

Jacek Kraś

Usługi hotelarskie w Polsce : dawniej i dziś

Saeculum Christianum : pismo historyczno-społeczne 19/2, 213-225

2012

Artykuł został opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej bazhum.muzhp.pl, gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

JACEK KRAŚ

USŁUGI HOTELARSKIE W POLSCE – DAWNIEJ I DZIŚ

Przemieszczanie się poza stałe miejsce przebywania w celu zdobycia pożywienia lub lepszych warunków życia, towarzyszyło ludziom praktycznie od zawsze. Takie zachowanie wiązało się z koniecznością zapewnienia noclegu, który miał na celu chronić przed zimnem, wilgocią i niebezpieczeństwem grożącym ze strony zwierząt czy ludzi. Wraz z postępującym rozwojem cywilizacyjnym zwiększała się ruchliwość ludzi. Podróżowano głównie w celu wymiany handlowej, zdobycia określonych umiejętności, odwiedzenia miejsca kultu religijnego czy poratowania zdrowia. Pokonywanie coraz większych odległości, a tym samym wydłużanie się czasu podróży uniemożliwiałoby praktycznie organizację noclegu we własnym zakresie. Również przewożony bagaż narażony był na utratę. Sytuacja ulegała stopniowym zmianom wraz z powstaniem państw, rozwojem sieci dróg, wzrostem liczby podróżujących. Dało to możliwość tworzenia obiektów, w których udzielanie noclegów realizowane było w sposób zorganizowany¹.

Początki turystyki sięgają starożytności. Już w dawnym Egipcie kupcy podróżowali w celach zarobkowych oraz aby poznać nowe regiony. Pielgrzymi udawali się do miejsc kultu religijnego, np. do Heliopolis lub Teb, gdzie również leczono chorych. Podróżom sprzyjała kolonizacja grecka, towarzyszyło jej bowiem poznanie zamorskich posiadłości. Również igrzyska sportowe przyciągały wędrowców z dalekich stron. Na czas ich trwania ogłaszany był pokój, a wolni grecy przybywali z całej Grecji. Z kolei w Rzymie podróżowanie ułatwiały gospody zwane *Stationes*, w których wędrowcy mogli wynająć konie, pozostawiając je w następnej stacji oraz odpocząć po trudach podróży. Standard świadczonych w nich usług był zróżnicowany. W więk-

¹ *Funkcjonowanie przedsiębiorstwa hotelarskiego*. Red. H. G ó r s k a – W a r s e w i c z, E. Ś w i s t a k, Warszawa 2009, s. 11.

szych miastach lub znanych kąpieliskach były to duże domy z wielkimi dziedzińcami, salami zabaw i przyjęć².

Dawniej motywy wędrowania były nieco odmienne niż dzisiaj, ale to właśnie one zapoczątkowały zapotrzebowanie na usługi hotelarskie. Motywy dawnego przemieszczania się to między innymi: pielgrzymki religijne, wyprawy handlowe, igrzyska sportowe i imprezy kulturalne, podróże w poszukiwaniu wiedzy, podróże dyplomatyczne itp. Pierwszy zajazd dla cudzoziemców powstał w starożytnym Egipcie. Natomiast w Grecji istniały liczne *padnoktia*, czyli obecne gospody i zajazdy, dla turystów państwowych. Starożytny Rzym budował gospody na wzór domów mieszkalnych, gdzie obok pokoiw mieszkalnych znajdowały się pomieszczenia do kąpeli. Sieć państwowych zajazdów budowana była w prowincjach w całej Europie, Afryce, Azji Mniejszej. W krajach bliskiego wschodu powstawały tak zwane karawanseraje, czyli zajazdy do obsługi karawan kupieckich, które miały także charakter obronny³.

Celem niniejszego artykułu jest przedstawienie w jaki sposób usługi hotelarskie były świadczone w różnych okresach dziejów państwa polskiego i jak rozwijał się rynek usług hotelarskich na przestrzeni wieków.

1. Początki hotelarstwa w Polsce

Pierwotny nowożytny hotelarstwa powstał we Francji, w Paryżu. Nazwa 'hotel' oznaczała w języku francuskim rodzaj pałacu, miejską rezydencję arystokracji. Następnie przez tę nazwę rozumiano budynek, którego właściciel trudnił się zawodowo wynajmowaniem pokoi noclegowych i przygotowywaniem wyżywienia⁴.

Historia hotelarstwa w Polsce sięga początków państwowości polskiej. Karczmy mogły już istnieć za czasów Bolesława Chrobrego. Pisał na ten temat Gall Anonim w 1025 r., wspominając śmierć Bolesława Chrobrego. Użył on sformułowania „ani klaskania, ani dźwięku cytry nie słyszano w gospodach”. Pierwsze pisane źródła dotyczące obiektów noclegowych pochodzą z XIII wieku (stare kroniki, zapiski rajców miejskich). W *Statucie Wiślickim* z XIII w. Kazimierza Wielkiego znajduje się zapis: „aby karczmarzom nikt gwałtu czynić nie śmiał”. Zapiski rajców miejskich dotyczyły godzin otwar-

² M. L e w a n, *Zarys dziejów turystyki w Polsce*. Kraków 2004, s. 7.

³ <http://gota.com.pl/historia-hotelarstwa.php> (data dostępu 03.04.2012).

⁴ J. A d a m o w i c z, G. W o l a k, *Jak być hotelarzem?* Kraków 2004, s. 20.

cia gospód, a także szynkowania trunków. Pierwowzorem dzisiejszych hoteli były średniowieczne karczmy wiejskie i gospody (szynki) miejskie⁵. Kolejny istotny dokument potwierdzający powstawanie obiektów będących pierwowzorem dzisiejszych hoteli był dokument księcia wielkopolskiego Władysława Odonica z 1238 r., który potwierdzał istnienie stacji celnych w Poznaniu i Gnieźnie. Wspomina on o znacznym ruchu osadników, pielgrzymów, krzyżowców i kupców pojawiających się w Poznaniu⁶.

Opis polskich gospód można znaleźć w książce J. S. Bystronia *Dzieje obyczajów w dawnej Polsce* oraz encyklopedii staropolskiej Z. Glogera. Źródła te podają, że „gospoda” to dom zajezdny w mieście lub przy gościńcu publicznym. Określano nią także każdą czasową kwatery nie tylko w domu zajezdnym, lecz także w domu prywatnym szlachcica i mieszczanina. Gloger określa gospodę jako „mieszkanie czasowe w domu cudzym”⁷.

W średniowiecznej Polsce hotelarstwo rozwijało się w podobny sposób jak w Europie Zachodniej. Na początku udzielaniem gościny zajmowali się mnisi i rycerze zakonni, otwierając liczne hospicja dla podróżujących w celach religijnych⁸. Za pierwowzór obiektu hotelarskiego w Polsce można uznać hospicjum, założone w 1187 r. w Poznaniu przez zakon rycerski joannitów. Mieszko Stary osadził przy szpitalu grupę rycerzy-zakonników, którzy zajmowali się w tym czasie prowadzeniem tego rodzaju placówek. Jeśli natomiast chodzi o zajazdy i gospody prowadzone były przede wszystkim przez szlachtę i zakonników, a od czasów Kazimierza Wielkiego także przez Żydów. Obiekty te zwane były tawernami, a później karczmami. Do najstarszych znanych polskich zajazdów można zaliczyć „Gospodę pod Modrym Fartuszkim” w Toruniu z XV w., natomiast najstarsze zachowane karczmy to ”Stara Karczma w Jeleśni, karczma „Rzym” w Suchej Beskidzkiej czy karczma „Ostatni Grosz” w Głownie.

Jakość usług świadczonych w pierwszych polskich obiektach hotelarskich była zróżnicowana. Na terenach wiejskich czy też w małych miasteczkach można było znaleźć takie, w których miejsce noclegu stanowiła izba z wiązkami słomy przykrytymi płachtą. W wielu obiektach jakość usług uzależniona była o przynależności gości do warstwy społecznej. W związku z tym czeladź

⁵ http://pl.wikipedia.org/wiki/Historia_hotelarstwa (data dostępu 25.03.2012).

⁶ Z. B ł a d e k, T. T u l i b a c k i, *Dzieje krajowego hotelarstwa*. Poznań-Warszawa 2003, s. 13,14.

⁷ T a m ż e, s. 15,16.

⁸ A. P a n a s i u k, D. S z o s t a k, *Hotelarstwo*. Warszawa 2009, s. 20.

korzystała przeważnie z noclegu we wspólnej izbie, natomiast szlachcic czy kupiec miał do dyspozycji osobny alkierzyk z ławą i łóżkiem.

O dobrą jakość usług noclegowych w ówczesnej Polsce było trudno. Świadczy o tym między innymi list Jana III Sobieskiego do Marysieńki, w którym to skarży się, że nocuje w stodołach. Również Stanisław Leszczyński jako wojewoda poznański musiał nocować w karczmie między Środą a Pызdrami, która była pełna, ponieważ wcześniej zajął ją saski graf wraz ze służbą.

XVI-wieczne kroniki podają, że jedna karczma przypadła na 21 rodzin. Koniec XVII i wiek XVIII, to czas kiedy budowana bardziej okazałe zajazdy, świadczące usługi na coraz lepszym poziomie. Oprócz noclegu, żywienia dostarczały również rozrywki. Z tego czasu pochodzą zajazdy warszawskie takie jak „Pod Gąsiorkiem” czy też „Dziekanka”. Niektóre z nich przyjęły na wzór francuski nazwę hotel⁹. Wraz z wprowadzeniem dyliżansów pocztowych powstawały zajazdy pocztowe. Lokalizowano je w centrach miast i wzdłuż szlaków. Później tego rodzaju obiekty były przebudowywane na hotele. Przykładem takich rozwiązań był zajazd pocztowy w Poznaniu, który przekształcono na hotel „Saski”¹⁰.

Największy rozkwit obiektów świadczących usługi noclegowe przypada na XVIII stulecie, kiedy to powstawały liczne zajazdy, zajazdy wiejskie, stacje pocztowe, domy zajezdne czy hotele¹¹. Szczególnie intensywny rozwój miał miejsce w Warszawie, gdzie obok zajazdów i gospód ogólnodostępnych, istniały inne, które miały charakter środowiskowy lub przeznaczone były dla cechów rzemieślniczych. Za pierwszy hotel uznawany jest dom zajezdny „Marywil” zbudowany z inicjatywy królowej Marysieńki Sobieskiej pod koniec XVII w. Służył on przede wszystkim kupcom przywożącym do Warszawy swoje towary. Charakteryzował się szerokim zakresem świadczonych usług na nie najwyższym poziomie oraz niskimi cenami. Funkcjonował do 1825 roku¹². Został on zbudowany według projektu holenderskiego architekta Tylmana z Gameren. Stanowił kompleks budynków składających się z czterech skrzydeł połączonych galerią, w której znajdowała się kaplica. Na parterze ulokowane były sklepy oraz lokale gastronomiczne, a na piętrach pokoje

⁹ Z. Błażdek, T. Tulibacki, *Dzieje krajowego hotelarstwa*, s. 16-17.

¹⁰ M. Milewska, B. Włodarczyk, *Hotelarstwo*. Łódź 2005, s. 26.

¹¹ H. Górska-Warzewicz, E. Świątek, *Funkcjonowanie przedsiębiorstwa hotelarskiego*, s. 15-16.

¹² Tamże, s. 16.

mieszkalne i apartamenty dla gości¹³. Innym znanym obiektem, świadczącym usługi już na znacznie wyższym poziomie był powstały pod koniec XVIII w. hotel „Pod Orłem Białym” oraz zbudowany w 1791 r. hotel „De Pologne”. Znany był także warszawski „Hotel de Prusse” (późniejszy Angielski), powstały w 1797 r. W tym obiekcie zatrzymywało się wiele znanych osobistości w tym cesarz Napoleon I w drodze z Moskwy do Paryża¹⁴.

2. Hotelarstwo w XX w.

Dopiero koniec XIX w. i początek XX przynoszą nową jakość w hotelarstwie. Powstają hotele wzorowane na arystokratycznych pałacach, rezydencjach. Hotele typu pałacowego przeznaczone były dla bogatego ziemiaństwa, kupców i finansistów, którzy chcieli otaczać się zbytkiem typowym dla rodzin arystokratycznych. Hotele tego typu powstały we wszystkich metropoliach europejskich m.in.: „Ritz” w Paryżu, „Savoy” w Londynie, „Europejski” w Warszawie, „Bristol” w Warszawie, „Francuski” w Krakowie, „Ritz” w Białymstoku, „Pod Orłem” w Bydgoszczy. Hotel „Bristol” zbudowany w ciągu dwóch lat otwarty został w 1901 r. Był najwyższym wówczas w Warszawie (8 kondygnacji). Znajdowała się tam pierwsza nowoczesna winda, pierwsza nowoczesna pralnia mechaniczna, szereg sal balowych, restauracji, kawiarni, sala bilardowa, biblioteka, telegraf, a także własna lodziarnia, cukiernia i liczne sklepy. Miał stwarzać namiastkę arystokratycznego życia, świadcząc nie tylko pojedynczą usługę (nocleg), ale całą kombinacją usług, dając poczucie komfortu i przepychu. Stał się kanonem postępowania marketingowego we współczesnym hotelarstwie¹⁵.

Koniec XIX i początek XX w. to okres budowy pierwszych schronisk górskich. Pierwsze tego rodzaju obiekty wybudowano w 1806 r. z okazji pobytu na Babiej Górze arcyksięcia Józefa Habsburga. W 1836 r. właściciel zakopanego Edward Homolacs wystawił koło Morskiego Oka drewniany budynek wyposażony w kuchnię. Pierwsze trwałe schronisko zostało wybudowane przez Towarzystwo Tatrzańskie nad Morskim Okiem w 1874 r. W okresie międzywojennym szczególną aktywnością w budowie nowych schronisk wykazało się PTK¹⁶.

¹³ Z. B ł ą d e k, T. T u l i b a c k i, *Dzieje krajowego hotelarstwa*, s. 18.

¹⁴ A. P a n a s i u k, D. S z o s t a k, *Hotelarstwo*, s. 20.

¹⁵ http://pl.wikipedia.org/wiki/Historia_hotelarstwa (data dostępu 03.03.2012)

¹⁶ M. M i l e w s k a, B. W ł o d a r c z y k, *Hotelarstwo*, s. 30.

Okres międzywojenny charakteryzował się zróżnicowaniem oferty usług noclegowych, które uwzględniały zamożność klientów. Jednym z najbardziej znanych obiektów w tym czasie był hotel „Polonia” w Poznaniu z 603 miejscami noclegowymi. W miejscowościach takich jak Zakopane, Karpacz, Szklarska Poręba, Krynica, Nałęczów, Ciechocinek czy Kołobrzeg powstawały liczne pensjonaty i nieduże hoteliki. Były to zwykle obiekty drewniane, nieogrzewane. Najbardziej okazałymi obiektami powstającymi w tym okresie były piętrowe domy zdrojowe, gdzie oprócz miejsc noclegowych znajdowały się gabinety lekarskie i zabiegowe oraz restauracje i kawiarnie. W związku z zapotrzebowaniem na usługi turystyki aktywnej powstawały także schroniska, domy wycieczkowe czy stacje wodne¹⁷.

Okres międzywojenny nie sprzyjał rozwojowi hotelarstwa ze względu na warunki w jakich znalazła się Polska. Podejmowano wówczas próby zjednoczenia ziem należących do zaborców i odbudowania państwowości polskiej. Rozwojowi turystycznemu nie służyła także sytuacja w wyniszczonych wojną innych państwach Europy. Do takiego stanu rzeczy przyczynił się również światowy kryzys gospodarczy. Mimo tych niesprzyjających okoliczności władze państwowe oraz organizacje społeczne podejmowały inicjatywy w zakresie tworzenia nowej bazy hotelowej. Do najaktywniejszych organizacji należały: Liga Popierania Turystyki, Polskie Towarzystwo Krajoznawcze, Polskie Towarzystwo Tatrzańskie czy Tatrzańskie Towarzystwo Narciarzy. Największe obiekty noclegowe, które powstały w tym okresie to: „Hotel Turystyczny” w Gdyni, „Hotel Turystyczny” nad jeziorem Necko koło Augustowa, „Hotel Turystyczny” w Warszawie, „Hotel Terminus”, „Górski Hotel Turystyczny” na Kalatówkach, „Hotel Turystyczny” w Sławsku¹⁸.

Okres przypadający na drugą wojnę światową i pierwsze lata po wojnie to czas zastoju w rozwoju hoteli. Z przyczyn oczywisty rozwój usług hotelarskich został zahamowany przez wybuch II Wojny Światowej. Szacuje się, że w 1938 r. w Polsce było 1445 obiektów noclegowych i pensjonatów o łącznej ilości 45000 miejsc noclegowych. W 1945 r. miejsc noclegowych było jedynie 20000. Było to wynikiem zniszczeń wojennych oraz zastoju inwestycyjnego¹⁹. W 1950 r. właściciele hoteli przedwojennych zostali pozbawieni własności, a ich obiekty zostały przejęte przez Centralny Zarząd Przedsiębiorstw

¹⁷ H. G ó r s k a – W a r s e w i c z, E. Ś w i s t a k, *Funkcjonowanie przedsiębiorstwa hotelarskiego*, s. 16-17.

¹⁸ Z. B ł a d e k, T. T u l i b a c k i, *Dzieje krajowego hotelarstwa*, s. 26-27.

¹⁹ T a m ż e, s. 28-29.

Usługowych „Orbis” W okresie od 1949 do 1970 r. powstało jedynie 10 nowych hoteli. W tym czasie rozwijały się w szczególności ośrodki wczasowe tworzone przez zakłady pracy i Fundusz Wczasów Pracowniczych²⁰. Według danych GUS w 1960 r. funkcjonowało w Polsce 494 obiekty noclegowe dysponujące 26 tysiącami miejsc noclegowych. Liczba przyjazdów do Polski w tym okresie wynosiła 334 500 osób, w tym z krajów kapitalistycznych 83, 7 tys. W omawianym okresie dominowały obiekty noclegowe komunalne zapewniające ponad 21 tys. miejsc noclegowych. Dzielili się one na trzy kategorie: S i I, II, III. Najwięcej obiektów posiadało kategorię III. Dużą wadą tych obiektów było skupianie się wyłącznie na usługach noclegowych, a tym samym brak usług dodatkowych. Dla określenia obiektów świadczących usługi hotelarskie zaczęto używać terminu „baza noclegowa”²¹.

Ożywienie nastąpiło po 1970 r., kiedy to Polska otwarła się na zagraniczne systemy hotelowe takie jak „Nowotel”, „Inter-Continental”, „Holiday Inn”. W l. 1973-1982 powstało 26 hoteli. Wśród polskich podmiotów największe znaczenie miały przedsiębiorstwo państwowe „Orbis” oraz spółdzielnie „Gromada” i „Turysta”. W latach osiemdziesiątych pojawiły się w Polsce nowe systemy hotelarskie takie jak „Mariett”, „Rogner International”, „Vien-na International Hotel” czy „Pullman”²².

W okresie powojennym baza noclegowa dzieliła się na bazę ogólnodostępną oraz zamkniętą. Bazę zamkniętą stanowiły przede wszystkim obiekty zakładowe dostępne jedynie dla pracowników. Tego rodzaju obiekty zakładowe były prowadzone bez uwzględnienia rachunku ekonomicznego, co nieuchronnie prowadziło do niegospodarności i obniżania jakości usług. Sytuacja w polskim hotelarstwie zmieniła się zasadniczo wraz ze zmianami ustrojowymi zapoczątkowanymi w 1989 r. Od tego czasu zamknięta baza noclegowa stała się coraz bardziej dostępna dla turysty, tworzono nowe obiekty a państwowe dotychczas obiekty noclegowe stopniowo ulegały prywatyzacji²³.

W wieku XX pojawia się zupełnie nowy klient w hotelarstwie – turysta. Podróżuje dla przyjemności, poznania świata, bez motywów materialnych (nie dla zarobku) i natychmiast pojawia się oferta hotelarska skierowana do

²⁰ H. Górska-Warzewicz, E. Świstak, *Funkcjonowanie przedsiębiorstwa hotelarskiego*, s. 17.

²¹ Z. Błądek, T. Tulibacki, *Dzieje krajowego hotelarstwa*, s. 35-37.

²² H. Górska-Warzewicz, E. Świstak, *Funkcjonowanie przedsiębiorstwa hotelarskiego*, s. 17-18.

²³ A. Panasiuk, D. Szostak, *Hotelarstwo*, s. 21.

tego klienta. To już nie urządzone z przepychem hotele pałacowe, lecz pensjonaty, schroniska, domy wycieczkowe, stacje wodne (np. dla żeglarzy). Pojawia się konkurencja dla hoteli w postaci kwater prywatnych. Początkowo w wiejskich chałupkach, z czasem przekształcają się w wyspecjalizowane pensjonaty. Modne stają się miejscowości nadmorskie, letniska na Helu (Jastarnia, Jurata) oraz góry (Zakopane, Karpacz). To z tego okresu pochodzi również większość schronisk (górnisk im wysokogórskich)²⁴. Coraz bardziej popularne stają się gospodarstwa agroturystyczne zapewniające wypoczynek w pięknych okolicznościach przyrody za stosunkowo niewielkie pieniądze.

3. Współczesne rozumienie usług hotelarskich

Obecnie świadczenie usług hotelarskich ujęte jest w ramy prawne. Są to ustawa z dnia 29 VIII 1997 r. o usługach turystycznych²⁵ oraz rozporządzenie ministra gospodarki i pracy z dnia 19 VIII 2004 r. w sprawie obiektów hotelarskich i innych obiektów, w których są świadczone usługi hotelarskie²⁶. Zgodnie z ustawą z dnia 29 VIII 1997 r. o usługach turystycznych, usługi hotelarskie to krótkotrwałe, ogólnie dostępne wynajmowanie domów, mieszkań, pokoi, miejsc noclegowych oraz miejsc na ustawienie namiotów lub przyczep samochodowych, jak również świadczenie w obrębie obiektu usług z tym związanych²⁷. Usługi hotelarskie w Polsce świadczone są przez obiekty hotelarskie oraz tzw. inne obiekty, w których świadczone są usługi hotelarskie. Celem tego rodzaju usług jest odpłatne zaspokajanie okresowych potrzeb noclegowych turystów. Usługi hotelarskie mogą być świadczone zarówno na rzecz turysty, jak i osoby zamieszkałej na stałe w miejscowości gdzie znajduje się obiekt hotelarski. Oprócz usług noclegowych usługi hotelarskie mogą obejmować również usługi gastronomiczne, usługi przechowania, usługi porządkowe, różne usługi rekreacyjne, rozrywkowe czy informacyjne. Wymienione usługi muszą się oczywiście wiązać z wynajmowaniem domów, pokoi, mieszkań, miejsc noclegowych lub miejsc na kempingach. Świadczone są w obrębie obiektu, w którym realizowana jest usługa noclegowa²⁸. Zakres usługi noclegowej może być szeroko rozumiany. Zależy to od obiektu, w którym świadczona jest usługa.

²⁴ http://pl.wikipedia.org/wiki/Historia_hotelarstwa (data dostępu 03.03.2012).

²⁵ Dz. U. nr 133, poz. 884 z późn.zm.

²⁶ Dz. U. nr 188, poz. 1945 z późn. zm.

²⁷ Art. 3 ustawy o usługach turystycznych.

²⁸ J. G o s p o d a r e k, *Prawo w turystyce i rekreacji*. Warszawa 2007, s. 41-42.

Obiekt taki zapewnia nocleg, ale także świadczone są tam inne usługi związane z pobytem gościa. Dlatego też można powiedzieć, że usługa noclegowa obejmuje liczne czynności związane z zamieszkaniem turysty w obiekcie noclegowym. Zakres usług noclegowych nie powinien być mniejszy od tego jaki ma turysta we własnym domu²⁹.

Usługa hotelarska składa się z wielu usług szczegółowych. Stosując kryterium zakresu świadczenia usług można wyodrębnić trzy grupy usług. Są to usługi: noclegowe, gastronomiczne i dodatkowe. Pierwsze z nich są podstawowymi usługami hotelarskimi. Stanowią pierwotną i podstawową funkcję obiektów hotelarskich. Polegają na odpłatnym udzielaniu noclegu gościom oraz zagwarantowaniu im bezpieczeństwa i higieny. Z kolei usługi gastronomiczne związane są z prowadzeniem w obiektach noclegowych restauracji, barów czy stołówek. Przez usługi dodatkowe rozumiemy natomiast inne usługi związane z pobytem gościa w obiekcie, np. czyszczenie obuwia, usługi fryzjerskie, przechowywanie bagażu czy wypożyczanie sprzętu turystycznego.

Jeżeli weźmiemy pod uwagę charakter zaspokajanych potrzeb, usługi hotelarskie możemy podzielić na: usługi zaspokajające codzienne potrzeby gości oraz usługi zaspokajające potrzeby powstające w nowym, tymczasowym miejscu pobytu. Do pierwszej grupy zaliczymy np.: zapewnienie noclegu, bezpieczeństwa i higieny osobistej; wypożyczanie przedmiotów, których gość nie przywiózł ze sobą (telewizor, radio); czyszczenie odzieży i obuwia, pranie bielizny, budzenie; świadczenie usług polegających na umożliwieniu wypełnienia w podróży obowiązków zawodowych czy służbowych.

W drugiej grupie znajdują się: usługi informacyjne, rezerwowanie miejsc i zakup biletów na różne środki transportu; zamawianie pokoi w innych hotelach; usługi rekreacyjne i rozrywkowe; stworzenie warunków do odbywania konferencji i zjazdów³⁰.

Istotą szeroko rozumianego współczesnego hotelarstwa jest przede wszystkim zapewnienie gościnności. Polega to na: zapewnieniu wygody, standardu i określonego poziomu usług, zapewnieniu bezpieczeństwa pobytu, zapewnieniu dobrej atmosfery w czasie pobytu w hotelu, zapewnieniu wysokich kwalifikacji zawodowych zatrudnionych pracowników.

Zapewnienie odpowiednich warunków świadczenia usług hotelarskich wymaga zainwestowania dużych środków finansowych w budowę i utrzyma-

²⁹ W. G a w o r e c k i, *Turystyka*. Warszawa 2003, s. 310-311.

³⁰ T a m ż e, s. 315-317.

nie niezbędnych obiektów i pomieszczeń obsługowych i produkcyjnych. Efekty działalności przedsiębiorstw hotelarskich mają postać produktów materialnych, do których należą miejsca noclegowe czy artykuły spożywcze. Produkty te połączone są z usługami niematerialnymi takimi jak obsługa klientów, stworzenie odpowiedniej atmosfery i odpowiedniego wizerunku.

Ustawa o usługach turystycznych wymienia i definiuje następujące rodzaje obiektów hotelarskich: hotele, motele, pensjonaty, kempingi, domy wycieczkowe, schroniska młodzieżowe, schroniska i pola biwakowe³¹.

Z kolei Światowa Organizacja Turystyki opracowała klasyfikację bazy noclegowej i podzieliła obiekty na: Turystyczne obiekty zakwaterowania zbiorowego, do których należą: a) hotele i inne obiekty hotelarskie; b) obiekty specjalistyczne, jak: obiekty lecznicze, obozy wakacyjne i ochotnicze hufce pracy oraz ośrodki konferencyjne; c) inne obiekty zakwaterowania zbiorowego: wakacyjne obiekty mieszkalne, kempingi i pola namiotowe; d) pozostałe obiekty zakwaterowania zbiorowego, w tym: kwatery prywatne: własne mieszkania użytkowników; pokoje wynajęte przy rodzinie; mieszkania wynajęte od osób prywatnych lub za pośrednictwem agencji; nieodpłatne zakwaterowanie w mieszkaniach krewnych i znajomych; inne kwatery prywatne.

Turystyczne zakłady zakwaterowania zbiorowego to obiekty noclegowe, które oferują podróżnemu nocleg w pokoju lub innym pomieszczeniu, przy czym liczba oferowanych miejsc musi być większa niż pewne określone minimum. Ponadto omawiane pojęcie nie dotyczy zakwaterowania pojedynczej rodziny. Tego rodzaju obiekt podlega jednolitemu zarządowi na zasadach komercyjnych.

Natomiast turystyczne kwatery prywatne obejmują pozostałe rodzaje turystycznych obiektów noclegowych, nie mieszczące się w kategorii zakładów zakwaterowania zbiorowego. Oferują one ograniczoną liczbę miejsc do wynajęcia odpłatnie lub nieodpłatnie. Każda jednostka mieszkalna jest samodzielna i zajmowana przez gości jako drugi dom lub mieszkanie.

Warto wziąć pod uwagę również klasyfikację turystycznych obiektów zbiorowego zakwaterowania przedstawioną przez Główny Urząd Statystyczny. Podzielił on wspomniane obiekty na: hotele, hotele w trakcie kategoryzacji, motele, pensjonaty, domy wycieczkowe, schroniska, schroniska młodzieżowe, kempingi, pola biwakowe, ośrodki wczasowe, ośrodki kolonijne, ośrodki szkoleniowo-wypoczynkowe, domy pracy twórczej, zespoły ogólnodostępnych domków turystycznych, ośrodki wypoczynku sobotnio-niedziel-

³¹ Art. 36 ustawy o usługach turystycznych.

nego i świątecznego, zakłady uzdrowiskowe, obiekty wyspecjalizowane, prywatna baza noclegowa (kwatery prywatne i agroturystyczne), pozostałe obiekty. GUS wyróżnił także „inne obiekty hotelowe”, do której zaliczono hotele, motele, pensjonaty, którym nie została nadana żadna kategoria, a także zajazdy czy domy gościnne³².

Obiekty noclegowe pełnią ważną rolę społeczną i gospodarczą. Szczególne znaczenie mają tu hotele. Tworzeniu i rozwojowi hoteli sprzyja ruch turystyczny, w tym przede wszystkim w zakresie turystyki międzynarodowej, turystyki weekendowej i podróży służbowych³³.

Z usług hotelarskich korzystają goście hotelowi. Gość hotelowy to każda osoba zatrzymująca się w hotelu, która zawarła umowę hotelową lub wniosła swoje rzeczy, co pozwala domniemywać, że zamierza zawrzeć umowę hotelową. Gościem jest także osoba zakwaterowana w hotelu na podstawie decyzji organów administracyjnych. Za gościa można uznać również osobę, która korzysta z noclegu bez wiedzy i zgody hotelarza. Pobyt gościa w hotelu jest na ogół krótkotrwały. Hotel nie jest miejscem przeznaczonym do stałego zamieszkania. Jeżeli pobyt gościa ma charakter długotrwały, nie łączy go z hotelem umowa hotelowa lecz umowa najmu uregulowana w kodeksie cywilnym³⁴.

Według danych GUS za 2010 r. obecnie w Polsce występuje 7206 obiektów zbiorowego zakwaterowania. Największy udział posiadają tu hotele (1769), następnie ośrodki wczasowe (1154), ośrodki wypoczynkowe (494). Dość znaczny udział mają też pensjonaty, które występują w liczbie 293.

Jeśli natomiast chodzi o miejsca noclegowe, występuje ich ogółem 610 111. Najwięcej miejsc oferują hotele (176 035), ośrodki wczasowe (122 141) ośrodki szkoleniowo-wypoczynkowe (50 277), szkolne schroniska młodzieżowe (16 935) czy pensjonaty (12 746)³⁵.

Zakończenie

Przemieszczanie się towarzyszyło człowiekowi od zawsze, dlatego też powstawała konieczność zapewnienia noclegu. Dzięki temu zaczęło rozwijać się hotelarstwo. Z biegiem czasu wzrastało zapotrzebowanie na zróżnicowane

³² B. Meyer, *Obsługa ruchu turystycznego*. Warszawa 2006, s. 165-169.

³³ W. Gaworecki, *Turystyka*, s. 314.

³⁴ M. Nesterowicz, *Prawo turystyczne*. Warszawa 2006.

³⁵ *Turystyka w 2010 r.*, GUS, Warszawa 2011.

usługi hotelarskie. Stopniowo świadczenie usług hotelarskich związane zostało ściśle z pojawieniem się i rozwojem ruchu turystycznego. Obecnie hotelarstwo jest jednym z podstawowych obszarów sektora usług turystycznych. Świadczenie usług hotelarskich odbywa się w obiektach hotelarskich i innych obiektach, w których świadczone są usługi hotelarskie. Zakres tych usług jest bardzo zróżnicowany i zależy od oczekiwań, preferencji i zasobności finansowej klienta.

Celem niniejszego artykułu było przedstawienie w jaki sposób usługi hotelarskie były świadczone w różnych okresach dziejów państwa polskiego i jak rozwijał się rynek usług hotelarskich na przestrzeni wieków.

W związku z realizacją tematu nasuwają się następujące wnioski:

- W początkach hotelarstwa polskiego sięgających XI wieku daje się zauważyć małe zróżnicowanie usług hotelarskich. Sprowadzały się one głównie do usług noclegowych, a warunki jakie panowały w pierwowzorach obiektów hotelarskich były zależne od przynależności do warstwy społecznej.
- Pierwszymi polskimi obiektami noclegowymi były hospicja, karczmy, gospody.
- Dopiero wiek XVII i XVIII przyniósł zasadnicze zmiany w zakresie hotelarstwa. Pojawiły się wówczas okazałe zajazdy świadczące szeroki zakres usług na wyższym poziomie.
- Okres międzywojenny, kiedy to Polska dokonywała zjednoczenia ziem znajdujących się wcześniej pod zaborami nie był zbyt korzystny do rozwoju hotelarstwa. Pojawiły się jednak nowe hotele, które powstawały dzięki aktywności działających wówczas stowarzyszeń turystycznych.
- Druga wojna światowa w sposób znaczący zahamowała rozwój hotelarstwa. Również okres powojenny nie sprzyjał rozwojowi tego sektora gospodarki. W tym czasie pojawiły się upaństwowione formy obiektów hotelarskich do których należały przede wszystkim ośrodki wczasowe oraz obiekty noclegowe komunalne. Obiekty te skupiały się wyłącznie na usługach noclegowych. Dało się zauważyć brak usług towarzyszących.
- Ożywienie nastąpiło dopiero w latach siedemdziesiątych kiedy to Polska otwarła się na zagraniczne systemy hotelowe.
- Prawdziwy przełom nastąpił po 1989 r kiedy to rozpoczęły się zmiany ustrojowe, Polska zaczęła przechodzić na system gospodarki rynkowej, nastąpiła również stopniowa prywatyzacja mienia państwowego. To wszystko sprzyjało dynamicznemu rozwojowi rynku hotelarskiego i pojawieniu

- się współczesnych dobrze zorganizowanych, świadczących szeroki i zróżnicowany zakres usług obiektów hotelarskich.
- Obecnie sektor usług hotelarskich to istotny element gospodarki państwa. Został on ujęty w dość sztywne ramy prawne określone głównie przez ustawę o usługach turystycznych i rozporządzenie w sprawie obiektów hotelarskich i innych obiektów, w których są świadczone usługi hotelarskie. W związku z dużym zapotrzebowaniem na usługi hotelarskie przez turystów krajowych i zagranicznych sektor ten nadal dynamicznie się rozwija.

Hotel services in Poland – in former times and today

Summary

The aim of this article is to present how hotel services have been provided in different epochs of the Polish history and how the hotel services market has been developing over the years.

The article consists of three chapters, preceded by the preface, which introduces the topics covered by this paper. In the first chapter, the beginnings of hotel services in Poland, going back to the first half of the 11th century, are presented. The development of hotel services until the end of the 19th century is also discussed. The second chapter depicts the functioning of hotel services in the 20th century, undoubtedly influenced by: the restoration of Polish statehood, two world wars and the socialist system reigning in Poland. In the third chapter, the current understanding of hotel services is presented, taking into consideration their relatively rigid and formalised legal framework, and emphasising their importance as a crucial branch of economy. The paper ends with the summary, in which the conclusions resulting from the discussion of the topic are presented.

Transl. by Jacek Kraś