek organizacyjnych hotelu.

Pracownikami tego działu są specjalista ds. marketingu i pracownik public relations.

Specjalista ds. marketingu jest odpowiedzialny za realizację działań marketingowych i wdrażanie różnych form promocji, a w szczególności:

- zbiera i weryfikuje informacje rynkowe;
- analizuje zmiany popytu i podaży w czasie, z uwzględnieniem sezonowości;

- analizuje współzależność zjawisk ekonomicznych przy szacowaniu popytu na usługi hotelarskie;
- bada czynniki wpływające na popyt i podaż;
- analizuje otoczenie hotelu pod względem zmian w nim zachodzących oraz ich wpływu na funkcjonowanie hotelu;
- analizuje efektywność działań hotelu w różnych układach organizacyjnych i czasowych;
- organizuje akcje promocyjno-reklamowe.

Pracownik public relations prowadzi planowane i przemyślane działania, mające na celu wytworzenie i podtrzymanie wzajemnego zrozumienia między organizacją a jej klientami, a jego szczegółowe zadania są następujące:

- budowanie zaufania do firmy jako elementu strategii rynkowej;
- dbałość o reputację firmy;
- działania mające na celu zachowanie tożsamości rynkowej firmy;
- stworzenie jednolitego wizerunku firmy (druki firmowe, foldery, wizytówki, pocztówki itp.);
- dbałość o wygląd zewnętrzny hotelu i dobre wrażenie gości hotelowych;
- współpraca z zatrudnionym personelem;
- rozpowszechnianie informacji o firmie, organizowanie konferencji prasowych;
- organizowanie imprez hotelowych (dni kuchni, dni otwarte, imprezy branżowe);
- udział w obsłudze wystaw, konferencji, seminariów, targów itp.);
- dobre kontakty z władzami lokalnymi, organizacjami społecznymi,
- sponsoring przedsięwzięć, których dochód jest przeznaczony na cele charytatywne lub społeczne;
- badanie opinii klientów hotelu pod względem jakości obsługi i postrzegania wizerunków hotelu.

Zastępca dyrektora ds. handlowych – do jego obowiązków należy:

- przygotowanie ofert dotyczących sprzedaży miejsc noclegowych i usług im towarzyszących (gastronomia, turystyka);
- współpraca z recepcją, działem rezerwacji i kasą w zakresie obsługi gości;
- współpraca z osobami odpowiedzialnymi za organizowanie konferencji (zlecenia usług przewodnickich dla grup mieszkających w hotelu);
- realizacja umów z kontrahentami krajowymi i zagranicznymi i ich nadzorowanie;
- ustalenie zasad naliczania prowizji za rezerwacje dla biur podróży;
- współpraca w zakresie przygotowania i realizacji reklamy obiektu;

- organizowanie, kierowanie i kontrolowanie pracy działu marketingu, rezerwacji, stanowiska ds. reklamy i public relations.

Zastępca dyrektora ds. technicznych – jego obowiązki to nadzór nad pracą służb technicznych, przygotowaniem oraz realizacją prac budowlano-remontowych, jak również planowanie zakupów inwestycyjnych.

Do struktury **administracyjnej** należy również księgowość, która prowadzi pełną dokumentacyjną obsługę hotelu – do niej spływają wszelkie dokumenty finansowo-księgowe, jakie pojawiają się w codziennym życiu hotelu (faktury za zakupy, dowody dostaw, faktury za zakupione usługi, wydatki dokonywane na potrzeby pracowników, inwestycje, przedpłaty, zadatki, faktury proforma dla kontrahentów, rachunki kredytowe, faktury dla gości, rozliczanie imprez firmowych itd.). Olbrzymia ilość dokumentów, jakie generuje każdy działający obiekt, jest przetwarzana zgodnie z obowiązującymi przepisami fiskalno-księgowymi.

Główny księgowy – obowiązki i zakres odpowiedzialności:

- planuje gospodarkę finansową hotelu,
- prowadzi rachunkowość hotelu zgodnie z obowiązującymi przepisami,
- opracowuje analizy ekonomiczne.

Dla sprawnego funkcjonowania dużego hotelu niezbędne są także pojedyncze, samodzielne stanowiska, na których zatrudnione są osoby realizujące funkcje:

- sekretarki,
- specjaliści ds. bezpieczeństwa i higieny pracy,
- specjaliści ds. kadr,
- radcy prawnego,
- specjaliści ds. przeciwpożarowych,
- zaopatrzenia,
- informatyka zarządzającego siecią.

Radca prawny – obowiązki i zakres odpowiedzialności:

- gwarantuje hotelowi doradztwo prawne w całym zakresie jego działalności, w tym również opracowywanie wzorów umów;
- opiniuje projekty umów i innych aktów wywołujących skutki prawne.

W sferze **produkcyjnej** (wykonawczej) umiejscowione są wszystkie komórki, które przyczyniają się w sposób bezpośredni do „wyprodukowania” jednostki mieszkalnej gotowej do sprzedaży, sali konferencyjnej przygotowanej do wynajmu, czy posiłku go-

towego do wydania na salę konsumpcyjną. Komórki grupowane są w zespołach zajmujących się bezpośrednią obsługą gości:

- zespół odpowiadający za przygotowanie jednostek mieszkalnych do sprzedaży oraz ciągów komunikacyjnych do użytkowania – najczęściej nazywany służbą pięter,
- zespół odpowiadający za przygotowanie posiłków i napoi do sprzedaży – nazywany gastronomią,
- zespół wielofunkcyjny,
- zespół rekreacyjno-sportowy.

Opisane powyżej zespoły mogą mieć różną liczebność i złożoność wewnątrzkomórkową zależną od wielkości obiektu hotelowego oraz realizowanych przez obiekt funkcji. Podstawową komórką, z którą kontaktuje się klient/gość hotelowy, jest recepcja. Realizuje ona zarówno funkcje marketingowe, sprzedażowe, jak i odpowiada za bezpośrednią ob-



Źródło: biblioteka zasobów multimedialnych

sługę gościa. Recepcja obsługuje pobyt gościa od chwili przyjęcia rezerwacji, aż po opuszczenie terenu hotelu i przesłania dokumentów związanych ze zrealizowanym pobytem gościa do księgowości hotelu.

Recepcja kształtuje pierwsze wrażenie gościa o całym obiekcie i jakości świadczonych w nim usług.

3. Style i formy zarządzania obiektami hotelarskimi

Styl kierowania to sposoby i metody, jakimi posługują się przełożeni w stosunku do podwładnych, chcąc ich nakłonić do pożądanych zachowań. Rozróżnia się trzy podstawowe typy zachowań kierowniczych ze względu na osobowość człowieka:

- styl autokratyczny (kierownik autokrata) – kierujący sam wyznacza cele i kieruje aktywnością grupy, opierając się głównie na przymusie oraz na bezwzględny podziale na kierujących i kierowanych; charakterystycznymi cechami dla tego stylu są: bezkompromisowość, rządy oparte na woli jednostki, ustalenie zakresu czynności bez udziału zainteresowanych, eliminowanie inicjatywy zespołu pracowniczego przez szczegółowe ustalenie zadań i sposobów wykonania;
- styl demokratyczny (kierownik demokrata) – sprzyja tworzeniu atmosfery wzajemnego zaufania, zachęca członków zespołu do dyskusowania i decydowania o celach; styl ten charakteryzuje się życzliwym stosunkiem do podwładnych, sprawiedliwą i obiektywną oceną pracy wszystkich podwładnych, kulturą we wzajemnych kontaktach;
- styl bierny (kierownik liberał) – kierujący jest typem unikającym interwencji; daje członkom zespołu pełną swobodę, wykazuje brak zainteresowania sprawowanymi funkcjami kierowniczymi, poza ogólną troską o wykonanie zadań.

Ze względu na sprawność i skuteczność działań kierowniczych wyróżnia się dwa podstawowe style kierowania:

- kierowanie zorientowane na zadania – kierownik ściśle nadzoruje podwładnych, aby wywiązywali się z zadań przez niego nałożonych, praca jest zaplanowana i zorganizowana w najdrobniejszych szczegółach;
- kierowanie zorientowane na pracowników – ma na uwadze zachęcanie do udziału w ustalaniu celów i podejmowaniu decyzji; kierownicy troszczą się o poprawne układy z podwładnymi.

Wybór stylu kierowania zależy od czynników związanych z osobą kierownika, cechami podwładnych oraz od czynników sytuacyjnych. Mają na to wpływ również dotychczasowe doświadczenie kierownika, jego cechy osobowości, wiedza i preferowany systemu wartości. Ważną przesłanką wyboru stylu kierowania jest charakter pracy w komórce organizacyjnej, np. w dziale „służba piętér” – styl kierowania zorientowany na zadania, w dziale „marketing” – na pracowników.

Zarządzanie przedsiębiorstwem hotelarskim to celowe działanie polegające na podejmowaniu przez odpowiednie osoby i organy decyzji prowadzących do osiągnięcia określonych celów.



Zarządzanie hotelem rozumiane instytucjonalnie oznacza wyznaczenie grupy osób, którym daje się uprawnienia do wydawania poleceń.

Zarządzanie w sposób funkcjonalny nakłada na wszystkich pracowników pełniących określone funkcje i zadania, realizację założonych celów w sposób zorganizowany.

4. Przystosowanie obiektu hotelarskiego do potrzeb gości niepełnosprawnych

Wśród gości hotelowych można spotkać osoby:

- poruszające się wyłącznie przy pomocy wózka inwalidzkiego,
- poruszające się przy pomocy kul, protez, lasek i balkoników,
- niewidome i niedowidzące,
- głuchonieme i niedosłyszające,
- z uczuleniami, fobiami i innymi schorzeniami.

Do grupy częściowo niepełnosprawnych zalicza się także osoby w wieku powyżej 70 roku życia.

Obowiązek przystosowania hoteli do obsługi gości niepełnosprawnych jako obiektów ogólnodostępnych (budynków zbiorowego zamieszkania i użyteczności publicznej) wynika z przepisów prawa budowlanego (*Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z 12 kwietnia 2002 roku w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie*) oraz wymagań kategoryzacyjnych (*Załącznik nr 8 do Rozporządzenia Ministra Gospodarki i Pracy z dnia 19 sierpnia 2004 r., w sprawie obiektów hotelarskich i innych obiektów, w których są świadczone usługi hotelarskie* (j. t.: Dz. U. z 2006 r. Nr 22, poz. 169 oraz z 2011r. Nr 259, poz. 1553), tekst ujednolicony).

Tabela 5.1. Minimalne wymagania w zakresie dostosowania obiektów hotelarskich do potrzeb osób niepełnosprawnych

Lp.	Rodzaj wymagania
1.	W obiektach powyżej 50 j.m. co najmniej jedna j.m. powinna być dostosowana do potrzeb osób niepełnosprawnych w sposób określony w lp. 7–9, a dla każdych kolejnych rozpoczętych 100 j.m. powyżej 100 j.m. co najmniej jedna.
2.	Ogólnodostępne elementy wyposażenia obiektu, takie jak urządzenia komunikacji wewnętrznej, przyciski i wyłączniki powinny być umieszczane na wysokości 90–110 cm, umożliwiającą swobodne korzystanie osobom poruszającym się na wózku.
3.	Co najmniej jeden telefon ogólnodostępny przystosowany do korzystania przez osoby niepełnosprawne, umieszczony na wysokości 90–110 cm, umożliwiającą swobodne korzystanie osobom poruszającym się na wózku.
4.	Co najmniej jedno stanowisko recepcyjne powinno dysponować ladą o wysokości nieprzekraczającej 90 cm, z podjazdem o wysokości min. 67 cm, lub powinno być wydzielone osobne stanowisko obsługi osób poruszających się na wózkach.
5.	W salach gastronomicznych i wielofunkcyjnych należy przystosować miejsca umożliwiające korzystanie z usług osobom na wózkach.
6.	Przyciski sterujące windami powinny być opisane w sposób czytelny dla niewidzących, a windy wyposażone w sygnalizację dźwiękową.
7.	J.m., o których mowa w lp. 1, powinny zostać wyposażone w poręczę i uchwyty ułatwiające korzystanie z urządzeń higieniczno-sanitarnych.
8.	Wyłączniki światła, sygnalizacja przywoławcza, telefon i sterowanie telewizorem powinny być dostępne z łóżka.
9.	W j.m., o których mowa w lp. 1, należy zapewnić umeblowanie umożliwiające korzystanie osobom poruszającym się na wózkach, w tym wysokość podjazdu min. 67 cm pod płytę stołu, biurka i umywalki.

J.m. – jednostka mieszkalna. Źródło: Załącznik nr 8 do Rozporządzenia Ministra Gospodarki i Pracy z dnia 19 sierpnia 2004 r., w sprawie obiektów hotelarskich i innych obiektów, w których są świadczone usługi hotelarskie, (j. t.: Dz. U. z 2006 r. Nr 22, poz. 169 oraz z 2011r. Nr 259, poz. 1553), tekst ujednolicony

Najważniejsze wymagania dotyczące przystosowania hoteli do potrzeb gości niepełnosprawnych w praktyce (opracowano na podstawie: Błądek 2004)

Hall recepcyjny i dostosowanie ogólne

- Wielkość (szerokość) drzwi wejściowych oraz przedsionka powinny uwzględniać gabaryty wózka, umożliwiając swobodne nim manewrowanie, a przy zastosowaniu automatycznego systemu – czas zamykania i otwierania drzwi powinien być wydłużony, co umożliwi osobie z dysfunkcją ruchu spokojne przejście. Jedno stanowisko w recepcji powinno być odpowiednio obniżone i cofnięte, umożliwiając wygodny podjazd wózkiem inwalidzkim oraz obsługę gościa bez konieczności wychodzenia pracownika z recepcji. Telefon ogólnodostępny, tablice informacyjne oraz inne elementy wykończenia i wyposażenia powinny być umieszczone w miejscu i na wysokości umożliwiającej korzystanie z nich osobom o różnym stopniu niepełnosprawności.



Źródło: biblioteka zasobów multimedialnych

- Dla gości z wadą wzroku powinno stosować się karty menu opracowane pismem Braille'a, mapy plastyczne całego obiektu oraz specjalnie przystosowane i wyposażone jednostki mieszkalne. Punktowe oznaczenia numerów pokoi i innego typu udogodnienia umożliwiają samodzielne poruszanie się po danym obszarze. Dla osób o zmniejszonym zakresie widzenia należy zastosować odpowiednio dobrane elementy posadzkowe, ścienne, przejścia, wyraźnie zaznaczone różnice poziomów, krawędzie skrajne, zmienne oświetlenie z możliwością rozjaśniania oraz odpowiednio zaprojektowane informacje wizualne i wyposażenie pomocnicze.
- Dla osób z wadą słuchu stosuje się w jednostkach mieszkalnych sprzęt elektroniczny w postaci telekomunikatorów, które przetwarzają impulsy nadawane na specjalnych aparatach telefonicznych. Stosowane są instalacje sygnalizacyjne oraz przetwarzające zwykłe pukanie do drzwi lub dźwięk dzwonka telefonicznego na sygnały świetlne.

Pion pobytowy i jednostki mieszkalne

Pokoje przystosowane do pobytu gości z dysfunkcjami powinny być zlokalizowane w części parterowej hotelu lub w niższych kondygnacjach mieszkalnych, co, razem z właściwym oznakowaniem, zapewni odpowiednie warunki ewakuacyjne, a w przypadku lokalizacji pokoju na wyższych kondygnacjach – urządzenia dźwigowe (windy) powinny być odpowiednio przystosowane do swobodnego przemieszczania się gości na wózku. Przystosowanie wind w hotelu powinno uwzględniać:

- odpowiednią wielkość kabiny dźwigowej, w tym: szerokość otworu – 90 cm, głębokość umożliwiającą swobodny wjazd wózka i wejście osoby towarzyszącej,
- wydłużony czas otwierania i zamykania drzwi,
- możliwość obsługi przez niepełnosprawnego panelu sterowniczego (wewnątrz i na zewnątrz kabiny),
- czytelną informację o pracy dźwigu,
- dodatkowe składane siedzisko oraz poręcz w kabinie.

Przystosowanie jednostek mieszkalnych powinno zaczynać się już od drzwi wejściowych – klamka i zamek powinny być zamontowane na odpowiednim poziomie. W przedpokoju powinny znajdować się odpowiednio ustawiona szafa, wyposażona w system obniżanych wieszaków oraz włączniki światła na prawidłowym poziomie. W pokoju wyposażenie meblowe powinno być tak rozmieszczone, aby przejazd i manewrowanie wózkiem nie sprawiały najmniejszych trudności, a węzeł higieniczno-sanitarny powinien być wyposażony zgodnie z wymogami sanitarnymi, uzupełniony o urządzenia (poręcze, podjazdy) ułatwiające korzystanie z nich. Korzystanie z odpowiednio dobranego osprzętu i obiektów sanitarnych oraz właściwych zabezpieczeń pozwalających na samodzielne załatwianie wszystkich czynności fizjologicznych i higienicznych, nie powinno osobie niepełnosprawnej nastręczać żadnych trudności. Przystosowane jednostki mieszkalne powinny posiadać także specjalną sygnalizację alarmową, połączoną z węzłami porządkowo-dyżurnymi i czasowym automatycznym przełącznikiem na zespół recepcyjny.

Tabela 5.2. Zasady prawidłowego przystosowania jednostki mieszkalnej do obsługi gościa niepełnosprawnego

Główne zasady prawidłowego przystosowania jednostki mieszkalnej
Uwzględnienie odpowiedniej powierzchni komunikacyjnej i manewrowej (pełny obrót wózka – śr. 150 cm) zapewniającej dostęp do wszystkich elementów wyposażenia związanych z funkcją: wypoczynku nocnego, wypoczynku dziennego, pracy, przeprowadzania zabiegów higieniczno-sanitarnych.

Zapewnienie swobodnego korzystania z wyposażenia uzupełniającego, tj. wewnętrznych i zewnętrznych środków łączności.

Stworzenie warunków pełnego bezpieczeństwa, likwidacja wszelkich znamion izolacji i odcięcia od świata zewnętrznego.

Uwzględnianie innych niesprawności wynikających z wieku i związanych z tym naturalnych ubytków dotyczących: wzroku, słuchu, mniejszej refleksyjności, mniejszego obeznanania z nowoczesną techniką, ograniczoną sprawnością fizyczną itd.

Źródło: opracowanie własne autora na podstawie Błądek 2004

Łazienki w jednostkach mieszkalnych o wielkości zapewniającej możliwość swobodnego manewrowania wózkiem powinny być dostępne z przedpokojów. Ze względu na konieczność otwierania drzwi na zewnątrz pomieszczenia w.h.s., należy stosować w łazienkach drzwi przesuwne, które nie wymagają dodatkowej powierzchni przedpokoju. Otwór wejściowy powinien mieć wymiar min. 0,9 m (optymalnie 1,0 m). Łazienki powinny być wyposażone w natrysk lub wannę, umywalkę, miskę ustępową oraz specjalistyczne wyposażenie pomocnicze (poręcze, uchwyty, krzeselka itp.).

Zakłady gastronomiczne

W niektórych hotelach lokale gastronomiczne rozmieszczone są na różnych poziomach, nie wyłączając ostatniej i podziemnej kondygnacji. Zakłada się, że wszystkie punkty obsługi, w tym również lokale gastronomiczne i rozrywkowe, będą dostępne dla wszystkich gości, dlatego należy przewidzieć odpowiednio wydzielone i przystosowane do ich obsługi dźwigi osobowe.

Tabela 5.3. Zasady przystosowania zakładów gastronomicznych do potrzeb gości niepełnosprawnych

Zasady prawidłowego przystosowania zakładów gastronomicznych
Pełna dostępność do wszystkich lokali poprzez likwidację wszelkich barier technicznych, takich jak: progi, wąskie przejścia i przejazdy, schody, brak powierzchni manewrowej, niewłaściwe oznakowanie i oświetlenie itd.
Zapewnienie co najmniej jednego stołu (4-osobowego) przystosowanego do potrzeb gości niepełnosprawnych.
Możliwość zwiększenia liczby przystosowanych miejsc gastronomicznych poprzez dodatkowe nakładki na stoły o podstawowych gabarytach wymiarowych lub poprzez zastosowanie innych rozwiązań.

Stosowanie stołów o „talerzowych” podstawach, pozwalających na głębszy podjazd wózka inwalidzkiego.

Przy przystosowanych stołach umieszczenie dodatkowych uchwytów pozwalających na odstawienie łaski, kul i ew. innych pomocy stosowanych przez osoby chodzące z dysfunkcją kończyn dolnych.

Źródło: opracowanie własne autora na podstawie Błądek 2004

Pion wielofunkcyjny

Pion wielofunkcyjny i usług specjalnych powinien być również przystosowany do potrzeb gości niepełnosprawnych. Należy dodać, że liczba uczestników niepełnosprawnych uczestniczących w organizowanych przez hotel sympozjach, seminariach, szkoleniach stale wzrasta a ich udział ma coraz większe znaczenie.

Przystosowanie tego pionu, ze względu na zmienność aranżacyjną, różne formy obsługi oraz indywidualny charakter imprez może stwarzać dodatkowe trudności. Zasady dotyczące przystosowania w pionie wielofunkcyjnym nie różnią się od omówionych zasad obowiązujących w pozostałych pionach. Pomieszczenia służące organizacji wyżej wymienionych spotkań należy wyposażać w:

- dodatkowe instalacje i osprzęt, wzmacniające odbiór fonii (indywidualne aparaty lub inne formy regulowanej głośności w zależności od potrzeb odbiorcy);
- dodatkowe ciągi ewakuacyjne lub inne formy zabezpieczeń osób niepełnosprawnych w warunkach zwiększonego zagrożenia ze względu na liczebność uczestników dużych imprez;
- dodatkowo, w dużych kompleksach o profilu kongresowym wydziela się specjalny podjazd wraz z parkingiem i z oddzielnym wejściem dla tej grupy użytkowników.

Pion rekreacyjny

Ze względu na bardzo zindywidualizowane potrzeby, zmniejszony zakres samoobsługi wynikający z reguły z ograniczeń sprawnościowych i zdrowotnych, pion rekreacyjny jest trudny do przystosowania. Korzystanie z sauny, basenu kąpielowego, siłowni itd. jest możliwe wyłącznie pod nadzorem personelu obsługowego. We współczesnym hotelarstwie rozbudowuje się zakres usług fizykoterapeutycznych, a w szczególności: naświetlanie, hydromasaże, specjalistyczne kąpiele i różnorodne terapie. Wolna przestrzeń wokół stołu bilardowego czy do tenisa stołowego pozwala na swobodne manewrowanie wózkiem, kręgielnie z automatycznym podajnikiem kul umożliwia korzystanie z tej formy rozrywki osobom z dysfunkcjami. Dzięki takim rozwiązaniom goście niepełnosprawni mają możliwość czynnego wypoczynku.

Również urządzenia terenowe można przystosować do potrzeb tej grupy gości. Sposób dostosowania urządzeń zaprezentowano w tab. 5.4.

Tabela 5.4. Sposoby przystosowania rekreacyjnych urządzeń terenowych do obsługi i potrzeb gości niepełnosprawnych

Urządzenie terenowe	Sposób przystosowania
Minigolf	Wytyczone podjazdy do wszystkich stanowisk
Pomosty widokowe i obserwacyjne	Wyposażone w podjazdy dla wózków i barierki
Stanowiska do wędkowania	Umiejscowione na brzegu akwenu i na specjalnych pomostach
Stanowiska do jazdy konnej	Wyposażone w specjalne podjazdy dla wózków
Widownie	Z podjazdami i wydzielonymi miejscami przystosowanymi do manewrowania wózkiem
Grill terenowy	Zlokalizowany przy drogach i ścieżkach utwardzonych, z odpowiednim systemem podnoszenia i opuszczania kraty grilla (automatycznym lub mechanicznym)
Aneks wypoczynkowy	Zlokalizowany przy drogach i ścieżkach utwardzonych, jeśli jest zorganizowany w altanach, to z odpowiedniej szerokości wejściami i podjazdami, wyposażone w leżaki o regulowanej wysokości

Źródło: opracowanie własne autora na podstawie Błądek 2004

Poza wymaganiami kategoryzacyjnymi i wynikającymi z prawa budowlanego, o dostępności i atrakcyjności hoteli dla osób niepełnosprawnych decyduje inwencja, wyobraźnia i strategia marketingowa zastosowana przez zarządzającego hotelem.



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.

Błądek Z., *Hotele bez barier – przystosowanie do potrzeb osób niepełnosprawnych*, Wydawnictwo Palladium, 2004.

Błądek Z., *Hotele – programowanie, projektowanie, wyposażanie*, Wydawnictwo Palladium, Poznań 2001.

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

Netografia

www.hotelarze.pl

www.horecanet.pl

www.e-hotelarstwo.com