

Piotr Dominik  
Witold Drogoń

# Organizacja przedsiębiorstwa hotelarskiego



Warszawa 2009

Recenzenci  
Stanisław W. Pluta  
Marian Kubicki

Redakcja i korekta  
Halina Bogusz

Opracowanie techniczno-graficzne  
Beata Kocój

Projekt okładki  
Małgorzata Fabiańska

ALMAMER Wyższa Szkoła Ekonomiczna  
01-201 Warszawa, ul. Wolska 43  
[www.almamer.pl](http://www.almamer.pl)

© Copyright by ALMAMER Wyższa Szkoła Ekonomiczna, Warszawa 2009

ISBN 978-83-60197-88-2

Druk i oprawa  
Zakład Wydawniczy DrukTur  
01-201 Warszawa, ul. Wolska 43  
tel./fax 022 321 85 03  
e-mail: [wydawnictwo@druktur.com.pl](mailto:wydawnictwo@druktur.com.pl)

# Spis treści

Wprowadzenie . . . . .	5
I. Hotelarstwo w turystyce . . . . .	7
1. Współczesne kierunki rozwoju hotelarstwa . . . . .	7
2. Miejsce hotelarstwa w turystyce w dobie globalizacji . . . . .	11
3. Organizacja hotelarstwa w Polsce . . . . .	12
4. Przedsiębiorstwo hotelarskie i jego otoczenie . . . . .	15
5. Misja, wizja i strategia w przedsiębiorstwie hotelarskim . . . . .	16
6. Współpraca pomiędzy hotelami a odbiorcami usług hotelarskich . . . . .	20
7. Zakres usług w hotelarstwie . . . . .	29
7.1. Klasyfikacja i podział hoteli . . . . .	29
7.2. Rodzaje usług hotelarskich . . . . .	30
II. Wybrane zagadnienia z teorii organizacji . . . . .	31
1. Organizacja – wybrane pojęcia . . . . .	31
2. Rodzaje struktur organizacyjnych . . . . .	34
3. Celowość i racjonalność struktury . . . . .	38
4. Podstawowe komórki organizacyjne w hotelu . . . . .	40
5. Schemat opisu stanowiska pracy . . . . .	41
6. Systemy organizacyjne w hotelarstwie . . . . .	44
7. Schemat organizacyjny . . . . .	46
8. Formy organizacyjno-prawne hotelu jako przedsiębiorstwa . . . . .	50
9. Podstawowe dokumenty organizacyjne w hotelu . . . . .	55
III. Organizacja współczesnego hotelu . . . . .	59
1. Części składowe współczesnego hotelu o rozbudowanym programie użytkowym . . . . .	59
1.1. Otoczenie eksploatacyjne . . . . .	60
1.2. Budynek lub zespół budynków . . . . .	60
1.3. Recepcja . . . . .	60
1.4. Komunikacja i transport wewnętrzny . . . . .	66
1.5. Zespół mieszkalny . . . . .	66
1.6. Zespół gastronomiczny . . . . .	69
1.7. Zespół wielofunkcyjny . . . . .	74
1.8. Zespół handlowo-usługowy . . . . .	76

1.9. Zespół rekreacyjno-wypoczynkowy . . . . .	76
1.10. Zaplecze socjalne pracowników . . . . .	77
1.11. Administracja hotelu . . . . .	78
IV. Czynniki osobowe w hotelu . . . . .	89
1. Sylwetka wzorowego hotelarza – kodeks etyki hotelarza . . . . .	89
2. Zasady zatrudniania i czas pracy w hotelu . . . . .	91
3. Sytuacje kryzysowe oraz odpowiedzialność materialna pracowników . . . . .	96
4. Rekrutacja pracowników i jej formy . . . . .	100
5. Szkolenia pracowników . . . . .	104
6. Ocena pracowników . . . . .	108
7. Systemy motywacyjne . . . . .	110
8. Nagrody i wyróżnienia . . . . .	113
V. Organizacja jakości usług w przedsiębiorstwie hotelarskim . . . . .	115
1. Zagadnienia podstawowe . . . . .	115
1.1. Pomiar jakości usług . . . . .	115
2. Metody oddziaływania na poziom usług w hotelarstwie . . . . .	117
2.1. Standardy i procedury obsługi . . . . .	117
2.2. Kategoryzacja w obiektach hotelarskich . . . . .	120
2.3. Kontrola wewnętrzna i zewnętrzna . . . . .	122
2.4. Konkursy branżowe . . . . .	124
2.5. Normy ISO w hotelarstwie . . . . .	125
2.6. System HACCP w gastronomii hotelowej . . . . .	127
3. Analiza i ocena poziomu jakości usług . . . . .	132
3.1. Metoda SERVQUAL . . . . .	132
3.2. Technika incydentów krytycznych . . . . .	134
3.3. Pojęcie satysfakcji klienta . . . . .	135
VI. Organizacja bezpieczeństwa w hotelu . . . . .	137
1. Bezpieczeństwo gościa i jego mienia w hotelu . . . . .	137
1.1. Istota hotelarstwa a obowiązki hotelu względem gościa i jego mienia . . . . .	137
1.2. Stan techniczny hotelu a bezpieczeństwo gości . . . . .	138
1.3. Zabezpieczenia stosowane w hotelach . . . . .	138
1.4. Systemy i metody zabezpieczeń w obiektach hotelarsko-gastronomicznych . . . . .	140
1.5. Obowiązki hotelu oraz personelu względem gościa i jego mienia . . . . .	141
2. Podstawowe obowiązki w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy . . . . .	147
2.1. Odpowiedzialność hotelarza pracodawcy . . . . .	147
2.2. Prawa i obowiązki pracownika . . . . .	149
2.3. Szkolenie pracowników w zakresie BHP . . . . .	151
3. Przystosowanie hoteli do potrzeb gości niepełnosprawnych . . . . .	153
4. Hotel a otoczenie i środowisko naturalne . . . . .	157
VII. Organizacja nowego przedsiębiorstwa . . . . .	159
1. Procedura uruchomienia przedsiębiorstwa . . . . .	159
2. Procedura kategoryzacyjna . . . . .	164
3. Proces inwestycyjny . . . . .	165
4. Programy użytkowe . . . . .	166
5. Przygotowanie obiektu do eksploatacji . . . . .	168
6. Biznesplan . . . . .	168
Literatura przytaczana i uzupełniająca . . . . .	171
Wykaz rysunków . . . . .	179