

PODSTAWY HOTELARSTWA

Pojęcie usługi hotelarskiej .

Usługa hotelarska – to zespół działań osób zatrudnionych w zakładzie hotelarskim przy wykorzystaniu specjalnie do tego celu przystosowanych urządzeń technicznych

PODSTAWY HOTELARSTWA

Składa się z wielu świadczeń związanych z zapewnieniem podstawowych potrzeb bytowych takich jak: zakwaterowanie, wyżywienie, rozrywki, opieka nad zdrowiem.

PODSTAWY HOTELARSTWA

Świadczenia kwaterunkowe :



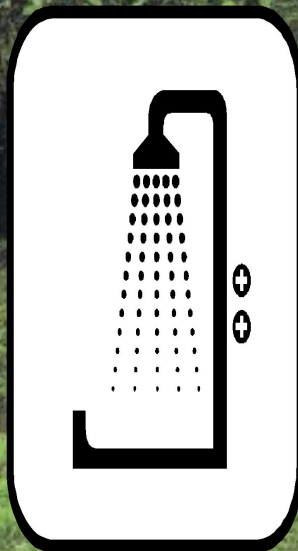
PODSTAWY HOTELARSTWA

- zapewnienie wygodnego snu w nocy a w dzień spokojnego odpoczynku oraz warunków do czytania i pisania itp.



PODSTAWY HOTELARSTWA

- zapewnienie utrzymania higieny osobistej



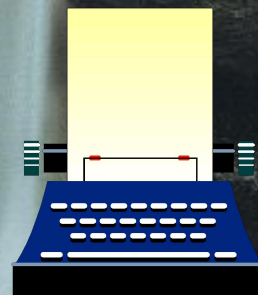
PODSTAWY HOTELARSTWA

stworzenie warunków do bezpiecznego przechowywania rzeczy osobistego użytku, pieniędzy, przedmiotów wartościowych oraz własnych środków lokomocji



PODSTAWY HOTELARSTWA

udzielanie wszelkich niezbędnych informacji oraz możliwość korzystania z telefonu, faksu, TV itp.



PODSTAWY HOTELARSTWA

pranie bielizny osobistej, drobne naprawy
ubrań, czyszczenie obuwia



PODSTAWY HOTELARSTWA

Świadczenia zaspokajające potrzebę żywienia:

zakład hotelarski zapewnia we własnym barze, restauracji, kawiarni (praktykuje się również podawanie posiłków do pokoju)



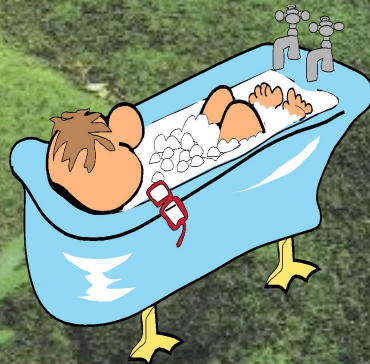
PODSTAWY HOTELARSTWA



PODSTAWY HOTELARSTWA

- Świadczenia kulturalno-rozrywkowe :
- zakład hotelarski zwłaszcza położony w miejscowości wypoczynkowej dba o racjonalne i atrakcyjne wykorzystanie czasu wolnego swoich gości (gabinety odnowy biologicznej, siłownie, baseny itp.)

PODSTAWY HOTELARSTWA



PODSTAWY HOTELARSTWA



The background of the slide is a photograph of a natural landscape. It features a small waterfall with white water cascading over dark, moss-covered rocks. The surrounding area is filled with vibrant green moss and various forest plants, creating a serene and natural atmosphere.

PODSTAWY HOTELARSTWA

- ważne jest także właściwe zagospodarowanie otoczenia hotelu (miejsca do spacerów, place zabaw, własne plaże, wypożyczalnie sprzętu rekreacyjnego)
- zakład hotelarski może prowadzić własne zajęcia turystyczno-krajoznawcze oraz rozrywki kulturalne
- ważna jest także właściwa praca informacji turystycznej, która informuje gości o wydarzeniach kulturalnych itp.

PODSTAWY HOTELARSTWA

Opieka nad zdrowiem :

Termin **Spa** pochodzi od łacińskiego zwrotu Sanus Per Aquam, który możemy przetłumaczyć jako Zdrowie Przez Wodę.

The background of the slide is a photograph of a natural landscape. It features large, dark rocks covered in vibrant green moss. A small waterfall flows over the rocks, creating a soft, white mist at the bottom. The surrounding area is filled with dense green foliage and ferns, creating a serene and natural atmosphere.

PODSTAWY HOTELARSTWA

Filozofia związana ze **Spa** zakłada, że kontakt z wodą ma wielkie znaczenie w zdobywaniu i utrzymywaniu zdrowia fizycznego oraz psychicznego.

Spa przeżywa obecnie renesans popularności, nie jest jednak wytworem naszych czasów. Cywilizacja rzymska nie tylko wymyśliła ten termin, lecz także wykorzystywała w pełni jego dobrodziejstwa.

PODSTAWY HOTELARSTWA

W łaźniach rzymskich czyli tzw. termach stosowano rozmaite zabiegi pozytywnie wpływające na zdrowie i urodę: kąpiele zimne i gorące, masaże, kąpiele parowe. Rola łaźni nie ograniczała się jednak do dbałości o ciało.

PODSTAWY HOTELARSTWA

W tych samych kompleksach można było zadbać także o ducha, gdyż znajdowały się tam takie miejsca rozwoju intelektualnego i rozrywki jak: biblioteki, pokoje muzyczne, bufety, sale gier itp. Obiekty te były położone często wśród zieleni, a ich wnętrza starannie dekorowano.

PODSTAWY HOTELARSTWA

Korzystanie z łaźni było obyczajem każdego obywatela rzymskiego.

- Początki idei **Spa** w czasach nowożytnych wiążą się z modą na uzdrowiska oraz **wodolecznictwo**, która rozpoczęła się w XVI w. Anglii powstaniem słynnego Bath.

The background of the slide is a photograph of a forest stream. The water flows over large, dark rocks that are heavily covered in bright green moss. The water is slightly blurred, giving a sense of movement. The surrounding area is filled with more moss and some small green plants, creating a vibrant, natural setting.

PODSTAWY HOTELARSTWA

Obecnie mówiąc o **Spa** mamy na myśli szereg zabiegów zdrowotnych i kosmetycznych oraz całą filozofię zakładającą, że do pełnego i szczęśliwego życia niezbędny jest relaks i dbałość o siebie.



PODSTAWY HOTELARSTWA

Rodzaje Spa :

Hotele Spa to hotele, które w swojej ofercie posiadają usługi Spa. Zakres i różnorodność dostępnych zabiegów może być bardzo różny w zależności od standardu i profilu ośrodka hotelowego. Ważnymi elementami wpływającymi na atrakcyjność hoteli Spa są: nowoczesność urządzeń Spa, wystrój wnętrz, obecność ogrodu lub innego terenu zielonego a także położenie w naturalnym środowisku.

PODSTAWY HOTELARSTWA

Day Spa oferują wachlarz usług kosmetycznych, relaksacyjnych i zdrowotnych blisko miejsca zamieszkania klienta. Masaże, sauny, jacuzzi i inne usługi są dostępne w ośrodkach day spa każdego dnia. Można z nich skorzystać po godzinach pracy lub w weekendy bez konieczności wyjazdu.

PODSTAWY HOTELARSTWA

Spa lecznicze to połączenie relaksacyjnych zabiegów Spa z profesjonalną opieką medyczną. Spa lecznicze bardzo często oferują usługi rehabilitacyjne takie jak fizykoterapia, laseroterapia czy elektrolecznictwo.

PODSTAWY HOTELARSTWA

Uzdrowiska spa czyli ośrodki, które oprócz zwykłych usług Spa oferują korzystanie z wodolecznictwa naturalnego: wód mineralnych, gorących źródeł (wód termalnych).

PODSTAWY HOTELARSTWA

Gastro Spa jest terminem nieco związanym z nurtem zdrowej żywności, ale nie tożsamym z nim. Zakłada, że przy kompleksowej dbałości o organizm i ducha, nie można zaniedbać diety. Gastro Spa to szereg zasad żywienia i przepisów na zdrowe, smaczne i ale także (co bardzo ważne!) pięknie wyglądające potrawy.

PODSTAWY HOTELARSTWA

Wellness

Wellness to bardzo popularny obecnie na świecie trend, głoszący konieczność dążenia do zdrowia fizycznego i psychicznego. A szczególnie do zachowania równowagi pomiędzy tymi dwoma wymiarami.

PODSTAWY HOTELARSTWA

Podstawą **Wellness** jest filozofia postrzegania człowieka, jako jednorodnej, nierozłącznej konstrukcji składającej się z kilku różnych warstw: fizycznej, duchowej, emocjonalnej, społecznej i intelektualnej. Aby osiągnąć szczęście człowiek nie może nadmiernie faworyzować żadnego z tych aspektów, zapominając o innych.

PODSTAWY HOTELARSTWA

W praktyce stosowanie **Wellness** bardzo ważne będą więc takie elementy jak: zdrowe odżywianie, ruch i dbanie o kondycję fizyczną, dbałość o relacje międzyludzkie i swój stan emocjonalny, umiejętność relaksu i pokonywania stresu, świadome oddychanie.

PODSTAWY HOTELARSTWA

Określenie korzeni **Wellness** nie jest łatwe. Jest to filozofia życia, która towarzyszy ludzkości od bardzo dawna. Pewne elementy Wellness były obecne w kulturze starożytnych Egipcjan. Filozofia głosząca harmonię pomiędzy ciałem a duchem, to jedna z ważniejszych podwalin cywilizacji dalekowschodnich.

PODSTAWY HOTELARSTWA

Sama nazwa **Wellness** (pochodząca od angielskich słów well-being oraz fitness) została po raz pierwszy użyta przez amerykańskiego lekarza, dr. Halberta

PODSTAWY HOTELARSTWA

Ogromna ilość usług, które świadczy hotel powoduje konieczność zgrupowania usług wg charakteru, rodzaju i miejsc świadczenia:

PODSTAWY HOTELARSTWA

- a) usługi podstawowe – płatne i usługi uzupełniające nazywane również komplementarnymi (bezpłatne)
- b) usługi dodatkowe – odpłatne nieobowiązujące ale pożądane i zalecane
- c) usługi towarzyszące świadczone odpłatnie przez jednostki wyspecjalizowane w danej działalności z wykorzystaniem odpowiednich pomieszczeń oddanych im do dyspozycji przez hotel

PODSTAWY HOTELARSTWA

Rodzaje i podział usług:

Granica między usługami uzupełniającymi a dodatkowymi nie da się ściśle określić. Jest bowiem związany z rodzajem i charakterem zakładu hotelarskiego oraz jego kategorią. To co dla jednego zakładu jest usługą obligatoryjną dla innego może stanowić przedmiot usług dodatkowych.

PODSTAWY HOTELARSTWA

Każdy obiekt posiadający określoną kategorię świadczy usługi dodatkowe zgodnie z wymaganiami zawartymi w przepisach prawnych , a także, aby sprostać wymaganiom rynkowym. Ostatnio mamy do czynienia ze wzrostem wymagań odnośnie oferty usługowej zarówno pod względem różnorodności, jakości jak również dostępności ekonomicznej.

PODSTAWY HOTELARSTWA

W poszczególnych zakładach hotelarskich mogą być świadczone następujące usługi:

1. Wynajem pokoi hotelowych – z usługą tą wiążą się takie usługi częściowe jak: usługi recepcji (budzenie), usługi informacji, gastronomii (posiłki do pokoi), usługi pralni, stawienie do dyspozycji gości urządzeń i wyposażenia pokoi.

PODSTAWY HOTELARSTWA

2. Realizacja kompleksu produkcji i usług gastronomicznych świadczonych min. zakresie. W różnego rodzaju zakładach i punktach sprzedaży (restauracje specjalizujące się w kuchni narodowej lub międzynarodowej, kawiarnie, kafeterie, bary szybkiej obsługi, automaty (Wending), snack-bary, koktajl-bary, winiarnie, piwiarnie, cukiernie itp.)

PODSTAWY HOTELARSTWA

3. Prowadzenie w określonym zakresie i rodzaju działalności rozrywkowej np. dyskotek, dansingów, zespołów muzycznych, kabaretów, rewii itp.

PODSTAWY HOTELARSTWA

4. Zespół typowych usług bieżąco realizowanych przez hotel, czyli usługi portierów, bagażowych, bojów hotelowych, przechowalniach bagaży, czyszczenie, pranie, prasowanie garderoby i bielizny, usługi telekomunikacyjne, rezerwowanie miejsc hotelowych w innych hotelach, wynajem samochodów z kierowcą lub bez, wymiana walut,

The background of the slide is a photograph of a forest stream. The water flows over large, dark rocks that are heavily covered in bright green moss. The surrounding vegetation is dense and green, creating a vibrant, natural setting. The text is overlaid on this image.

PODSTAWY HOTELARSTWA

organizowanie w ramach własnych lub za pośrednictwem biur podróży wycieczek lokalnych, transferów wycieczek krajoznawczych, załatwianie biletów komunikacyjnych, imprezowych, udzielanie informacji turystycznej, wykonywanie innych zleceń klienta.

PODSTAWY HOTELARSTWA

5. Działalność usługowa różnych punktów handlowych i usługowych na terenie hotelu np. zakłady fryzjersko-kosmetyczne, sklepy z pamiątkami, kwiaciarnie, kiosk z prasą, punkty handlowe z określonym rodzajem towaru np. galerie obrazów, sklepy z biżuterią, odzieżą itp.

PODSTAWY HOTELARSTWA

6. Świadczenie usług umożliwiających podróżnym zapewnienie swobodnego odpoczynku np. zapewnienie opieki nad dziećmi, atrakcyjne programy turystyczne lub rekreacyjne dla całych rodzin lub dzieci.

PODSTAWY HOTELARSTWA

7. Wynajem miejsc garażowych i parkingowych jak również usługi warsztatów naprawczych, myjni, stacji benzynowych, sprzedaż map, informatorów.

PODSTAWY HOTELARSTWA

8. Wynajem sal i urządzeń do odbycia kongresów, konferencji, szkoleń, równocześnie z tą usługą występuje kompleksowa obsługa konferencji (np. tłumaczenia, pisanie protokołów, wynajem sprzętu).

PODSTAWY HOTELARSTWA

9. Usługi o charakterze sportowo-rekreacyjnym, baseny zamknięte i otwarte, sauny, sale do uprawiania gimnastyki, tereny do golfa, tenisa, siatkówki, kręgielnie, zagospodarowane i urządzone plaże, wynajem rowerów, koni itp.

PODSTAWY HOTELARSTWA

10. Wynajem sprzętu, urządzeń rekreacyjnych np. sprzętu wędkarskiego itp.
11. Świadczenie usług sanatoryjnych z udziałem zakładów przyrodo-leczniczych. Usługi personelu medycznego, zabiegi.

PODSTAWY HOTELARSTWA

Mierniki działalności hotelowej :

- 1. Ilościowe – to ilość gości i konsumentów: zdolność usługowa obiektu hotelarskiego (iloczyn miejsc stałych i liczby dni eksploatacji)
- 2. Potencjał usługowy (pojemność recepcyjna) – iloczyn miejsc będących w dyspozycji oraz liczba dni eksploatacji.

PODSTAWY HOTELARSTWA

- 3. Wskaźnik wykorzystania miejsc – stosunek liczby miejsc sprzedanych do liczby planowanej za dany okres (w %).
- 4. Doba hotelowa.

PODSTAWY HOTELARSTWA

- Szacowanie wartości sprzedaży:
 - - szacowany stopień wykorzystania hotelu
 - planowana średnia cena noclegu
 - dochód ze sprzedaży gastronomicznej – zwykle 10% wartości sprzedaży
 - - dochód z innych usług – zwykle 10% wartości sprzedaży

PODSTAWY HOTELARSTWA

Umowa hotelowa - stosunki prawne stworzone między hotelarzem a gościem hotelowym. Umowa hotelowa jest umową nienazwaną, mieszaną, zawierającą w sobie elementy takich umów jak:

- Umowa najmu
- Umowa zlecenia
- Umowa przechowania
- Umowa sprzedaży

Do umowy hotelowej stosuje się przepisy kodeksu cywilnego art. 846 – 852.

PODSTAWY HOTELARSTWA

Zawieranie umowy hotelowej i jej treść oparte są na zasadzie swobody kształtowania umów (wolności umów).

forma zapłaty może być różna:

- gość hotelowy bezpośrednio w hotelu
- zakład pracy delegujący pracownika (przelew lub przedpłata)
- Biuro podróży – umowa z hotelem
- organizator konferencji umowa z hotelem

PODSTAWY HOTELARSTWA

Generalnie przyjmuje się, że w hotelu stosowane są następujące formy

(procedury) zapłaty:

- Gotówką
- Kartą kredytową
- przelewem

PODSTAWY HOTELARSTWA

Hotel jako instytucja świadcząca usługi publicznie i zawodowo nie może odmówić zawarcia umowy hotelowej bez żadnego ważnego powodu. W Polsce odmowa bez uzasadnienia traktowana jest jako wykroczenie

PODSTAWY HOTELARSTWA

Odmowa zawarcia umowy hotelowej, np. ze względu na rasę, religię, wygląd itp. jest naruszeniem dóbr osobistych Gościa i powoduje odpowiedzialność cywilno – prawną Hotelu. Oczywiście sprawą jest odmowa wynajęcia pokoju w sytuacji, gdy brakuje wolnych miejsc w hotelu.

PODSTAWY HOTELARSTWA

Formy zawierania umowy hotelowej

- **forma ustna** – polega na zawieraniu umowy bezpośrednio w Hotelu, w recepcji i udostępnieniu Gościowi pokoju, gość ma możliwość oceny obiektu (ewentualnie może od umowy niezwłocznie odstąpić)

PODSTAWY HOTELARSTWA

- **forma pisemna** – polega na tym, że gość dokonuje rezerwacji pisemnej – traktowanej jako oferta z jego strony, a do zawarcia umowy dochodzi z chwilą przyjęcia tej oferty (rezerwacji) przez hotel

A photograph of a forest stream with moss-covered rocks and a small waterfall. The water is white and foamy as it falls over the rocks. The surrounding vegetation is dense and green.

PODSTAWY HOTELARSTWA

- zachowaniu gościa, do **faktycznego zachowania stron** – oznacza to, że chęć wynajęcia pokoju wyraża się w zawarciu takiej umowy dochodzi w przypadkach szczególnych (obcokrajowcy).

The background of the slide is a photograph of a forest stream. The rocks are covered in vibrant green moss, and a small waterfall cascades over them. The water is slightly blurred, giving a sense of movement. The overall atmosphere is serene and natural.

PODSTAWY HOTELARSTWA

Czas trwania umowy hotelowej

Umowa hotelowa może zostać zawarta na czas określony i czas nieokreślony. Czas nieokreślony oznacza z dnia na dzień, przy czym ani hotel, ani klient nie muszą tej umowy przedłużyć.

PODSTAWY HOTELARSTWA

Czas określony oznacza, że Gość może dysponować pokojem w terminie od... – do ..., przy czym jeśli Gość zrezygnuje wcześniej, hotel może obciążyć go kosztami za niewykorzystane dni

PODSTAWY HOTELARSTWA

Wygaśnięcie umowy hotelowej

Umowa hotelowa wygasa wraz z wygaśnięciem terminu jej zawarcia oraz z chwilą kiedy obie strony wywiążą się z tej umowy.

The background of the slide is a photograph of a forest floor. It features large, dark rocks covered in vibrant green moss. A small, gentle waterfall flows over the rocks, creating a soft, white mist. The surrounding vegetation is dense and green, with some ferns visible in the foreground. The overall atmosphere is serene and natural.

PODSTAWY HOTELARSTWA

Odpowiedzialność hotelu za rzeczy gościa

Hotel jest odpowiedzialny za rzeczy wniesione do hotelu przez gościa. Oznacza to, że przedmioty powierzone hotelarzowi lub osobie przez niego zatrudnionej, bądź przedmioty pozostawione w miejscu wskazanym przez hotelarza podlegają szczególnej odpowiedzialności hotelu.

The background of the slide is a photograph of a natural landscape. It features large, dark rocks covered in vibrant green moss. A small waterfall flows over the rocks, creating a white, frothy cascade. The surrounding area is filled with dense green foliage and ferns, suggesting a moist, forested environment. The lighting is soft, highlighting the textures of the moss and the movement of the water.

PODSTAWY HOTELARSTWA

RZECZ WNIESIONA – to rzecz, która w czasie korzystania przez gościa hotelowego z usług znajduje się na terenie obiektu. Pojazdów mechanicznych i przedmiotów w nich pozostawionych oraz zwierząt nie uważa się za rzeczy wniesione. Hotelarz może za nie odpowiadać jeśli została zawarta umowa przechowania

PODSTAWY HOTELARSTWA

Wyłączenie lub ograniczenie odpowiedzialności za rzecz wniesioną nie ma skutku prawnego, a więc bezpodstawne są wszelkie szyldy, informatory, regulaminy zawierające np. „hotel nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy wniesione...”.

PODSTAWY HOTELARSTWA

Roszczenie o naprawienie szkody powstaje z chwilą wyrządzenia i wygasa jeżeli gość hotelowy nie zawiadomił hotelarza niezwłocznie (tzn. bez nieuzasadnionej opieszałości). Upływ tego terminu zależy od okoliczności.

PODSTAWY HOTELARSTWA

Roszczenia przedawniają się jednak z upływem 6 miesięcy od dnia, w którym poszkodowany dowiedział się o szkodzie, a w każdym razie z upływem roku od dnia, w którym poszkodowany przestał korzystać z usług hotelu. Tego przepisu nie stosuje się, gdy szkodę wyrządził hotelarz lub osoba u niego zatrudniona.

PODSTAWY HOTELARSTWA

Hotel może uwolnić się od odpowiedzialności, jeśli okaże się, że szkoda wynikła:

- z właściwości rzeczy (przedmioty kruche, nietrwałe),
- z działania siły wyższej, której nie można było przewidzieć, zapobiec jej, powstrzymać (powódź),
- z winy klienta lub jego gościa.

PODSTAWY HOTELARSTWA

Odpowiedzialność hotelu za utratę lub uszkodzenie rzeczy wniesionej jest ograniczona w stosunku do 1 gościa do wysokości 100-krotnej należności za dostarczoną usługę (cena pokoju za dobę), jednak odpowiedzialność za każdą rzecz nie może przekraczać 50-krotnej wysokości tej należności.

PODSTAWY HOTELARSTWA

Nie stosuje się ograniczeń odpowiedzialności za utratę lub uszkodzenie rzeczy wniesionych przyjętych na przechowanie (depozyty hotelowe) lub gdy hotelarz odmówił przechowania (a miał obowiązek je przyjąć).

PODSTAWY HOTELARSTWA

Odpowiedzialność jest też nieograniczona, gdy szkoda wynikła z winy lub rażącego niedbalstwa hotelarza lub osoby u niego zatrudnionej.

PODSTAWY HOTELARSTWA

Hotelarz ma prawo odmówić przechowania, gdy rzecz jest za duża lub jeśli jest zbyt wartościowa, choć to zależy od kategorii hotelu bądź też jeśli wniesione rzecz stanowi zagrożenie, jest niebezpieczna.

PODSTAWY HOTELARSTWA

Depozyty hotelowe

Przeznaczone są dla klientów hotelowych, bowiem hotelarz ma obowiązek przyjąć na przechowanie: biżuterię, gotówkę, dzieła sztuki, przedmioty wartościowe. Usługi typu depozyty są świadczone nieodpłatnie.

PODSTAWY HOTELARSTWA

Informacja o możliwości skorzystania z depozytu może być umieszczona na karcie pobytu, w informatorze na temat hotelu, w pokojach. Usługa depozytowa jest świadczona przez całą dobę. Pracownicy zobowiązani są do zachowania rygorystycznych procedur.

PODSTAWY HOTELARSTWA

Zasady korzystania z depozytu gość otrzymuje wraz z podpisaniem umowy użyczenia depozytu i dostaje dowód w postaci tzw. kwitu depozytowego. Często w hotelach stosuje się rozwiązania polegające na zainstalowaniu indywidualnego sejfów w pokojach. Gość korzystając z takiego depozytu nie zawiera umowy z hotelem o czym jest informowany.

The background of the slide is a photograph of a forest stream. The water is cascading over large, dark rocks that are heavily covered in bright green moss. The surrounding vegetation is dense and green, creating a vibrant, natural setting. The text is overlaid on this image in a white, serif font.

PODSTAWY HOTELARSTWA

Postępowanie z przedmiotami pozostawionymi przez gości

Bardzo często klienci pozostawiają różne rzeczy w swoich pokojach. Należy jednak pamiętać, że hotel, by cieszył się zaufaniem gości musi dawać gwarancję bezpieczeństwa wszystkim rzeczom wniesionym przez klientów

PODSTAWY HOTELARSTWA

Postępowaniu z przedmiotami pozostawionymi przez gości towarzyszą sformalizowane procedury. Prowadzona jest książka przedmiotów znalezionych, w której wpisywany jest dzień i miejsce znalezienia przedmiotu, krótki opis tej rzeczy, podpis znalazcy (którym najczęściej jest pokojowa)

PODSTAWY HOTELARSTWA

Pracownikom hotelu nie wolno dzwonić do Gościa z informacją o rzeczach znalezionych, natomiast można na wyraźną prośbę Gościa przesłać należące do niego przedmioty za zaliczeniem pocztowym. W stosunku do przedmiotów wartościowych stosuje się zwyczajowo czas przechowywania 1 rok, a następnie przekazywane są one referatowi rzeczy znalezionych (przechodzą na rzecz skarbu państwa). Natomiast odzież po roku jest przekazywana instytucjom charytatywnym. Czynnościom tym towarzyszą stosowne procedury i właściwa dokumentacja.

PODSTAWY HOTELARSTWA

