



Moduł VI

Część mieszkalna i wyposażenie techniczne obiektu hotelarskiego

Wprowadzenie

1. Rodzaje instalacji i urządzeń technicznych w obiektach hotelarskich
2. Podział i funkcje jednostek mieszkalnych i pomieszczeń ogólnego użytku
3. Wyposażenie jednostek mieszkalnych i węzłów higieniczno-sanitarnych
4. Systemy związane z bezpieczeństwem gości

Bibliografia



Wprowadzenie

Każdy budynek obiektu świadczącego usługi noclegowe, żeby mógł spełniać swoje funkcje użytkowe oraz zapewniać gościom właściwe warunki pobytu, musi być wyposażony w odpowiednie instalacje i urządzenia techniczne. Rodzaje instalacji stosowane w obiektach hotelowych oraz ich cechy użytkowe i parametry określone są przepisami prawa budowlanego, bezpieczeństwa i higieny pracy, wymaganiami kategorizacyjnymi oraz innymi przepisami. Wszystkie urządzenia muszą odpowiadać normom i certyfikatom bezpieczeństwa. Powinny mieć także odpowiednią trwałość i być utrzymywane w dobrym stanie technicznym. Muszą być tak wykonane, aby było łatwo utrzymać je w czystości i chronić przed zanieczyszczeniami zewnętrznymi.

Ważne jest także zorganizowanie służb technicznych. Odpowiednio przygotowani konserwatorzy zajmują się kontrolowaniem stanu, konserwacją i naprawami, czyli stałym utrzymaniem w ruchu i pełnej sprawności nie tylko podstawowych instalacji, ale wszystkich urządzeń, z których goście korzystają przez całą dobę.

1. Rodzaje instalacji i urządzeń technicznych w obiektach hotelarskich

Obiekty hotelarskie, bez względu na wielkość, standard i charakter działalności, wyposażone są w instalacje, których zadaniem jest zapewnienie gościom odpowiednich warunków pobytowych. Podstawowe instalacje to:

- instalacja elektryczna,
- instalacje: wodna i kanalizacyjna,
- instalacje wentylacyjne i klimatyzacja,
- instalacja grzewcza,
- instalacje: radiowa i telewizyjna,
- instalacja telefoniczna i Internet (Sawicka 2008).

Sposób zasilania hotelu w energię elektryczną zależy od warunków technicznych wydanych przez zakład energetyczny, z którym hotel zawarł umowę. W celu zapewnienia ciągłości pracy i obsługi hotele powinny posiadać kilka źródeł zasilania w energię elektryczną. Zalicza się do nich:

- zasilanie podstawowe (zapewnione przez zakład energetyczny),
- zasilanie rezerwowe (powinno pochodzić z innego źródła niż podstawowe),
- zasilanie zapasowe (z własnego źródła energii),
- zasilanie awaryjne (bazujące na baterii akumulatorów).

Instalacja i urządzenia elektryczne powinny zapewniać dostarczanie energii elektrycznej do odbiorników, zgodnie z zapotrzebowaniem użytkowym (np. oświetlenie, klimatyzacja, telewizory, komputery itp.), ochronę przed porażeniem prądem elektrycznym, przepięciami łączeniowymi i atmosferycznymi, powstaniem pożaru i innymi szkodami, ochronę przed szkodliwym hałasem oraz oddziaływaniem pola elektromagnetycznego.

Jedną z najważniejszych instalacji elektrycznych w hotelu jest **system oświetlenia**. Powinien być tak zaprojektowany, aby zapewnił odpowiednią jasność oraz stanowił element wpływający na estetykę wnętrz hotelowych. Wyróżnia się następujące rodzaje oświetlenia:

- oświetlenie podstawowe (dienne i nocne) – obejmujące wszystkie pomieszczenia hotelowe, często umożliwiające uzyskanie określonych efektów świetlnych;
- oświetlenie miejscowe – jego celem jest dodatkowe podświetlenie konkretnych miejsc, np. stanowisk przy ladzie recepcyjnej, przestrzeni przy miejscach do spania, przy biurku;
- oświetlenie awaryjne – to oświetlenie bezpieczeństwa i ewakuacyjne;
- oświetlenie specjalne – obejmujące elementy reklamowe i dekoracyjne.

Zaopatrzenie hotelu w wodę może odbywać się przez się sieć komunalną lub własne ujęcia. Woda używana w obiektach hotelarskich powinna odpowiadać wymogom wody pitnej, bez względu na to, do jakich celów jest używana. Wyjątek stanowi woda np. do celów przeciwpożarowych czy zraszania zieleni. Instalacja wodna powinna być zaprojektowana w taki sposób, aby zapewnić wystarczającą ilość bieżącej wody zimnej, tj. odpowiednią do potrzeb. Na instalację wodną, oprócz przewodów doprowadzających wodę do obiektu, składają się także: przewody rozprowadzające wodę do wszystkich punktów poboru, zawory do odcinania dopływu oraz zawory bezpieczeństwa, wodomierze, urządzenia do odpowietrzania, urządzenia do podgrzewania wody, a także systemy filtrów.

Wodę ciepłą uzyskuje się z lokalnej sieci ciepłowniczej lub z własnych instalacji, do których zaliczamy:

- podgrzewacze gazowe i elektryczne,
- termy gazowe i elektryczne,
- pojemnościowe wymienniki ciepła,
- kotły wodne lub parowe,
- instalacje solarne.

W każdym obiekcie powinien także być zorganizowany **system odprowadzania ścieków i usuwania odpadów**. Ścieki mogą być odprowadzane do lokalnych zbiorników i urządzeń oczyszczających lub miejskiej sieci kanalizacyjnej. Zgodnie z obowiązującymi przepisami sanitarno- higienicznymi zakłady gastronomiczne muszą być wyposażone w urządzenia do oczyszczania ścieków. Zaleca się stosowanie separatorów tłuszczu (zatrzymujących zużyty tłuszcz wylewany do kanalizacji – szkodliwy dla środowiska) i młynków do odpadów organicznych (do rozdrabniania odpadków gastronomicznych).

W budynku hotelowym należy zaplanować odpowiedni **system wentylacyjny**. Pomieszczenia dla gości powinny mieć zapewnioną wymianę powietrza przez zastosowanie:

- wentylacji grawitacyjnej (naturalna wymiana powietrza za pomocą kanałów wentylacyjnych i mikrouchyłków okiennych lub nawiewników higrosterowanych okiennych lub ściennych);
- wentylacji mechanicznej (ruch i wymiana powietrza wymuszone są przez pracujące wentylatory wyciągowe, nawiewowe lub systemy połączone: nawiewno-wyciągowe);
- wentylacji hybrydowej (połączenie zalet powyższych instalacji).

Dodatkowo w zakładach gastronomicznych, które „produkują dużą ilość różnorodnych zapachów”, należy zaplanować wentylację miejscową (okapy, wyciągi) usuwającą zanieczyszczenia, parę wodną oraz nadmiar ciepła z nadzoru urządzeń.

Obecnie najbardziej rozpowszechnioną i cenioną przez gości grupą urządzeń jest klimatyzacja i klimatyzatory. Zastosowanie ich w hotelu podnosi standard oferowanych usług poprzez zapewnienie odpowiedniej jakości środowiska wewnątrz obiektu. Wymagania kategoryzacyjne określają optymalną temperaturę i wilgotność w części ogólnodostępnej, części pobytowej oraz salach wielofunkcyjnych (szczegółowe wymagania przedstawione zostały w tab. 6.1).

Obiekty hotelowe ze względu na swoje przeznaczenie wymagają ogrzewania i powinny być wyposażone w **instalację grzewczą** lub inne urządzenia grzewcze. W hotelu stosuje się ogrzewanie wykorzystujące tradycyjne źródła energii (węgiel, gaz, olej opałowy, energię elektryczną), tj.:

- wodne grawitacyjne,
- wodne parowe,
- parowe,
- powietrzne,
- gazowe.

W hotelach stosowane są także urządzenia i instalacje wykorzystujące niekonwencjonalne zasoby energetyczne (energii ciepłej): promieniowanie słoneczne, energię geotermalną, energię wiatrową oraz za pomocą wymienników i pomp ciepła (ciepło uzyskiwane z wody, powietrza i ziemi). Wprowadza się także systemy rekuperacyjne polegające na ogrzewaniu zimnego powietrza zasysanego z zewnątrz ogrzanym (zużytym powietrzem), mechanicznie wyrzucanym na zewnątrz. Niezależnie od rodzaju zastosowanych rozwiązań ogrzewanie pomieszczeń jest wymagane w obiektach hotelowych wszystkich rodzajów i kategorii.

Pozostałe instalacje takie jak: radiowa, telewizyjna, telefoniczna, internetowa nie są niezbędnym wyposażeniem każdego rodzaju obiektu noclegowego, ale ze względu na duże zapotrzebowanie ze strony gości (telewizja, radio, Internet), a także ze względu na walory użytkowe instalacji (np. telefon, Internet), wykorzystuje się je niemal w każdym obiekcie jako narzędzia służące do pracy, komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej oraz zapewniające rozrywkę dla gości hotelu.

Szczegółowe wymagania dla hoteli i moteli wszystkich kategorii w zakresie zastosowania instalacji i urządzeń przedstawia tab. 6.1.

Tabela 6.1. Wymagania kategoryzacyjne dla hoteli i moteli dotyczące instalacji i urządzeń technicznych

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Lp.	Wymagania	Kategorie									
		*****		****		***		**		*	
		H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
	II. Instalacje i urządzenia techniczne										
9	<p>W części ogólnodostępnej obejmującej hall recepcyjny, sale gastronomiczne i wielofunkcyjne:</p> <p>1) klimatyzacja lub inne urządzenia i systemy zapewniające wymianę powietrza i utrzymanie temperatury latem poniżej 24°C, a zimą powyżej 20°C oraz wilgotność 45–60%;</p> <p>2) wentylacja mechaniczna zapewniająca wymianę powietrza oraz usuwająca zapachy w całym obiekcie</p> <p>W salach konferencyjnych hoteli/moteli kategorii ***, o ile są w obiekcie, wymagana jest klimatyzacja lub inne urządzenia i systemy zapewniające wymianę powietrza i utrzymanie temperatury latem poniżej 24°C, a zimą powyżej 20°C oraz wilgotność 45–60%.</p> <p>3) wentylacja grawitacyjna lub mechaniczna – nie dotyczy hoteli/moteli, w odniesieniu do których obowiązujące przepisy w okresie dopuszczania do użytkowania nie wymagały spełnienia ww. wymagań.</p>	o	o	o	o						
						o	o				
								o	o	o	o
10	<p>W części pobytowej – j.m.:</p> <p>1) klimatyzacja lub inne urządzenia i systemy zapewniające wymianę powietrza i utrzymanie temperatury latem poniżej 24°C, a zimą powyżej 20°C oraz wilgotność 45–60%;</p> <p>Dotyczy hoteli/moteli kategorii ***, co do których wniosek o zaszeregowanie został złożony po wejściu w życie rozporządzenia Ministra Sportu i Turystyki z dnia 16 listopada 2011 r. zmieniającego rozporządzenie w sprawie obiektów hotelarskich i innych obiektów, w których są świadczone usługi hotelarskie (Dz. U. Nr 259, poz. 1553).</p>	o	o	o	o						

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Lp.	Wymagania	Kategorie									
		*****		****		***		**		*	
		H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
	II. Instalacje i urządzenia techniczne										
	2) wentylacja grawitacyjna lub mechaniczna — nie dotyczy hoteli/moteli, w odniesieniu do których obowiązujące przepisy w okresie dopuszczania do użytkowania nie wymagały spełnienia ww. wymagań					0	0	0	0	0	0
11	Wentylacja mechaniczna wyciągowa w w.h.s. Dla kategorii ** i * dopuszcza się wentylację grawitacyjną, przy centralnym zaopatrzeniu w ciepłą wodę, w w.h.s. z oknem lub przy kubaturze kabin ustępowych przekraczającej 6,5 m ³	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12	Ogrzewanie w całym obiekcie lub w części nieklimatyzowanej	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
13	Instalacja sanitarna: zimna i ciepła woda przez całą dobę	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
14	Oświetlenie dostosowane do charakteru pomieszczeń	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
15	Telefon i faks dostępny dla gości w recepcji –w przypadku wyposażenia recepcji w faks	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16	Dostęp do Internetu w jednostkach mieszkalnych lub na odrębnych stanowiskach	0	0	0	0	0	0	0	0		
17	Instalacja umożliwiająca odbiór programów radiowych i telewizyjnych	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
18	Dźwigi osobowe lub schody ruchome w obiektach:										
	1) poniżej kondygnacji 0, o ile są tam usytuowane pomieszczenia usługowe (np. garaże, zespół odnowy biologicznej)	0	0								
	2) powyżej 1 kondygnacji w części przeznaczony dla gości	0	0								
	3) powyżej 2 kondygnacji w części przeznaczony dla gości			0	0						
	4) powyżej 3 kondygnacji w części przeznaczony dla gości					0	0				

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Lp.	Wymagania	Kategorie									
		*****		****		***		**		*	
		H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
	II. Instalacje i urządzenia techniczne										
	5) powyżej 4 kondygnacji w części przeznaczonej dla gości							o	o	o	o
19	Oddzielny dźwig towarowo-osobowy, o ile wymagany jest dźwig osobowy. Nie dotyczy hoteli/moteli **** posiadających do 50 j.m.	o	o	o	o						
20	Dwustronne zasilanie energetyczne lub awaryjny agregat prądotwórczy w obiektach powyżej:										
	1) 150 j.m.	o	o								
	2) 200 j.m.			o	o						
	3) 300 j.m.					o	o				

Objaśnienie znaków i skrótów: H – hotel, M – motel, * – kategoria jedna gwiazdka, ** – kategoria dwie gwiazdki, *** – kategoria trzy gwiazdki, **** – kategoria cztery gwiazdki, ***** – kategoria pięć gwiazdek, o – wymaganie obowiązuje, j.m. – jednostka mieszkalna, w.h.s. – węzeł higieniczno-sanitarny.

Źródło: fragment załącznika do Rozporządzenia Ministra Sportu i Turystyki z dnia 16 listopada 2011 r. zmieniającego rozporządzenie w sprawie obiektów hotelarskich i innych obiektów, w których są świadczone usługi hotelarskie

2. Podział i funkcje jednostek mieszkalnych i pomieszczeń ogólnego użytku

Jednostka mieszkalna to zespół pomieszczeń składający się z pokoju i węzła higieniczno-sanitarnego (w.h.s.), czyli łazienki, oraz pomieszczeń lub aneksów dodatkowych, takich jak: jadalnia, garderoba, kuchnia, salon, balkon, taras (Drogoń, Granecka-Wrzosek 2013).

W niektórych obiektach hotelowych (hotele, motele jedno- i dwugwiazdkowe) występują nadal pokoje mieszkalne bez w.h.s. lub tylko z umywalką. Węzeł higieniczno-sanitarny jest w takim przypadku wspólny dla kilku pokoi. Wszystkie nowo budowane obiekty muszą być wyposażone w pokoje sprzężone z węzłem higieniczno-sanitarnym. Rodzaj i liczba pomieszczeń dodatkowych wiążą się z kategorią hotelu i standardem jednostki mieszkalnej.

Rodzaje jednostek mieszkalnych najczęściej stosowane w polskich obiektach hotelarskich:

- **jednoosobowe** (single room – SGL) – pokój z wyposażeniem dla jednej osoby;
- **studio** – pokój z pojedynczym łóżkiem i dostawką, aranżowany w typowym pokoju dwułożkowym;
- **dwuosobowe** – najczęściej występujący rodzaj pokoju, nazywany także „podstawowym”, wyposażony w podwójne łóżko (double room – DBL) lub dwa pojedyncze łóżka z możliwością dostawki (twin);
- **apartamentowe** – dwu- i więcej pokojowe (część sypialna, wypoczynkowa, do pracy) z aneksem kuchennym, wyposażone w więcej niż jeden w.h.s. oraz indywidualnie wyposażone i stylizowane;
- **wielooosobowe** – z wyposażeniem dla co najmniej trzech gości (trzy- i więcej łóżkowe, stosowane w obiektach niższej kategorii);
- **specjalne** – przystosowane do obsługi określonej grupy lub jednostek, np. biznesmenów, czy przystosowane do potrzeb gości niepełnosprawnych;
- **rezydencjonalne** (rodzinne, rodzinne) – wielopokojowe, przystosowane do obsługi rodzin; w ich skład mogą wchodzić jedna lub więcej niż jedna sypialnia, kilka w.h.s., pokój dzienny z aneksem kuchennym i inne pomieszczenia pomocnicze; często są tworzone przez połączenie drzwiami wewnętrznymi sąsiadujących ze sobą jednostek mieszkalnych lub projektowane są jako wielopoziomowe jednostki mieszkalne z własną komunikacją pionową.

W światowym hotelarstwie spotyka się następujące rodzaje jednostek mieszkalnych:

- **double** – pokój dwuosobowy, z podwójnym łóżkiem;

- **double-double** – pokój dwuosobowy z podwójnym łóżkiem o ponadnormatywnej szerokości tzw. queen bed (zob.: rozdział 3);
- **hospitality suite** – apartament hotelowy, salon lub studio przeznaczone do spotkań biznesowych lub towarzyskich;
- **single** – pokój wyłącznie dla jednej osoby;
- **suite** – pokój posiadający oddzielnie sypialnię i salon;
- **junior suite** – powiększony pokój z wydzieloną częścią sypialnianą;
- **twin** – pokój dla dwóch osób z dwoma pojedynczymi łóżkami.

Bez względu na rodzaj obiektu, kategorię i typ jednostki mieszkalnej powinny one zapewnić gościowi komfortowe warunki pobytu, wśród których należy wymienić:

- zapewnienie odpowiedniej temperatury, wentylacji lub klimatyzacji, czyli tzw. komfort termiczny (tab. 6.1);
- izolację przed hałasem dochodzącym z otoczenia zewnętrznego oraz z wnętrza hotelu, czyli tzw. komfort akustyczny;
- dostęp do oświetlenia naturalnego i sztucznego, czyli tzw. komfort oświetleniowy;
- właściwie urządzone i wyposażone węzły higieniczno-sanitarne, czyli tzw. komfort sanitarny;
- zabezpieczenia przed włamaniami, pożarem i innymi zagrożeniami, czyli bezpieczeństwo pobytu.

Odpowiedni metraż i wyposażenie jednostki mieszkalnej powinny umożliwić gościowi wypoczynek dzienny i nocny, zabiegi higieniczno-sanitarne, pracę, naukę, żywienie (samodzielne przygotowywanie posiłków lub ich otrzymywanie za pośrednictwem room service), życie rodzinne i towarzyskie.

Tabela 6.2. Minimalna powierzchnia mieszkalna j.m. w obiektach hotelarskich

Rodzaj jednostek mieszkalnych	Powierzchnia mieszkalna w hotelu danej kategorii				
	*****	****	***	**	*
Powierzchnia mieszkalna pokoju w m ² (nie obejmuje wyodrębnionych w.h.s., przedpokojów, aneksów barowych, loggii itp.):					
1) pokój 1-osobowy	14	12	10	9	8
2) pokój 2-osobowy	18	16	14	12	10
3) pokój 3-osobowy	–	–	16	15	14
4) pokój 4-osobowy	–	–	–	18	16

Rodzaj jednostek mieszkalnych	Powierzchnia mieszkalna w hotelu danej kategorii				
	*****	****	***	**	*
5) pokój większy niż 4-osobowy – powierzchnia pokoju 4-osobowego plus dodatkowo w m ² na każdą następną osobę W obiektach * – ***, które powstały w oparciu o przepisy obowiązujące do dnia wejścia w życie Rozporządzenia Ministra Gospodarki Przestrzennej i Budownictwa z dnia 14 grudnia 1994 r. w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie (Dz. U. z 1999 r. Nr 15, poz. 140, z późn. zm.), dopuszcza się odstępstwo do 10% powierzchni mieszkalnej pokoju, zrekompensowane powierzchnią pozostałych części j.m. i funkcjonalnością umeblowania.				4,5	4,0
Jednostka apartamentowa obejmująca co najmniej: salon o powierzchni co najmniej 25 m ² , sypialnię z łazienką, część wejściową pomocniczą z wydzielonym dodatkowo WC.	o	o			

Objaśnienia: wartości wyrażone w m², o – obowiązkowe

Źródło: opracowanie własne autora na podstawie Rozporządzenia Ministra Sportu i Turystyki z dnia 16 listopada 2011 r. zmieniającego rozporządzenie w sprawie obiektów hotelarskich i innych obiektów, w których świadczone są usługi hotelarskie

Węzeł higieniczno-sanitarny wchodzący w skład jednostki mieszkalnej jest najczęściej zlokalizowany w strefie wejściowej i dostępny z przedpokoju. W obiektach hotelowych występują następujące typy w.h.s. w jednostce mieszkalnej:

- **Rozbudowany** – występuje w j.m. o standardzie reprezentacyjnym, dostępny z części sypialnej, pełni rolę prywatnego pokoju rekreacyjnego. Jego wyposażenie podstawowe stanowią: umywalka lub zestaw umywalek, wanna, natrysk, bidet, WC (część tych urządzeń może znajdować się w oddzielnym pomieszczeniu), a dodatkowo mogą wystąpić: wanna z hydromasażem, wielofunkcyjna kabina prysznicowa, sauna, telefon, telewizor, itp.
- **Pełny** – stosowany w j.m. o standardzie podstawowym. Jego wyposażenie podstawowe obejmuje: umywalkę, wannę z natryskiem i WC.
- **Uproszczony** – stosowany w j.m. o standardzie popularnym (obiekty najniższej kategorii) z wyposażeniem obejmującym: umywalkę, natrysk, WC.

Pomieszczenia ogólnego użytku (opracowano na podstawie: Drogoń, Granecka-Wrzosek 2013)

Lobby hotelowe (hall recepcyjny) to pomieszczenie reprezentacyjne hotelu, w którym załatwia się formalności związane z pobytem gości. Jest miejscem spotkań, oczekiwania i chwilowego wypoczynku, a także węzłem komunikacji, skąd prowadzą drogi do niemal wszystkich części funkcjonalnych hotelu. Powinno być to miejsce przestronne, odpowiednio oświetlone, z dobrą wentylacją lub klimatyzacją, wystrojem i wyposażeniem dostosowanym do charakteru obiektu i pełnionych funkcji. W części lobby hotelowego lub w pobliżu niego często organizuje się punkty handlowe i usługowe przeznaczone zarówno dla gości hotelu, jak i dla klientów z zewnątrz.

Zespół gastronomiczny to zespół zakładów gastronomicznych, których rodzaje i wielkość zależą od charakteru obiektu, jego wielkości i kategorii. Składa się z:

- części ogólnodostępnej (obsługowej), w której skład wchodzi: restauracje, kawiarnie, jadalnie, bary, sale bankietowe i inne lokale zlokalizowane wewnątrz lub na zewnątrz obiektu (w dużych hotelach), co najmniej pokój śniadaniowy lub bufet (w małych obiektach niższych kategorii);
- części usługowo-produkcyjnej (rozdzielnia kelnerska, dział produkcyjny);
- części administracyjnej i zaplecza magazynowego.

Główne zadania gastronomii hotelowej to zapewnienie gościom posiłków, w ramach usługi żywieniowej (czyli usługi podstawowej obiektów hotelarskich), realizowanej w wyżej wymienionych zakładach gastronomicznych lub pokojach hotelowych. To także obsługa konferencji, imprez okolicznościowych i catering zewnętrzny, jako dodatkowa działalność gastronomiczna restauracji hotelowej.

Pomieszczenia ogólnodostępne to także komunikacja i transport wewnętrzny. Dobra ich organizacja wpływa przede wszystkim na sprawność, funkcjonalność i bezpieczeństwo pobytu gości. Do komunikacji poziomej zalicza się korytarze i hole na poszczególnych poziomach (piętrach) oraz podesty i przejścia. Komunikacja pionowa to schody, windy (osobowe, osobowo-towarowe, towarowe i do przewożenia potraw), a w niektórych obiektach także zsypy na śmieci czy zrzuty brudnej bielizny. Szczególnie ważne jest prawidłowe i czytelne oznaczenie dróg ewakuacyjnych, które stanowi jeden z podstawowych elementów bezpieczeństwa gości i pracowników.

Zespół wielofunkcyjny to zespół sal, aneksów pomocniczych i innych pomieszczeń przeznaczonych do organizacji bankietów, imprez okolicznościowych, konferencji, narad, szkoleń, wykładów, zjazdów, kongresów, a także wystaw, pokazów mody, widowisk, targów i innych imprez. Składa się z pomieszczeń ogólnodostępnych dla organizatorów i



zaproszonych gości oraz pomieszczeń technicznych (biurowych, magazynowych) niezbędnych do prawidłowego funkcjonowania i organizacji omawianych wydarzeń. Pomieszczenia zespołu wielofunkcyjnego powinny być odpowiednio wyposażone, z możliwością dowolnego kształtowania i aranżacji wnętrz, zgodnie z indywidualnymi życzeniami organizatorów.

Na **zespół rekreacyjno-wypoczynkowy** w hotelu składają się urządzenia znajdujące się wewnątrz budynku oraz zlokalizowane w jego otoczeniu. Może być bardziej lub mniej rozbudowany – zawsze stanowi ważny element oferty usługowej przeznaczonej zarówno dla gości hotelowych, jak i passantów. Do pomieszczeń i urządzeń zespołu zalicza się: siłownię, baseny, kręgielnię, bilard, kluby fitness, boiska do gier zespołowych, squasha, korty tenisowe, plaże, przystanie wodne, trasy rowerowe, stoki i wyciągi narciarskie, place zabaw, a także zespoły odnowy biologicznej.

Liczba i rodzaje pomieszczeń ogólnodostępnych w hotelu zależne są przede wszystkim od wielkości i charakteru obiektu hotelarskiego, jego standardu i kategorii, a także od oferty usługowej, jaką proponuje się gościom w ramach prowadzonej działalności hotelarskiej.

3. Wyposażenie jednostek mieszkalnych i węzłów higieniczno-sanitarnych

Jednostka mieszkalna najczęściej składa się z przedpokoju i pokoju hotelowego oraz węzła higieniczno-sanitarnego. Wszystkie te pomieszczenia powinny być tak wyposażone, aby zapewniały jak najlepszy wypoczynek dzienny i nocny, umożliwiały wykonanie pracy oraz stwarzały możliwość wygodnego posługiwania się rzeczami osobistymi.



Pokój hotelowy stanowi zasadniczy element jednostki mieszkalnej. Jego kształt może być różnorodny, zależnie od rozwiązań architektonicznych budynku hotelowego. W typowym pokoju hotelowym muszą być wydzielone strefy funkcjonalne oraz zapewnione odpowiednie szerokości wewnętrznych ciągów komunikacyjnych. Powierzchnia zajmowana przez meble nie powinna przekraczać 40–50%. Niezbędne (minimalny poziom) wyposażenie jednostki mieszkalnej jest określone w przepisach kategoryzacyjnych. Rozmieszczenie mebli i wszystkich elementów wyposażenia powinno umożliwić dokładne jego posprzątanie (Sawicka 2008).

Źródło: biblioteka zasobów multimedialnych

Do najważniejszych elementów wyposażenia meblowego jednostki mieszkalnej, zgodnie w wymaganiami kategoryzacyjnymi, należą:

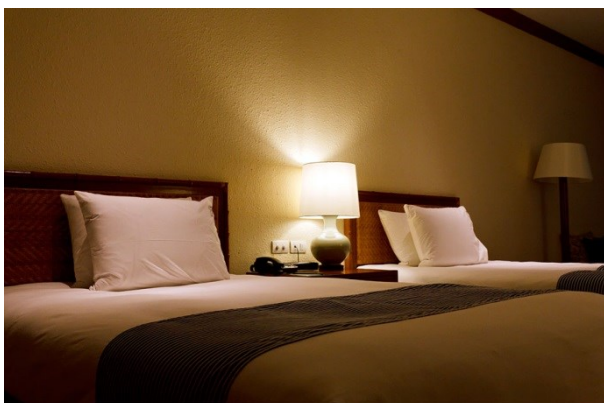
- łóżko jednoosobowe o wymiarach min. 90 × 200 cm,
- łóżko dwuosobowe o wymiarach min. 140 × 200 cm,
- nocny stolik lub półka przy każdym łóżku,
- szafa lub wnęka garderobiana, min. 3 wieszaki na osobę,
- biurko lub stół,
- bagażnik (obligatoryjnie w hotelach kat. 5*, 4*, 3*, 2*),
- krzesła (1 na osobę, lecz nie mniej niż 2 na pokój) lub inne meble do siedzenia,
- fotele wypoczynkowe (min. dwa, w pokojach jednoosobowych jeden fotel) lub kanapa (obligatoryjnie w kat. 5* i 4*),
- lustro,
- wieszak ścienny na wierzchnią odzież.

W hotelach 3-, 4- i 5-gwiazdkowych meble muszą stanowić jednolity komplet, w obiektach 1- i 2-gwiazdkowych dopuszcza się zastosowanie mebli wielofunkcyjnych (z wyjątkiem łóżek).

Łóżko jest podstawowym elementem wyposażenia jednostki mieszkalnej w każdym obiekcie noclegowym. Jego kolorystyka i usytuowanie w połączeniu z innymi meblami powinno stanowić funkcjonalno-estetyczną całość. Na często zminimalizowanej powierzchni mieszkalnej występują ograniczenia konstrukcyjne i instalacyjne oraz narzucony układ otworów okiennych i drzwiowych, dlatego w hotelach zdecydowanie preferuje się prostopadłe ustawienie łóżek w stosunku do ściany wewnętrznej (między pokojami) z dogodnym dostępem z obu stron. W standardzie popularnym dopuszcza się lokalizację w układzie narożnikowym i „wagonowym” (podłużnym). Niezależnie od standardu unika się sytuowania łóżka bezpośrednio przy oknie. Powierzchnia ta zarezerwowana jest zazwyczaj na aneks wypoczynkowy. Niezbędne jest również zachowanie odpowiedniej odległości od grzejnika. Popularny (minimalny – wymagany przepisami) wymiar łóżka pojedynczego to 90 × 200 cm (optymalny: 100 × 210 cm), a łóżka dwuosobowego – 140 × 200 cm (optymalny: 160 × 210 cm). Ważnym elementem wyposażenia jednostki mieszkalnej jest również prawidłowe oświetlenie oraz wyposażenie w nocne stoliki.

Oprócz łóżek standardowych pojedynczych (single bed) oraz podwójnych (double bed lub french bed), w obiektach hotelarskich na świecie spotyka się także łóżka o innych, często ponadnormatywnych wymiarach, takich jak:

- **bunk** – łóżko piętrowe;
- **hollywood** – hollywoodzkie, podwójne, połączone wspólnym zagłówkiem o ponadnormatywnej długości;
- **queen size** – królewskie łóżko podwójne o zwiększonej szerokości (160 × 200 cm);
- **king size** – królewskie, łóżko podwójne o zwiększonych wymiarach (200 × 210 cm);
- **sofa bed** – sofa, kanapa z oparciem z tyłu i po bokach, w dzień służąca do siedzenia lub polegiwania, w nocy jako łóżko;
- **studio bed** – łóżko bez zagłówka i oparcia w nogach, wykorzystywane jako sofa w ciągu dnia;
- **twin bed** – bliźniacze łóżka pojedyncze w pokoju;
- **„Z” bed** – dostawka, składane i ruchome łóżko;
- **łóżko Murphy’ego** – wyciągana z szafy, ściany składana dostawka.



Źródło: biblioteka zasobów multimedialnych

Do uzupełniającego wyposażenia jednostki mieszkalnej należą: dywan, dywanik lub wykładzina dywanowa, żaluzje, firany lub rolety przepuszczające światło, zasłony, rolety lub żaluzje zaciemniające (dopuszcza się wyposażenie dwufunkcyjne), telefon, instalacje do odbioru programów radiowych i telewizyjnych, popielniczki w wyznaczonych pokojach (dla palących), zestaw do czyszczenia odzieży, obuwia z igielnikiem, torba na bieliznę zlecona do

prania, kosze na śmieci, sejf, minibar lub lodówka, materiały informacyjne dotyczące bezpieczeństwa gości oraz usług hotelu, hotelowe materiały piśmienne oraz woda butelkowana i szklanki lub inne naczynia do picia w ilości odpowiadającej liczbie osób w pokoju. (Szczegółowe informacje odnaleźć można w wymaganiach kategoryzacyjnych).

Podstawowe i uzupełniające wyposażenie węzłów higieniczno-sanitarnych przedstawiono w tabeli 6.3. Wyposażenie uzupełniające w w.h.s. może różnić się od zaprezentowanego ze względu na kategorię obiektu.

Tabela 6.3 Podstawowe i uzupełniające wyposażenie węzłów higieniczno-sanitarnych w hotelu

Wyposażenie podstawowe	Wyposażenie uzupełniające
1) wanna z baterią i natryskiem lub kabina natryskowa	1) osłona wanny lub natrysku
2) umywalka z blatem lub półką, z bocznym lub górnym oświetleniem	2) dywanik przy wannie (kabinie natryskowej)
3) WC	3) mydelniczka, papiernica, wieszaki ściennie, wieszaki na ręczniki, uchwyty przy wannie i natrysku
	4) lustro z górnym lub bocznym oświetleniem
	5) gniazdko elektryczne z osłoną
	6) suszarka do włosów
	7) waga osobowa
	8) pojemnik na śmieci co najmniej trudno zapalny
	9) telefon
	10) zestaw minimum dla jednej osoby:



Wypożyczenie podstawowe	Wypożyczenie uzupełniające
	a) mydełko toaletowe lub dozownik z płynnym mydłem b) ręcznik c) ręcznik kąpielowy d) płaszcz kąpielowy e) szklanka lub kubeczek jednorazowy f) torba higieniczna

Źródło: opracowanie własne autora na podstawie Rozporządzenia Ministra Sportu i Turystyki z dnia 16 listopada 2011 r. zmieniającego rozporządzenie w sprawie obiektów hotelarskich i innych obiektów, w których świadczone są usługi hotelarskie

Ważną kwestią oprócz wyposażenia jest wystrój pomieszczeń hotelowych, który uzależniony jest od wymogów użyteczności. Ogólny styl urządzenia sypialni nie może odznaczać się agresywnymi, subiektywnymi w odbiorze detalami. Wnętrze pomieszczenia hotelowego musi wytwarzać atmosferę spokoju. Natomiast w pomieszczeniach ogólnodostępnych (hall, korytarze), w których gość przebywa chwilowo, w celu tworzenia nastroju stosowana jest szeroka gama elementów dekoracyjnych oraz towarzysząca im ekspresja form i światła. W każdym wypadku wnętrze musi się wyróżniać harmonijnym wystrojem elementów i funkcjonalnością.

4. Systemy związane z bezpieczeństwem gości

Poczucie bezpieczeństwa jest dla większości osób podróżujących jednym z najbardziej podstawowych czynników decydujących o wyborze danego miejsca pobytu. Gość przybywający do hotelu oczekuje oprócz komfortu mieszkaniowo-sanitarnego również bezpieczeństwa dla siebie i swojego mienia. Tym samym zapewnienie bezpieczeństwa gości jest jednym z najważniejszych zadań hotelarza. Podobnie niezbędne staje się w dzisiejszych czasach zabezpieczenie obiektu i jego wyposażenia przed nieuczciwymi gośćmi. Hotel musi połączyć wymogi bezpieczeństwa z atmosferą gościnności i spokoju wymaganą przez gości. Nie jest to zadanie łatwe, ponieważ obiekt noclegowy nie może być „obwarowany”, a jednocześnie musi skutecznie gwarantować poczucie bezpieczeństwa.

Do systemu efektywnej ochrony obiektu zalicza się:

- zabezpieczenia budowlane, takie jak: ogrodzenia (parkany, płoty, mury), okratowanie otworów okiennych i drzwi, drzwi (stalowe, skarbcowe, przeciwpożarowe itp.), oraz pomieszczenia specjalne, np. skarbiec;
- zabezpieczenia mechaniczne, takie jak: szafy sejfowe, pancerne, skrytki depozytowe, kasety wmurowane w ściany czy podłogi, zamki drzwi z systemem alarmowym, bankomaty, samochody do przewozu wartości, teczki, pojemniki do przenoszenia wartości;
- zabezpieczenia elektroniczne, takie jak: system alarmowy włamania, telewizyjny system nadzoru, system alarmowy osobisty, system alarmowy napadu, wszelkiego rodzaju czujki.

Wśród nowoczesnych rozwiązań hotelowych nie może zabraknąć systemów teletechnicznych, czyli:

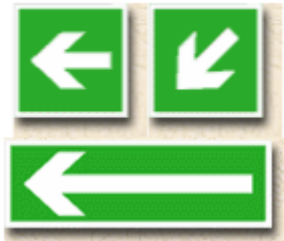


- telewizji naziemnej i satelitarnej,
- telewizji przemysłowej,
- systemu Sygnalizacji Alarmu Pożaru (SAP),
- Dźwiękowego Systemu Ostrzegawczego (DSO),
- innych systemów przetwarzających i przesyłających dane, np. automatyki hotelowej, systemów parkingowych itp. (Oparka, Nowicka 2008).








Ważnym zadaniem każdego hotelu jest odpowiednie zabezpieczenie gości i mienia przed pożarem. W hotelach liczących powyżej 50 miejsc noclegowych obowiązkowa jest instalacja systemu sygnalizacji przeciwpożarowej, który samoczynnie wykrywa i przekazuje informacje o pożarze we wszystkich pomieszczeniach budynku. Zamontowanie czujek dymu, temperatury czy ognia pozwala na szybkie i precyzyjne zlokalizowanie pożaru, wskazanie miejsca jego powstania oraz powiadomienie o niebezpieczeństwie najbliż-




szego otoczenia i straży pożarnej. Często system ten automatycznie uruchamia urządzenia gaszące (zraszacze i tryskacze), włącza oświetlenie ewakuacyjne (alarmowe, awaryjne) oraz urządzenia oddymiające.

Wśród hotelowych systemów bezpieczeństwa gości i pracowników hotelu wymienić należy także właściwe oznakowanie dróg i urządzeń ewakuacyjnych. Prawidłowe oznakowanie ewakuacyjne obiektu jest niezwykle ważnym elementem, świadczącym o odpowiedzialności i rzetelności hotelarza. W tab. 6.4 zaprezentowano przykładowe wzory znaków ewakuacyjnych i ich znaczenie.

Tabela 6.4. Wzory znaków ewakuacyjnych i ich i znaczenie

Znak ewakuacyjny	Nazwa znaku ewakuacyjnego	Kształt i barwa	Znaczenie
	Kierunek drogi ewakuacyjnej	Znak kwadratowy lub prostokątny Tło: zielone Symbol: biały fosforescencyjny	Znak wskazuje kierunek do wyjścia, które może być wykorzystane w przypadku zagrożenia. Strzałki krótkie – do stosowania z innymi znakami. Strzałka długa – do samodzielnego stosowania.
	Wyjście ewakuacyjne	Znak prostokątny Tło: zielone Napis: biały fosforescencyjny	Znak stosowany do oznakowania wyjść używanych w przypadku zagrożenia
	Drzwi ewakuacyjne	Znak kwadratowy Tło: zielone Symbol: biały fosforescencyjny i zielony	Znak stosowany nad drzwiami skrzydłowymi, które są wyjściami ewakuacyjnymi (drzwi lewe lub prawe).

Znak ewakuacyjny	Nazwa znaku ewakuacyjnego	Kształt i barwa	Znaczenie
	Przesunąć w celu otwarcia	Znak kwadratowy lub prostokątny Tło: zielone Symbol: biały fosforescencyjny	Znak stosowany na przesuwanych drzwiach wyjścia ewakuacyjnego, jeśli są one dozwolone. Strzałka powinna wskazywać kierunek otwierania drzwi przesuwanych.
 	Kierunek do wyjścia drogi ewakuacyjnej	Znak prostokątny Tło: zielone Symbol: biały fosforescencyjny	Znak wskazuje kierunek drogi ewakuacyjnej do wyjścia. Może kierować w lewo lub w prawo.
 	Kierunek do wyjścia drogi ewakuacyjnej schodami w dół	Znak prostokątny Tło: zielone Symbol: biały fosforescencyjny	Znak wskazuje kierunek drogi ewakuacyjnej schodami w dół na lewo lub prawo.
 	Kierunek do wyjścia drogi ewakuacyjnej schodami w górę	Znak prostokątny Tło: zielone Symbol: biały fosforescencyjny	Znak wskazuje kierunek drogi ewakuacyjnej schodami w górę na lewo lub prawo.

Znak ewakuacyjny	Nazwa znaku ewakuacyjnego	Kształt i barwa	Znaczenie
	Pchać, aby otworzyć	Znak kwadratowy lub prostokątny Tło: zielone Symbol: biały fosforescencyjny	Znak jest umieszczany na drzwiach dla wskazania kierunku otwierania.
	Ciągnąć, aby otworzyć	Znak kwadratowy lub prostokątny Tło: zielone Symbol: biały fosforescencyjny	Znak jest umieszczany na drzwiach dla wskazania kierunku otwierania.
	Stłuc, aby uzyskać dostęp	Znak kwadratowy lub prostokątny Tło: zielone Symbol: biały fosforescencyjny	Znak ten może być stosowany: <ul style="list-style-type: none"> • w miejscu, gdzie jest niezbędne stłuczenie szyby dla uzyskania dostępu do klucza lub systemu otwarcia; • gdy niezbędne jest rozbicie przegrody dla uzyskania wyjścia.

Źródło: http://www.cm-uj.krakow.pl/bhp/ppoz/instrukcja_znakowania_drog_ewakuacyjnych.pdf, s. 3–4

Do najważniejszych elementów zapewniających bezpieczeństwo gości i ich mienia należą odpowiednie zamki i systemy zamykania drzwi. Wśród instalowanych w hotelach rozwiązań należy wyróżnić:

- system z centralnym zamykaniem, gdzie każde drzwi posiadają zamek z indywidualnym kluczem pasującym do niego oraz innych dostępnych dla gości hotelu pomieszczeń;
- system z kluczem głównym, który składa się z wielu odmiennie zamykających zamków, każdy z własnym kluczem podstawowym pasującym wyłącznie do jed-

nego zamka (pokoje posiadają klucze pasujące do wszystkich lub kilku zamków w danym systemie zamykania, tzw. klucze główne lub master);

- system z generalnym kluczem głównym, obejmujący kilka mniejszych systemów z kluczem głównym, z których każdy posiada klucz „nadrzędny”.

Zamki drzwi hotelowych można zamykać kluczami tradycyjnymi, ale coraz częściej stosuje się zamki obsługiwane przez klucze elektroniczne – karty magnetyczne, chipowe (kontaktowe lub zbliżeniowe) oraz systemy identyfikacji gościa poprzez identyfikację linii papilarnych palca czy dłoni (w przyszłości pojawią się zapewne systemy identyfikujące gościa za pomocą skanu siatkówki oka czy układu krwionośnego).



Źródło: biblioteka zasobów multimedialnych

Systemy elektroniczne pozwalają na identyfikację osoby wchodzącej do pokoju, rejestrują każdorazowe otwarcie drzwi za pomocą klucza indywidualnego czy pracowniczego. Pozwalają na zaprogramowanie dostępu do pokoju wyłącznie uprawnionym osobom i tylko w z góry ustalonym czasie, co znacznie upraszcza stosowanie się gości do zasad regulaminu hotelowego odnośnie do doby hotelowej. Rozwiązują także problem pomyłkowego lub celowego zabrania klucza przez gościa, gdyż po zakończeniu ostatniej doby hotelowej przestaje działać kod umożliwiający otwarcie drzwi. Klucz każdorazowo musi być zaprogramowany od nowa, nie ma więc niebezpieczeństwa nieuprawnionego wejścia do pokoju.

Systemy bezpieczeństwa instalowane w obiektach noclegowych, chociaż są bardzo potrzebne i pomocne, nie wyczerpują listy zabezpieczeń życia, zdrowia i mienia gości. Wiele hoteli, oprócz instalowania nowoczesnych rozwiązań w zakresie bezpieczeństwa, nadal zatrudnia wyspecjalizowane agencje ochrony lub pracowników indywidualnych, spełniających to zadanie. Niezależnie od rodzaju i formy zabezpieczeń gość będzie czuł się bardziej, komfortowo wiedząc, że właściciele obiektu nie zaniedbują kwestii bezpieczeństwa.

Bibliografia

Literatura obowiązkowa

Drogoń W., Granecka-Wrzosek B., *Organizacja pracy służby pięter*, WSiP, Warszawa 2013.

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

Rozporządzenie Ministra Sportu i Turystyki z dnia 16 listopada 2011 r. zmieniające rozporządzenie w sprawie obiektów hotelarskich i innych obiektów, w których są świadczone usługi hotelarskie (Dz. U. 2011 nr 259 poz. 1553).

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.

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

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

Netografia

<http://www.hotelarze.pl>

<http://www.horecanet.pl>

<http://www.e-hotelarstwo.com>

http://www.cm-uj.krakow.pl/bhp/ppoz/instrukcja_znakowania_drog_ewakuacyjnych.pdf