PRACE NAUKOWE AKADEMII EKONOMICZNEJ WE WROCŁAWIU
Nr 1074 — 2005
Gospodarka turystyczna
Turystyka i gospodarka turystyczna w Polsce na tle procesów integracji w Europie
Euroregionalizacja. Konkurencyjność. Marketing

Daniel Szostak
Uniwersytet Szczeciński

WZAJEMNE RELACJE HOTELARSTWA I GASTRONOMII NA RYNKU TURYSTYCZNYM

Hotelarstwo nie może istnieć bez gastronomii. Zwracał już na to uwagę C. Ritz – jeden z największych autorytetów w dziedzinie hotelarstwa, podkreślając rolę „dobrej kuchni" w hotelu. Wynika to również z definicji hotelu jako obiektu, który poza usługą noclegową powinien zapewnić gościom co najmniej śniadanie jako minimalny zakres usługi gastronomicznej.

Współczesny gość hotelowy oczekuje wysokich standardów zakwaterowania i wyżywienia. Ma to podstawowy wpływ na jego zadowolenie i ocenę oferty turystycznej obszaru recepcji.

Odnotowany w XIX i XX wieku wzrost zainteresowania podróżami ze strony rozwijających się społeczeństw spowodował, że w ramach gospodarek poszczególnych państw oraz całego globu turystyka zaczęła się kształtować, jako osobny obszar, sektor gospodarowania. Stała się ona zespołem stosunków i zjawisk, które wynikają z podróży i pobytu osób przyjezdnych, o ile w związku z tym nie miało miejsca osiedlenie i podjęcie działalności zawodowej [2, s. 32]. Turystyka to obsługa ruchu turystycznego związanego z podróżowaniem, chociaż nie każda podróż jest turystyką (np. dojazd do pracy, szkoły czy sklepu). W turystyce oprócz dogodnego środka transportu liczy się przede wszystkim zapewnienie klientom noclegu i wyżywienia.

Najważniejszymi branżami wchodzącymi w skład sektora turystycznego każdej gospodarki narodowej są hotelarstwo oraz gastronomia, jako podstawowe elementy właściwego zagospodarowania turystycznego. Działalność hotelarska i gastronomiczna, czyli świadczenie usług noclegowych i gastronomicznych, zalicza się do podstawowej działalności turystycznej (są to podstawowe usługi turystyczne), a wielkość sprzedaży zależy przede wszystkim od wielkości oraz czynników wpływających na popyt tego typu usługi [6, s. 1]. Głównym zadaniem hotelarstwa i gastronomii na rynku turystycznym jest kształtowanie turystycznej bazy noclegowej i gastronomicznej oraz świadczenie odpowiednich usług w ramach funkcjonowania przedsiębiorstw hotelarskich i gastronomicznych. Jednym z przejawów wysokiej pozycji sektora hotelarskiego we współczesnych gospodarkach jest to, że niektóre przedsiębiorstwa hotelarskie od lat znajdują się w gronie największych przedsiębiorstw światowych (np. Mariott International Inc., Hilton Hotels Corp.) [5, s. 10]. Zadaniem hotelarstwa i gastronomii jest zapewnienie turystom, w zależności od ich oczekiwań, odpowiednich warunków pobytu poza swoim miejscem zamieszkania. Sektor biur podróży, dzięki rozpoznaniu potrzeb turystów (m.in. poprzez sprzedaż pojedynczych i pakietowych usług turystycznych), określa wielkość zapotrzebowania na oferty hotelarzy i gastronomików, zapewniając klientów (konsumentów usług hotelarskich i gastronomicznych) [4, s. 21].

Istotę hotelarstwa stanowi przede wszystkim gościnność, a więc zapewnienie:

- wygody, standardu i określonego poziomu usług,
- bezpieczeństwa pobytu,
- dobrej atmosfery w czasie pobytu w hotelu,
- wysokich kwalifikacji zawodowych i poziomu etyczno-moralnego zatrudnionych pracowników [8, s. 13].

Z kolei istotą działalności gastronomicznej jest przede wszystkim zaspokajanie potrzeb żywieniowych ludzi przez świadczenie usług gastronomicznych i cateringowych. Usługi gastronomiczne są świadczone przez wyspecjalizowane podmioty w macierzystym zakładzie gastronomicznym, usługi cateringowe zaś są usługami gastronomicznymi świadczonymi poza macierzystym zakładem. Usługi cateringowe mogą być wykonywane zarówno przez zakłady gastronomiczne mające punkty sprzedaży usług gastronomicznych, jak podmioty wyspecjalizowane w świadczeniu usług gastronomicznych bez stałego punktu sprzedaży. Dla wielu zakładów gastronomicznych catering jest uzupełnieniem podstawowej oferty

gastronomicznej. W takim przypadku catering może polegać np. na kompleksowej organizacji przyjęcia, bankietu itp. poza terenem zakładu gastronomicznego lub też na dostarczaniu posiłków bez dodatkowych świadczeń (obsługi) do bufetów szkół i uczelni, dla linii lotniczych na pokłady samolotów, do biur podróży (jako posiłki do autokarów). Dla wielu zakładów gastronomicznych catering staje się podstawową działalnością usługową poza sezonem, a więc w czasie spadku popytu na usługi gastronomiczne ze strony podróżujących oraz stałych mieszkańców. Świadczenie usług gastronomicznych w postaci cateringu wymaga od danego podmiotu posiadania odpowiednio przygotowanego środka transportu (zamknięty samochód dostawczy, izoterma) dopuszczonego do przewozu żywności przez służby sanitarne, odpowiednich, profesjonalnych urządzeń i opakowań, własnego zaplecza gastronomicznego oraz odpowiednio przygotowanego personelu. Usługi cateringu są działaniem mającym na celu sprostanie rosnącym wymaganiom klientów poprzez wyjście naprzeciw ich oczekiwaniom w zakresie organizacji i konsumpcji gastronomicznej. Obecnie polega to nie tylko na dostarczaniu wcześniej przygotowanych posiłków, ale również na zagwarantowaniu serwisu i obsługi. Najstarszą polską firmą cateringową jest Lot Catering, która dziennie jest w stanie przygotować 30 tys. posiłków w systemie *cook-chill* (gotuj i schładzaj). Firma ta, oprócz posiłków dostarczanych na pokłady samolotów, przygotowuje gotowe dania mrożone, które są następnie dostarczane do sieci dużych hipermarketów.

Gastronomia, oprócz pełnienia funkcji ekonomicznych i żywieniowych, tworzy warunki do powstawania określonych więzi towarzyskich, wychowuje i edukuje konsumenta, organizuje rozrywkę, integruje załogę, a w zakresie żywienia zbiorowego wpływa na wydajność pracy. Istota usług gastronomicznych świadczonych turystom polega głównie na tym, że stanowią one doskonały substytut usług żywieniowych wykonywanych w gospodarstwie domowym turysty [1, s. 300].

Gastronomia może funkcjonować w ramach obsługi ruchu turystycznego, niezależnie od hotelarstwa, jako osobny zakład gastronomiczny lub może stanowić jego element składowy. Hotelarstwo bez gastronomii zatraciłoby swoją istotę. Już w latach trzydziestych XX wieku opracowano definicję hotelu jako obiektu, który poza usługą noclegową powinien zapewniać swoim gościom co najmniej śniadanie jako minimalny zakres usługi gastronomicznej. W niektórych rodzajach i kategoriach obiektów hotelarskich w Polsce i w wielu krajach na świecie świadczenie usług gastronomicznych

jest obligatoryjne, tzn. działalność hotelarska nie polega tylko na świadczeniu usług noclegowych, które stanowią rdzeń usługi, ale przede wszystkim na świadczeniu usług noclegowych wraz z usługami gastronomicznymi.

Działalność hotelarsko-gastronomiczną prowadzą przedsiębiorstwa, które dostarczają konsumentom trzech podstawowych rodzajów produktów (usług), a mianowicie: zakwaterowania, żywności i napojów, bez względu na to, czy mają one wyraźny związek z turystyką czy też nie. Oznacza to, że część firm gastronomicznych funkcjonuje niezależnie od turystyki, czego przykładem są restauracje i bary, z których w dużej mierze korzystają stali mieszkańcy danej miejscowości.

Hotelarstwo i gastronomia pod wieloma względami są podobne do innych rodzajów działalności usługowej. Różnią się od nich jedynie procesem produkcji. Konieczność zapewnienia odpowiednich warunków świadczenia usług hotelarskich i gastronomicznych wymaga zainwestowania znacznych środków finansowych w budowę i utrzymanie niezbędnych obiektów i pomieszczeń produkcyjnych i obsługowych. Jednym z istotnych aspektów wspólnych, wpływających na rozwój działalności hotelarsko-gastronomicznej jest sezonowość ruchu turystycznego. Problem ten jest mniej widoczny w dużych miastach, w których ruch turystyczny rozkłada się na czas sezonu i poza nim. Widać zatem pewne zróżnicowanie w dostępności do usług gastronomiczno-hotelarskich w miastach i w miejscowościach turystycznych. Działalność gospodarcza tego typu po sezonie jest znacznie ograniczana w miejscowościach *stricte* turystycznych, w dużych miastach zaś pozostaje na niezmienionym poziomie.

Efekty działalności przedsiębiorstw hotelarskich i gastronomicznych mają postać materialnych produktów (np. miejsce noclegowe, żywność, napoje) połączonych z usługami niematerialnymi, takimi jak obsługa klientów, stworzenie odpowiedniej atmosfery i odpowiedniego wizerunku [3, s. 18-19].

W trakcie obsługi ruchu turystycznego pojawia się ze strony turystów zróżnicowanie popytu na jednolite usługi identycznych hoteli. Wniosek jest taki, że zróżnicowanie zainteresowania turystów usługą hotelarską (w połączeniu z usługą gastronomiczną) nie zależy od kategorii hotelu, jego wielkości i wyposażenia, systemu obsługi czy też wysokości cen. Przyczyną takiego postępowania turystów jest to, że skorzystanie z usługi hotelarskiej nie jest celem samym w sobie. Klient zazwyczaj korzysta z usług hotelu jako ze swoistego środka zaspokajania potrzeby, związanej z reguły z podróżą do miejsca docelowego, w którym zlokalizowany jest hotel [7,

s. 42]. Można zaobserwować wyraźną tendencję do poszerzania zakresu świadczonych usług, który głównie zależy od potencjału gospodarczego przedsiębiorstwa hotelarskiego. Dlatego przedmiotem działalności takiego przedsiębiorstwa, oprócz świadczenia usług noclegowych, są również usługi gastronomiczne, często wliczane w jednolitą cenę całej usługi hotelowej (np. nocleg wraz ze śniadaniem).

Szczególne znaczenie w obsłudze ruchu turystycznego z punktu widzenia świadczenia usług hotelarskich i gastronomicznych ma dążenie do poprawy standardu świadczonych usług, stanu sanitariatów oraz zapewnienie większego bezpieczeństwa podróżnych, zwłaszcza na terenie obiektów hotelarskich i gastronomicznych. W przypadku usług gastronomicznych, niezależnie od tego, czy są świadczone w zakładach hotelarskich czy też w osobno funkcjonujących zakładach gastronomicznych, ważnym aspektem procesu produkcyjnego jest zastosowanie systemu HACCP (analiza zagrożeń i krytycznych punktów kontroli podczas produkcji), czyli identyfikacja zagrożeń jakości żywności oraz tych wszystkich miejsc w produkcji i dystrybucji, gdzie występuje ryzyko ich wystąpienia. Wymogi HACCP powinny być przestrzegane na każdym etapie produkcji gastronomicznej, a więc w czasie dostawy produktów spożywczych do zakładu gastronomicznego (kontrola dostawców), a także podczas przechowywania, magazynowania i przetwarzania produktów, sprzedaży przygotowanych potraw oraz zwrotów nadprodukcji.

Literatura

[1] Gaworecki W.W., *Turystyka*, PWE, Warszawa 2000.

[2] Hunziker W., Krapf K., *Grunchriss der Allgemeinen Fremdenverkehrlehre*, PWN, Warszawa 1961.

[3] Knowles T., *Zarządzanie hotelarstwem i gastronomią*, PWE, Warszawa 2001.

[4] Koman S., Kubicki M., *Poradnik ekonomiczny dla hotelarzy*, Polskie Hotele sp. z o.o., Warszawa 1996.

[5] Kowalczyk A., *Geografia hotelarstwa*, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź 2001.

[6] *Skuteczne prowadzenie obiektu hotelarskiego i gastronomicznego*, red. R. Gałecki, cz. 2, rozdz. 1, Wydawnictwo VERLAG DASHÖFER, Warszawa 2000-2001.

[7] Turkowski M., *Marketing usług hotelarskich*, PWE, Warszawa 1997.

[8] Witkowski C., *Podstawy hotelarstwa*. Wydawnictwo Wyższej Szkoły Ekonomicznej w Warszawie, Warszawa 1998.

MUTUAL RELATIONS OF HOTEL AND CATERING INDUSTRY AT THE TOURIST MARKET

Summary

Gastronomy and hotel service are the basic element of tourism infrastructure. Basic conditions of the development of contemporary tourism is creations a suitable structure of hotel and gastronomy base. There is a dependence between development of hotel and gastronomy base and development of the tourism traffic. Development of the tourism traffic leads to development of hotel trade, while existence of hotel gastronomy base contributes to intensification of the tourist traffic.