

REFORMOWANIE INSTYTUCJI – DOKUMENT ROBOCZY NR 1

SPIS TREŚCI

Interwencjonizm państwowy w turystyce : i podstawowe zagadnienia z tym związane	
- IL Leo Theuma, doradca	3

RAPORT DOTYCZĄCY OCENY PROJEKTU USTAWY O USŁUGACH TURYSTYCZNYCH

Krótki przegląd i ocena o usługach turystycznych	
- Petra Hueck, specjalista od usług	7

Rozdział 0	Podstawy prawne regulujące zasady działania przemysłu turystycznego	8
Rozdział I	Założenie ogólne	14
Rozdział II	O turystyce	18
Rozdział III	O zakwaterowaniu turystycznym	34
Rozdział IV	O przewodnikach i kierownikach wycieczek	33
Załączniki		39
Skowidstwo turystyczne		61

Warszawa, luty 1993

CEC – PHARE Program Rozwoju Turystyki

BIBLIOTEKA IT
Archiwum Prad
Naukowo-Badawczych

A-1503

INTERWENCJA PAŃSTWA W DZIEDZINIE TURYSTYKI

Niektóre wątki kwestie do rozpatrzenia.

1. Uzasadnienie interwencji państwa w gospodarkę turystyczną

W ostatniej dekadzie lat w Polsce tendencja do wzrostu interwencji państwa na rynku turystycznym do poparcia gospodarki rynkowej opartej na konkurencyjności, a nawet interwencji, jako jest przez niektórych przedstawicieli

SPIS TREŚCI:

Interwencjonizm państwowy w turystyce :
i podstawowe zagadnienia z tym związane

– H. Leo Theuns, doradca. 3

Krótki przegląd i ocena projektu ustawy
o usługach turystycznych

– Petra Hueck, specjalista od ustawodawstwa. 7

Rozdział 0 Podstawy prawne regulujące zasady działania
 przemysłu turystycznego. 8

Rozdział I Założenie ogólne. 14

Rozdział II O turystyce 18

Rozdział III O zakwaterowaniu turystycznym 34

Rozdział IV O przewodnikach i kierownikach wycieczek 53

Załączniki 59

Słownictwo turystyczne 61

INTERWENCJA PAŃSTWA W DZIEDZINĘ TURYSTYKI:

Niektóre wstępne kwestie do rozpatrzenia.

1. Uzasadnienie interwencji państwowej w gospodarkę wolnorynkową.

W chwili obecnej istnieje w Polsce tendencja do uważania interwencji państwa za czynnik niemożliwy do pogodzenia z zasadami gospodarki rynkowej opartej na konkurencyjności, a nawet interwencja taka jest przez niektórych porównywana ze stalinizmem.

Pomimo faktu, że pewne kręgi polskiego społeczeństwa odnoszą się do idei interwencjonizmu państwowego z dużą dozą podejrzliwości (co jest zrozumiałe), nieuniknione jest stworzenie prawnej i ekonomicznej bazy dla zaistnienia interwencjonizmu zarówno dla gospodarki pojmowanej generalnie, jak też dla turystyki.

Generalnie można zauważyć, że wybór systemu ekonomiczno-politycznego nie jest ograniczony tylko pomiędzy gospodarką typu radzieckiego, a wolnorynkową gospodarką typu kapitalistycznego. Odrzucenie modelu radzieckiego zakłada w sobie w rzeczywistości dokonanie wyboru pomiędzy gospodarką wolnorynkową z mniejszym lub większym stopniem interwencjonizmu państwowego. Widać to jasno przypatrując się zróżnicowaniu systemów gospodarczo-politycznych, jakie można napotkać w Zachodniej Europie, poczynając od niemieckiej społecznej gospodarki rynkowej, aż do szwedzkiej ekonomii opartej na założeniach socjalizmu demokratycznego. (patrz. Allan G. Gruchy: "Comparative Economic Systems", Boston, Houghton Mifflin Company, wyd. drugie 1977).

Chociaż w żadnym zachodnioeuropejskim państwie nie opracowano oficjalnie założeń ideologicznych mających na celu uzasadnienie roli rządu w gospodarce, powszechnie jest uznawana, nawet w krajach o najbardziej liberalnej gospodarce, potrzeba uregulowania pewnych zjawisk gospodarczych w celu zapewnienia sprawnego działania mechanizmu rynkowego. I tutaj właśnie jest miejsce na działania rządowe.

We wszystkich zachodnioeuropejskich systemach rynkowych istnieją regulacje prawne mające na celu, na przykład, zapobieganie powstawaniu monopolistów, którzy przyczyniają się do pogorszenia pozycji konsumenta ograniczając działanie zasad konkurencji. Również EWG ma specjalnego pełnomocnika d/s antymonopolowych, którego zadaniem jest zapobieganie powstawaniu monopolu i zapewnienie warunków realizacji zasad konkurencyjności.

Inną dziedziną, w której coraz szerzej jest uznawana potrzeba interwencji państwowej, jest ochrona środowiska. Wprowadzając przepisy prawne dotyczące zapobiegania zanieczyszczeniu środowiska, ustawodawca zmusza do ponoszenia kosztów

przez samo przedsiębiorstwo zanieczyszczające, a nie przez całe społeczeństwo, jak to było dotychczas.

W konsekwencji, można tu przytoczyć trafną koncepcję wyrażoną przez Mishan'a (E.J. Mishan "Economisch statistische Berichten", vol. 53, No 2636, 1968), opierającą się na założeniu że dla przedsiębiorstwa w gospodarce wolnorynkowej treść pojęcia kosztów jest uzależniona od obowiązujących regulacji prawnych. Celem prawa jest ochrona interesu całego społeczeństwa w ogólności ("bonum commune") przed nadużyciem i naruszeniami ze strony tych, którzy dążą do osiągnięcia prywatnych zysków. Innym argumentem przemawiającym za zaangażowaniem państwa jest dążenie do realizacji celów ogólnopaństwowej polityki gospodarczej. Powszechne jest tu dążenie do uniknięcia stałego deficytu w bilansie płatności w stosunku do przychodów państwa, a także prowadzenie polityki zatrudnienia.

2. Stopień interwencjonizmu państwowego możliwy do realizacji bez pozostawiania w sprzeczności z wybranym typem gospodarki.

Jeżeli podstawowym założeniem jest maksimum wolności jednostki, a co za tym idzie jej wolność działania do granic, gdzie może ono kolidować z prawami i chronionymi interesami innych, to interwencjonizm państwowy będzie się opierał na zasadzie minimalnej ingerencji. W takiej sytuacji zadaniem poszczególnych grup interesów i/lub lokalnych społeczności (województw, gmin) jest wykonywanie i egzekwowanie takich praw, jakie do nich należą w tej dziedzinie.

Można tu zauważyć, że podejście takie jest zgodne z doktryną społeczną Kościoła Katolickiego, która opowiada się za zasadą pomocniczej roli czynników państwowych w życiu społecznym (równoważną z zasadą suwerenności jednostki w ramach prawa zawartej w doktrynie społecznej Kościołów Protestanckich).

3. Uzasadnienie polityki interwencjonizmu państwowego w turystyce.

Produkt końcowy w turystyce jest składową wielu czynników. Można do niego zastosować koncepcję łańcucha wartości dodanych zawartej w pracy Michela E. Portera pt. "Competitive Advantage of Nations", New York, Free Press, 1990, gdyż składa się on z wielu różnorodnych usług, poczynając od transportu, zakwaterowania, organizacji wycieczek i zwiedzania, na rozrywkach i miejscowych atrakcjach kończąc. Poszczególni kontrahenci z branży turystycznej, nawet jeżeli są podzieleni na agencje podróży, biura podróży*, przewoźników, firmy hotelowe itd. funkcjonują w ramach łańcucha transakcji kupna-sprzedaży, które łączą się z całością. Sukces lub

niepowodzenie jednej z nich ma bezpośredni wpływ na pozostałe, a wszystkie one są zależne od istnienia pewnych form pozytywnego działania czynników państwowych.

Turystyka może się rozwijać i kwitnąć tylko w wypadku, gdy państwo poprzez swoje instytucje bierze udział w koordynowaniu poszczególnych działań, które składają się na powstanie produktu końcowego w turystyce, a także jest aktywnie zaangażowane w tworzenie infrastruktury, ochronę środowiska oraz szeroką akcję marketingową mającą na celu rozpowszechnienie określonego wizerunku kraju, umieszczenie go na mapie turystycznej świata. Ponieważ wydatki na infrastrukturę są zarówno uciążliwe, jak też kosztowne, państwo musi czynnie zaangażować się w utrzymanie tego sektora gospodarki w dobrym stanie, gdyż inaczej poniesione wydatki nie przyniosą zysku lecz zostaną zmarnowane.

Jeżeli chodzi o ochronę konsumenta, to rola czynników państwowych nie może ograniczać się do przeciwdziałania powstawaniu monopolu, ale także powinny one chronić klienta przed nielegalnymi działaniami ze strony biur podróży, a także zapewnić przestrzeganie zasad uczciwego handlu.

Dodatkowo, można znaleźć inne argumenty na rzecz interwencjonizmu państwowego w tej dziedzinie w sferze ogólnych celów gospodarczych, jakim ma służyć polityka państwa.

4. Właściwy stopień interwencjonizmu państwowego w dziedzinie turystyki w świetle obecnej struktury ekonomicznej i instytucjonalnej Polski.

Przyjęcie zasady maksymalnej wolności jednostki prowadziłoby w konsekwencji do preferowania procesu samostanowienia pozostawionego ciałom reprezentującym interesy producentów i/lub konsumentów takich jak Polska Izba Turystyki, Polskie Stowarzyszenie Schronisk Młodzieżowych, PTTK, Polskie Stowarzyszenie Hotelarskie, Federacja Konsumentów, z założeniem współuczestnictwa ze strony czynników państwowych, lub też pod ich nadzorem, jeżeli było by to potrzebne.

Założenie to jest zgodne z staraniami organów władzy mającymi na celu zachęcenie do tworzenia i umacniania organizacji gospodarczych w sektorze turystyki (patrz: warunki dostosowania się do programu CEC-PHARE przeznaczonego dla sektora turystycznego). Każda przedwczesne działanie ze strony czynników państwowych mogłoby zagrozić przyszłej pozycji tych organizacji, jak też zakłócić relacje z nimi.

Samostanowienie zakłada jednakże istnienie wystarczająco silnych organizacji gospodarczych, by były one w stanie oprzeć się próbom dominacji ze strony sektora

państwowego. Przewaga dużych przedsiębiorstw państwowych pociąga za sobą ryzyko powstania sytuacji zagrażającej procesom dostosowania się gospodarki do warunków wolnorynkowych. (patrz: Jan Winiecki: The Polish Transition Programme: Stabilisation Under Threat, in: Communist Economies and Economic Transformation, Vol.4, No 2, 1992) [Polski program okresu przejściowego: Zagrożenie dla stabilizacji, w: Gospodarki komunistyczne i przemiany gospodarcze]

Dyskusje prowadzone z przedsiębiorstwami turystycznymi wykazały, że Izba Turystyki nie reprezentuje całego sektora i w związku z tym nie posiada warunków do wydawania licencji we własnym imieniu. To samo dotyczy Polskiego Stowarzyszenia Hotelarskiego. W takich sytuacjach należałoby rozważyć możliwość powołania trójstronnej komisji składającej się z przedstawicielstwa administracji państwowej, Federacji Konsumentów oraz stosownych organizacji gospodarczych branży turystycznej.

Warszawa, Styczeń 1993

Dr. Leo Theuns

Doradca d/s polityki gospodarczej

CEC-PHARE tourism programm.

opracowanie przez

mgr. Piotr M. Hucak

radca prawny

CEC-PHARE Programi turizmu turystyki

Przygotowane przez

H.Leo Theuns &

A.S. Davis

Phare Tourism PMU

Rozdział 0. PODSTAWY PRAWNE REGULUJĄCE ZASADY DZIAŁANIA PRZEMYSŁU TURYSTYCZNEGO

0.1. Wstęp

KRÓTKI PRZEGLĄD I OCENA PROJEKTU USTAWY O USŁUGACH TURYSTYCZNYCH

Przedmiotem niniejszej oceny została zainicjowana przez Europejski program inwestycyjny PHARE. Praca jest skierowana, przede wszystkim, do pracowników polskiego Ministerstwa Turystyki i Kultury Fizycznej. Regulacje prawne zawarte w niniejszej publikacji są przedstawione w formie ustaw (w odniesieniu do usług turystycznych) i rozporządzeń (regulujących zasady funkcjonowania ośrodków turyzmu, transportu oraz w odniesieniu do kierowników wycieczek). Przed przystąpieniem tych regulacji prawnych, czytelnik powinien się zapoznać z podstawami prawnymi dotyczącymi turystyki, istniejącymi w danym kraju.

0.2. Uwagi o strukturze ustawodawczej

Chcemy państwu zaprezentować jak większość krajów zachodnioeuropejskich zapatruje się na korelacje pomiędzy turystyką a istniejącymi strukturami ustawodawczymi:

I. Rząd (stanowy lub federalny)

ustawę porządkującą –

przygotowuje podstawy prawne

do opracowane przez

mgr Petrę M. Hueck,

radcę prawnego

CeC – Phare Program rozwoju turystyki

państwowej agencji

Przygotowane przez

H.Leo Theuns &

A.S. Travis,

Phare Tourism PMU

biuro kompetencji i szkoleń

urzędu.

Rozdział 0. PODSTAWY PRAWNE REGULUJĄCE ZASADY DZIAŁANIA PRZEMYSŁU TURYSTYCZNEGO.

0.1. Wstęp

Przedmiotem niniejszej oceny są regulacje dotyczące usług turystycznych. Praca nad oceną została zainicjowana przez Europejski program turystyczny PHARE. Praca jest skierowana, przede wszystkim, do pracowników polskiego Ministerstwa Turystyki i Kultury Fizycznej. Regulacje prawne zawarte w niniejszej publikacji są przedstawione w formie ustaw (w odniesieniu do usług turystycznych) i rozporządzeń (regulujących zasady funkcjonowania ośrodków i bazy turystycznej, transportu oraz w odniesieniu do kierowników wycieczek). Przed przeczytaniem tych regulacji prawnych, czytelnik powinien się zapoznać z podstawami prawnymi dotyczącymi turystyki, istniejącymi w danym kraju.

0.2. Uwagi o strukturze ustawodawczej.

Chcemy państwu zaprezentować jak większość krajów zachodnioeuropejskich zapatruje się na korelacje pomiędzy turystyką a istniejącymi strukturami ustawodawczymi:

I Rząd (stanowy lub federalny)

ustawa porządkująca –
przygotowuje podstawy prawne
do "ustawy o turystyce"

Ustawa ta dotyczyłaby:

- kompetencji poszczególnych organów administracji państwowej, regionalnej etc (prywatnej, państwowej),
- podstawowych regulacji prawnych dotyczących zagadnienia kompetencji tychże organów,

- w/g punktu 3 – procedur administracyjnych dotyczących wdrażania w.w. ustawy,
- w/g punktu 7 – właściwego jej wdrożenia i wykonywania.

II Ministerstwo Kultury Fizycznej Sportu i Turystyki

wskazówki i zasady działania odnoszące się do różnych przedsięwzięć Ministerstwa , oczywiście w ramach jego kompetencji (badania, prace rozwojowe, promocja, szkolenie, prace nad przygotowaniem stosownych ustaw o turystyce etc)

III Administracja na szczeblu wojewódzkim lub rady gminne lub inne kompetentne, lokalne władze wykonawcze

Specyficzne procedury dotyczące wdrażania artykułów wymienionych w punkcie II

0.3. Istniejące podstawy prawne

Urząd Sportu i Turystyki jest stosunkowo młodą organizacją, która została utworzona na mocy ustawy z 25-ego stycznia 1991 roku.

Zgodnie z ustawą , dyrektor urzędu (Sekretarz Stanu) jest mianowany na to stanowisko przez Radę Ministrów. Dyrektor jest odpowiedzialny za politykę rządu dotyczącą m.in. turystyki. Ma także obowiązek ” sprawować pieczę nad właściwym rozwojem, promocją i koordynacji działań w turystyce ”.(artykuł 2, ustawy).

Sekretarz Stanu posiada władzę określoną szczegółowo w punkcie 3 ustawy. Poniżej prezentujemy te z kompetencji sekretarza, które mają bezpośredni wpływ na turystykę kraju.

Do kompetencji takich należą:

- w/g punktu 3 – współpraca z odpowiednimi organami, samorządami i organizacjami związanymi z turystyką.

w/g punktu 5	wdrażanie wszelkiego rodzaju programów szkoleniowych, z uwzględnieniem wszystkich szczebli struktury administracji państwowej.
w/g punktu 7	określanie dolnego poziomu oferowanych w kraju usług turystycznych.
w/g punktu 8	zapewnienie wolnego przepływu informacji o Polsce, sprawowanie pieczy na kampanią reklamową Polski na Zachodzie.

Artykuł 5 ustawy szczegółowo opisuje, że Rada Ministrów ma prawo określić rodzaj przedsięwzięć, jakimi może się zajmować Sekretarz Stanu określaną przez ustawę wykonywaną przez Radę Ministrów.

Ustawa z tego samego roku określa wewnętrzną strukturę Urzędu Sportu i Turystyki, niestety pomimo wielu szczegółów ustawa nie opisuje kompetencji Urzędu, zdefiniowanych w artykule 3 wyżej wymienionej ustawy.

0.4. Regulacje prawne.

Pomimo, że ustawa z 1991 roku nie określa jasno wszystkich podstawowych kompetencji Państwowego Urzędu Sportu i Turystyki. Nie ma też odrębnej "Ustawy o Turystyce", która by te kompetencje definiowała, ustalała jej podstawowe zasady funkcjonowania i wyznaczyła zakres działań.

Organizacja, rola kierownictwa sektora turystycznego, tak jak i jego cele muszą więc zostać jasno określone przez inny dokument.

Polsce potrzebne są bardzo nowe inicjatywy ustawodawcze. Stwierdzenie to nie dotyczy jedynie sektora turystyki. Ekonomia rynkowa nie może być realizowana w ramach istniejących regulacji prawnych. Niejasna sytuacja prawna powoduje wielokroć przedłużanie terminów realizacji – jest także powodem, dla którego kapitał zachodni waha się czy warto inwestować w Polsce. Wygląda na to, że zarówno Sejm jak i rząd uważają kwestię wprowadzenia poprawek do polskiego ustawodawstwa za sprawę drugorzędna.

Ponieważ dla pomyślnego rozwoju Polskiej gospodarki wprowadzenie nowego ustawodawstwa byłoby bardzo wskazane, proponujemy by Rada Ministrów mogła samodzielnie wydawać zarządzenia z mocą ustawy, a nie jak dzisiaj czekała na przyzwolenie Sejmu w tej materii.

Z myślą o właśnie takich przywilejach Rady Ministrów, Urząd Sportu i Turystyki przygotował projekt regulacji prawnych, które ułatwiały by wykonywanie czynnoś-

ci określonych w artykule 7 ustawy z 1991, a dokładniej mówiąc, pozwoliły by mu na rzeczywiste ” ustalanie standardu usług turystycznych oferowanych w Polsce”.

Standardy dotyczące bazy lokalowej, transportu, kierownikowi przewodników wycieczek są jasno sprecyzowane w ustawach i rozporządzeniach rządowych. Wykres, jaki pozwoliliśmy sobie zamieścić na następnej stronie, pokazuje nam jakie nowe regulacje są brane jeszcze pod uwagę.

Na podstawie proponowanej struktury możemy się domyślać, że wnioskodawcy uznali, że:

- 1) Ustawa stoi ponad rozporządzeniem,
- 2) Ustawa przygotowuje grunt (w sensie prawnym) i podstawy prawne, na jakich mogą być oferowane usługi turystyczne w Polsce.

0.5. Turystyka – sektor wielkich zmian

Ponieważ nie ma ogólnych zasad, które dokładnie określałyby zasady funkcjonowania rynku usług turystycznych w Polsce (brak jest Ustawy o turystyce), nie można także określić jasno polityki rządu polskiego wobec tego sektora gospodarki. Wiemy natomiast jakimi metodami wdrożeniowymi i technologiami dysponuje strona polska.

Wszystkie dotychczasowe przepisy prawne w tej materii są pozostałościami po obalonym systemie pozostawiającymi wiele niejasności i luk prawnych, które powinny zostać jak najszybciej wypełnione.

Pomimo, że na początku lat 90-tych, po zmianie ekipy rządzącej, odrzucono koncepcję interwencjonizmu państwowego, twierdząc, że miał on negatywne konotacje związane ze starym systemem, doświadczenie pokazuje jednak, że ustalanie zasad działania i sprawowanie kontroli (w pewnym zakresie) powinno być domeną państwa.

Podstawowe pytania jakie nasuwają się nam w tym miejscu to: do jakiego stopnia powinien rząd kontrolować rynek? Czy ustalone normy mają obowiązywać w całym kraju? Czy powinno się je wdrażać na szczeblu centralnym, czy ta inicjatywa powinna wyjść oddolnie? Czy sektor usług powinien przez swoich przedstawicieli brać udział w procesie ustalania norm?

Wykres 1: REGULACJE PRAWNE – PRÓBA OCENY

Ustawa regulująca zasady, na jakich mogą być oferowane usługi turystyczne:

W ustawie znajdują się artykuły mówiące o:

- * organizatorach wycieczek i agentach biur podróży (artykuł 1 – 7 i artykuł 9)
- * kompleksach hotelowych i ich wykorzystaniu (artykuł 8)
- * przewodnikach i kierownikach wycieczek (artykuł 2 punktu 5 i 6 oraz artykuł 5 punktów 2,3 i 4)
- * procedurach administracyjnych, takich jak: wydawanie uprawnień, licencjonowanie i inne wymagania

ROZPORZĄDZENIA

(1)	(2)	(3)
Rodzaje i kategorie hoteli i obiektów hotelarskich	licencja & gwarancje finansowe organizatorów wycieczek i innych osób oferujących usługi turystyczne	obowiązki kierowników grup i przewodników wycieczek

ZAŁĄCZNIKI dolny standard dla i kategorie
Hoteli i moteli
Pensjonatów
Ośrodków wypoczynkowych
Hoteli wycieczkowych
Schronisk turystycznych
Schronisk młodzieżowych
Pokoi gościnnych
pól kampingowych
bungalowów, domków turystycznych
Wszystkich typów zakwaterowania

0.6 Cele tego raportu

Z uwagi na brak ogólnej ustawy o turystyce, ustawa, o której mówimy będzie pierwszym aktem prawnym regulującym zasady funkcjonowania turystyki. Dla osób pracujących nad jej przygotowaniem jest to trudne wyzwanie i wielka odpowiedzialność. Ustawa, którą będą musieli przygotować ma przecież na celu określenie stopnia, do którego państwo ma prawo ingerować w sprawy związane z tym sektorem gospodarki, musi być także przystosowana do szczególnych wymogów stawianych turystyce przez wolny rynek.

Urząd pragnie jak najszybciej wprowadzić w życie przygotowywaną przez siebie ustawę.

Prawnicy i ich doradcy pracujący na projektem ustawy starali się uwzględnić w ustawie zagadnienia takie jak:

- 1) zdefiniowanie charakteru i zorganizowanie sektora turystyki poprzez ustalenie pewnych norm,
- 2) potrzeba rejestrowania licencji i zasady ich przyznawania,
- 3) uściślenie kompetencji organów wykonawczych administracji tego sektora,
- 4) projekt powinien mieć charakter otwarty i tymczasowy, tak aby w przyszłości możliwe było wprowadzenie lepsze rozwiązań, jeśli takie zostaną zaproponowane.,

Jednakże, ze względu na brak ogólnych norm prawnych, które by definiowały zasady funkcjonowania, strukturę i organizację, a także kierowanie rynkiem usług turystycznych; trudno jest nam zaproponować jakiekolwiek struktury, jakie naszym zdaniem powinny być utworzone w polskiej turystyce.

Jeśli chodzi o wprowadzenie ustawy w życie, polscy eksperci powinni bazować przede wszystkim na doświadczeniach ich zachodnioeuropejskich kolegów. Zazwyczaj, regulacje prawne dotyczące turystyki w Europie Zachodniej dotyczą regionów, turystyka jest bowiem zdecentralizowana, a przedsiębiorstwa oferujące usługi turystyczne biorą udział w ustalaniu norm dotyczących tych usług.

Ponieważ koncepcje, o których jest mowa pozostają nadal w sferze nie zrealizowanych dywagacji, nie wiadomo, czy rozwiązania proponowane przez zachodnich konsultantów okażą się efektywne w polskiej rzeczywistości. Oczywiście, sporo zależy także od dobrej woli pracowników nowo utworzonych organów odpowiedzialnych za rozwój turystyki w polsce. fundusze jakimi będą w przyszłości dysponować te organizacje, jakość kadry pracowniczej i kierowniczej tych instytucji to osobny rozdział.

Sekretarz Stanu i jego pracownicy wzięli udział w wielu długich i ożywionych dyskusjach na temat proponowanych przez zachodnich ekspertów rozwiązań.

Uważamy, że są to ważne przesłanki ku uchwaleniu kompletnych ustaw regulujących szczegółowe zasady funkcjonowania rynku usług turystycznych.

Mamy nadzieję, że w tym raporcie podśniemy Państwu kilka pomysłów, które zostaną, być może wykorzystane podczas prac przygotowawczych nad ustawą.

Rozdział 1. PODSTAWOWE POSTANOWIENIA.

I.1. Wstęp

W swojej dzisiejszej formie, projekt ustawy nie precyzuje wyraźnie definicji, kompetencji i wymagań stawianym trzem różnym przedmiotom jej regulacji. Nie ma też w niej jasnego rozdzielenia kompetencji i trybów postępowania.

Dlatego też uważamy za stosowne zauważyć, że struktura i treść ustawy powinna być jeszcze raz przedyskutowana, i jeśli jest to możliwe poprawiona. Proponujemy, aby projekt miał następującą strukturę:

rozdział 1 – Podstawowe założenia

rozdział 2 – O przemyśle turystycznym

rozdział 3 – O Bazie noclegowej

rozdział 4 – O kierownikach i przewodnikach wycieczek

I.2. Tytuł. Cele. kompetencje i przedmiot regulacji prawnych.

I.2. a) Tytuł

Tytuł ustawy brzmi " Ustawa o zasadach świadczenia usług turystycznych ".

Tytuł ustawy został przetłumaczony na języki obce, oto jego wersje obcojęzyczne: " Tourist services " (angielska), "Services Touristiques " (francuska) i "Servicios Touristicos" (hiszpańska). Poprzez usługi rozumiemy szeroko rozumiany wachlarz usług, który obejmuje także:

"Dużą ofertę usług turystycznych oferowanych i poszukiwanych przez klientów planujących czynną rekreację lub przebywających w tym celu poza swoim obszarem zamieszkania".

I.2.a. Przedmiot gospodarcze będące przedmiotem ustawy

Oczywiście zakładamy, że usługi turystyczne oferowane w ramach tejże oferty są od siebie zależne (w pewnym stopniu) i powiązane ze sobą. Usługi, pomiędzy którymi daje się zauważyć ścisły związek to np.: baza noclegowa, gastronomia, agencje turystyczne, transport, usługi oferowane przez organizatorów wycieczek i ośrodki informacji turystycznej etc.

Jeżeli nazwa ustawy brzmiałaby "Ustawa regulująca zasady świadczenia usług turystycznych" można by błędnie założyć, że Państwowy Urząd Sportu i Turystyki zamierza kontrolować i ustanawiać zasady działania na rynku usług turystycznych, podczas gdy to zagadnienie leży w kompetencjach innych ministerstw, takich jak np. Ministerstwo Transportu i Ministerstwo Przemysłu i Handlu (w przypadku obiektów gastronomicznych).

Dlatego też uważamy za konieczne, by Urząd Sportu i Turystyki zajął stanowisko w tej kwestii.

I.2.b. Cele

Ustawa nie zawiera opisu celów, jakim ma służyć. Natomiast, jest dla nas rzeczą oczywistą, że przedmiotem przygotowywanej ustawy są:

1. usługodawcy, organizatorzy i agenci usług turystycznych,
2. Hotele i obiekty hotelarskie
3. kierownicy i przewodnicy wycieczek

I.2.c. Kompetencje

Umowa nie określa jasno, do kogo należy egzekwowanie stosowania ustawy. Dlatego też uważamy za wskazane by następujący ustęp został uwzględniony w ustawie:

"Organem odpowiedzialnym za wykonanie ustawy jest Państwowa Urząd Sportu i Turystyki. Jego kompetencje mogą zostać przejęte, tylko w przypadkach przewidywanych przez ustawę lub na mocy specjalnego rozporządzenia Urzędu, przez wojewodów lub/i inne kompetentne organizacje zawodowe związane z sektorem prywatnym."

I.2.d. Podmioty gospodarcze będące przedmiotem ustawy

– definicja.

ad 1) " Usługodawcy "

Artykuł 2 w.w. ustawy określa usługodawców jako jedną z głównych grup będących jej przedmiotem. Ustawa rozróżnia dwie podgrupy usługodawców: pierwszą stanowią " organizatorzy usług turystycznych "(art.2.2.), drugą zaś " agencje usług turystycznych "(art. 2.3.).

Nie zgadzamy się jednak ze sposobem zdefiniowania przedmiotu regulacji, tj. usługodawców i czynności przez nich wykonywanych. Uważamy bowiem, że najlepszym wyjściem jest zamieszczenie w ustawie fragmentu, który pozwoliliśmy sobie poniżej zacytować. Fragment ten został uwzględniony przez wiele państw zachodnich podczas układania ich ustaw odnoszących się do sektora turystyki.

" Celem niniejszej ustawy jest przygotowanie ogólnych ram prawnych, wprowadzenie niezbędnych regulacji, klasyfikacji dla podmiotów działających na rynku usług turystycznych. Ustawa ma także wyznaczyć kompetentne organy, które będą sprawować kontrole nad wprowadzeniem jej w życie. Na potrzeby naszej ustawy " Sektor Turystyki " zdefiniowaliśmy w następujący sposób:

Artykuł 1. Wszystkie osoby fizyczne lub firmy /przedsiębiorstwa, mające pozwolenie na prowadzenie działalności turystycznej, które w celach zarobkowych występują jako pośrednicy / lub organizatorzy usług turystycznych ".

ad 2) Zakłady i obiekty hotelarskie.

Jednym z przedmiotów ustawy, wymieniony w artykule 8, są " Zakłady i obiekty hotelarskie ". Nie jest to chyba trafna definicja przedmiotu regulacji – zarówno ustawa jak i rozporządzenia mówią przecież o wielu innych miejscach noclegowych, które nie koniecznie klasyfikowane są jako " zakłady i obiekty " hotelarskie ".

Zamiast nazwy " Zakłady i obiekty hotelarskie " proponujemy więc termin " zakwaterowanie turystyczne ", które wydaje się nam być pojęciem o bardziej szerszym i uniwersalnym znaczeniu. Zakwaterowanie turystyczne nie wyklucza bowiem tańszej niż hotele bazy noclegowej.

Na użytek ustawy i rozporządzeń, pozwoliliśmy sobie zdefiniować "zakwaterowanie turystyczne" w następujący sposób:

"Niniejsza ustawa stawia sobie za cel przygotowanie podstawowych regulacji prawnych, klasyfikacji zakwaterowania turystycznego. Ustawa ta ma za zadanie wyznaczyć kompetentne organa, które by kontrolowały prawidłowe jej wykonywanie. termin zakwaterowanie turystyczne, jaki został użyty w ustawie, oznacza: " obiekty, pełniące funkcje bazy noclegowej udostępniane turystom w zamian za uiszczenie określonej opłaty. Obiekty te muszą spełniać wymagania i normy przewidywane w niniejszej ustawie ".

I.3 ZALECANE POPRAWKI DO ROZDZIAŁU I USTAWY O TURYSTYCE.

ZALECENIA: PROJEKT

USTAWA.....nr..... z dnia...1993 roku, zawierająca regulacje zasad świadczenia usług turystycznych, zasad zakwaterowania turystycznego, obowiązków i zasad pracy kierowników i przewodników wycieczek.

ROZDZIAŁ I

ZALECENIA OGÓLNE:

- Artykuł 1.1. Celem niniejszej ustawy jest wprowadzenie podstawowych regulacji prawnych, klasyfikacji następujących usług i zawodów związanych z rynkiem usług turystycznych:
- a) sektor turystyczny – został zdefiniowany jako rynek, na którym działają osoby fizyczne i /lub przedsiębiorstwa posiadające zezwolenie na prowadzenie działalności usługowej, które w celach zarobkowych występują jako pośrednicy / lub organizatorzy usług turystycznych ".
 - b) Zakwaterowanie turystyczne zostało zdefiniowane jako: obiekty, pełniące funkcje bazy noclegowej, oferowane turystom w zamian za uiszczenie określonej opłaty. Obiekty te muszą spełniać wymagania i normy przewidywane w niniejszej ustawie.

c) Licencjonowani przewodnicy wycieczek – poprzez to pojęcie rozumiemy licencjonowanych pilotów wycieczek, którzy podczas pełnienia obowiązków przewodnika, biorą na siebie odpowiedzialność cywilną za zdrowie i bezpieczeństwo swoich klientów i z tego powodu muszą zachować szczególną ostrożność podczas wykonywania swojej pracy.

Artykuł 1.2. Główne założenia niniejszej ustawy zostały już opublikowane w rozporządzeniach, w których można znaleźć większą ilość regulacji dotyczących zawodów i czynności będących także przedmiotem ustawy, jak to określono w artykule 1.1.

Artykuł 1.3. Główne założenia tej ustawy dotyczą wszystkich obywateli polskich, jako, że będą obowiązującym prawem na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.

Artykuł 2.1. Kompetentnym organem wyznaczonym do sprawowania kontroli nad prawidłowym wprowadzaniem niniejszej ustawy w życie, jest Urząd Sportu i Turystyki.

Artykuł 2.2. kompetencje Urzędu mogą zostać przekazane, w przypadkach wymienionych przez ustawę i rozporządzenia, wojewodom, związkom zawodowym związanym z sektorem prywatnym lub innym kompetentnym ciałom wykonawczym, które pełniłyby swoje zadanie w sposób obiektywny i profesjonalny.

ROZDZIAŁ II: O TURYSTYCE.

II. 1. Przemysł turystyczny

Podczas rządów komunistycznych obywatele polscy mieli limitowany dostęp do usług turystycznych, zwłaszcza do tych związanych z podróżami zagranicznymi. Tury-

styka jest stosunkowo młodą gałęzią gospodarki, która jest zdominowana przez przedsiębiorstwa będące pozostałościami po dawnej, komunistycznej erze.

ORBIS jest liderem na rynku usług turystycznych. Dysponuje ogromną bazą hotelową, agencjami podróży (BZTP), biurami wypożyczającymi samochody, autokary wycieczkowe etc. Inne agencje turystyczne, które istnieją już bardzo długo na polskim rynku to: GROMADA, SPORT TOURIST, ALMATUR i JUVENTUR, były pierwotnie organizacjami społecznymi, które organizowały wycieczki dla swoich członków.

Otworzenie granic spotęgowało pragnienia Polaków. Wiele ludzi, nie myślących do tej chwili o zamorskich podróżach postanowiło wyjechać zagranicę. Szacuje się, że w 1991 roku zagranicę wyjechało ponad pół miliona Polaków. Ocenia się, że w ramach tego pół miliona był znaczny udział osób podróżujących służbowo lub w celach zarobkowych. Większość Polaków organizuje swoją podróż indywidualnie. Oblicza się, że jedynie 25 % wszystkich podróży odbyło się za pośrednictwem biur podróży. W tym 90 % wycieczek stanowiły zorganizowane wyjazdy do byłych krajów komunistycznych.

Po otworzeniu granic wiele osób spodziewało się swojego rodzaju boomu na usługi turystyczne, rzeczywistość okazała się inna – początkowo popularne usługi (wynajem autokarów etc.) zaczęły stopniowo podupadać wobec postępującej w gospodarce Polskiej, recesji. Recesja ta wpłynęła na znaczne zmniejszenie ilości podróży zagranicznych.

W odpowiedzi na zaistniałą sytuację w gospodarce, organizatorzy zostali zmuszeni do oferowania bardziej "ekonomicznych form wypoczynku". Ich oferta składa się więc często z wycieczek z dojazdem na własną rękę, samych dojazdów, zakwaterowania bez wyżywienia etc. Wobec zubożenia ludności coraz atrakcyjniejszą stała się oferta krajowa. Powstała także nowa i prężnie działająca konkurencja, która w profesjonalny sposób promuje swoją działalność.

Jednocześnie, zastój w turystyce jest potęgowany przez kolejne postanowienia polskiego rządu, takie jak np. 500 milionowy podatek od autokarów czy wchodzący w życie, w lipcu tego roku 7-procentowy podatek VAT.

Zyski jakie można uzyskać z działalności turystycznej są bardzo małe, prawdopodobnie sytuacja na rynku usług turystycznych nie zmieni się bez widocznej poprawy w polskiej gospodarce.

II.2. Potrzeba wprowadzenia regulacji do sektora turystyki.

Turystyka jest stosunkowo młodą gałęzią polskiej gospodarki, polski konsument nie ma jeszcze wyczucia podczas wybierania najkorzystniejszej dla siebie oferty. Dlatego też, w ciągu ostatnich paru lat dało się zaobserwować w Polsce nowe, niepokojące zjawisko. Szereg fikcyjnych agencji turystycznych wykorzystało naiwność i łatwowierność swoich klientów dla osiągnięcia nieuczciwych zysków. Fikcyjne agencje rozpoczynają zazwyczaj swoją działalność od hałaśliwej kampanii reklamowej w gazetach i mediach, później inkasują zaliczki od zwabionych reklamą klientów, po czym zwijają interes z dnia na dzień i znikają bez śladu.

Okolo 35 % wszystkich polskich agencji turystycznych, w tym prawie wszystkie największe, są reprezentowane przez Polską Izbę Turystyki (PIT). Dlatego też, byłoby wskazane by Polska Izba Turystyki wprowadziła system PIT, dzięki któremu byłoby możliwe polecanie klientom uczciwych i wiarygodnych usługodawców. Ponadto, Oprócz systemu PIT powinien zostać wprowadzony jeszcze inny, bardziej oficjalny system kontroli rynku usług turystycznych.

II.3 Projekt rozporządzenia o zasadach wydawania licencji upoważniającej do świadczenia usług turystycznych, gwarancje finansowe.

Projekt ustawy zawiera szereg propozycji dotyczących obowiązkowych gwarancji finansowych, jakie będzie musiał dopełnić usługodawca przed rozpoczęciem swojej działalności gospodarczej.

Jako jeden z warunków otrzymania licencji, proponuje się wprowadzić gwarancję finansową w wysokości 500 milionów złotych (około 30,000 \$) dla usługodawców oferujących wyjazdy zagraniczne. Dla organizatorów wycieczek krajowych suma ta wynosi 100 milionów złotych (około 6,000 \$). (art. 7.1. i 7.2.)

Zabezpieczenie finansowe ma służyć jako fundusz, z którego będą wypłacane klientom pieniądze, w przypadku ” nie wywiązania się z umowy lub nie dopełnienia

wszystkich jej punktów ” lub ” niedopełnienia obowiązku ochrony interesów klienta, narażenie go na wypadek lub inne nieprzewidziane sytuacje ”. (art. 6.1.)

Zgodnie z artykułem 7.2. ustawy, gwarancję finansową można zabezpieczyć w następujący sposób:

- zablokować pewną sumę na koncie usługodawcy,
- uzyskać przyrzeczenie pokrycia od jego banku lub firmy ubezpieczeniowej,
- uzyskać przyrzeczenie pokrycia od innej kompetentnej osoby prawnej,
- uzyskać przyrzeczenie zapłaty od funduszu zbiorowego, założonego lub zarządzanego przez zarząd funduszu,

Odpowiedzią na wyżej wymienione postulaty była bardzo gwałtowna reakcja usługodawców z sektora turystyki . Większość oponowała ponieważ, jak twierdzili: ” takie warunki wyeliminowałyby z rynku większość przedsiębiorstw ”

II. 4. Uwagi na temat w.w. projektu. Wymagania związane z otrzymaniem licencji.

Ponieważ przedmiotem działalności każdego touroperatora jest organizowanie i pośredniczenie w organizowaniu podróży, usługodawca zmuszony jest do nieustannego poszukiwania nowych, bardziej efektywnych kontaktów. Z faktem tym jest także związane ryzyko utraty przez niego zainwestowanych pieniędzy.

Warunkiem otrzymania licencji jest posiadanie przez usługodawców jasno określonych przez regulamin kwalifikacji. Wykonywanie zawodu bez odpowiedniego pozwolenia jest niezgodne z prawem.

W Polsce, wprowadzenie licencji upoważniających do prowadzenia działalności gospodarczej jaką jest prowadzenie agencji podróży, wydaje się być postulatem w pełni uzasadnionym. Urząd Sportu i Turystyki powinien być upoważniony do wydawania takich zezwoleń.

Ponadto, warto by przypomnieć, że w świetle ustawy o działalności gospodarczej z 23 grudnia 1988 roku, touroperatorzy nie uznawani są jako zawód, do wykonywania którego wymagana byłaby licencja.

W artykule 20 ustawy czytamy:

” Wyższa instancja państwowa (powołana lub upoważniona do wydawania zezwoleń na prowadzenie działalności gospodarczej) jest upoważniona do wydania, anulowania, lub odmowy wydania licencji. ”

W artykule 11 tej samej ustawy czytamy:

” Pozwolenia wymaga prowadzenie następujących form działalności gospodarczej:.....

licencja musi być wydana

przez kompetentny instancję publiczną

odpowiedzialność zawodowa (50)

7) transport morzem, powietrzem lub inne usługi związane z transportem powietrznym,

wymagane

rejestracja

obowiązkowy depozyt (61)

9) międzynarodowy handel artykułami konsumpcyjnymi i usługami..... ”

W ustawie powinno się jasno określić czy ” oferowanie usług turystycznych ” podpada pod kategorię ” międzynarodowego handlu artykułami konsumpcyjnymi i usługami ”. A jeśli tak, to ustawa powinna znacznie ograniczyć wymagania związane z otrzymaniem licencji pozwalającej na świadczenie usług turystycznych.

II. 5. Uwagi dotyczące poprawek w ustawie. Gwarancje finansowe.

Zgodnie z danymi zamieszczonymi na wykresie, na następnej stronie, większość krajów europejskich chroni klienta przed nieuczciwym usługodawcą, w większości tych krajów wymagana jest bowiem od usługodawcy gwarancja finansowa.

Zabezpieczenie finansowe może mieć następujące formy:

- depozyt w banku,
- udokumentowany kapitał gwarancyjny,
- ubezpieczenie w razie bankructwa.

Warunek posiadania depozytu w banku, istnieje w prawie wszystkich krajach zachodnich, o których jest mowa na stronie następnej.

NR (Norwegia), P (Portugalia), SP (Hiszpania).

Depozyt, jak to zaproponowano w projekcie ustawy, może być zastąpiony przez:

- uzyskanie przyrzeczenia pokrycia od banku lub firmy ubezpieczeniowej usługodawcy,
- uzyskanie gwarancji od pojedynczej osoby prawnej,
- depozyt może zostać utworzony poprzez założenie funduszu zbiorowego.

WYKRES 2: PORÓWNANIE EUROPEJSKIEGO USTAWODAWSTWA DOTYCZĄCEGO DZIAŁALNOŚCI GOSPODARCZEJ BIUR PODRÓŻY.

	B	F	FR	NL	NR	P	SP
wymagane jest posiadanie licencji (33)	x	x	x	x	x	x	x
licencja musi być wydana przez kompetentną instytucję publiczną (34)	x	x	x	x	x	x	x
odpowiedzialność zawodowa (56)	x	—	x	—	—	x	—
wymagane jest posiadanie zarejestrowanego kapitału (57)	x	—	x	—	—	x	x
obowiązkowy depozyt (61)	x	x	x	x	x	x	x
suma depozytu jest ustalana w stosunku do obrotów (64)	—	x	x	x	—	x	—
suma depozytu jest zależna od wielkości firmy (65)	x	x	—	—	—	—	—
depozyt zbiorowy (67)	x	?	x	?	x	x	x
depozyt indywidualny (68)	—	?	x	?	—	—	—
uzyskanie przyrzeczenia pokrycia ewentualnych kosztów przez bank lub firmę ubezpieczeniową usługodawcy (71)	x	x	x	x	x	x	x
specjalna procedura określająca korzystanie z depozytu (73)	x	x	x	—	x	x	x
w każdym przypadku kaucja musi zostać wpłacona (75)	x	x	x	—	x	x	x
kaucja ochronna to forma zabezpieczenia dla klientów (76)	x	x	x	x	x	x	x

B (Belgia), F (Finlandia), FR (Francja), NL (Holandia),
NR (Norwegia), P (Portugalia), SP (Hiszpania).

Źródło: Universla federation of travel Agents' Association.

Jednakże suma wpłacana w ramach zabezpieczenia finansowego powinna być jeszcze przedmiotem dalszych dyskusji. Podnoszą się głosy mówiące, że ustalanie stałych kaucji wartości 500 i 100 milionów nie ma sensu i jest niezgodne ze sposobem ustalania tej sumy w krajach zachodnioeuropejskich, w których wysokość kaucji jest ustalana na podstawie:

- ryzyka związanego z dużym obrotem. Jest rzeczą logiczną, że duże firmy wpłacałyby wyższe kaucje niż małe,
- wielkości danego biura podróży, wiadomo, że agencja zatrudniająca 2 członków personelu podpisuje mniej umów od agencji zatrudniającej 15 osób,
- ilości filii – agencja, która ma kilka filii jest zapewne dużą firmą, mającą duże obroty i liczny personel. Dlatego też, jest przyjęte, by za każdą filię zwiększać wysokość kaucji o 1/5.

II.5. Uwagi dot. propozycji: Gwarancje finansowe i związane z nimi żądania.

W większości krajów, zabezpieczanie gwarancji finansowych ma przede wszystkim na celu:

- zwrot pełnych kosztów podróży dla konsumenta: w przypadku, w którym z przyczyn finansowych, touroperator nie będzie w stanie wywiązać się z umowy.
- częściowy zwrot kosztów podróży: w przypadku, w którym organizator nie wywiąże się w pełni z umowy, standard oferowanych usług będzie bardzo niski lub niezgodny z informacją zamieszczoną w broszurach / folderach.

W pierwszym przypadku, jest rzeczą oczywistą, że prawa klienta muszą być chronione i musi on dostać pełen zwrot kosztów, natomiast w drugim przypadku, często dają się zauważyć niejasności. Dlatego też, jest rzeczą ważną, by kontrakt zawierał:

- 1) w sposób zrozumiały warunki umowy,
- 2) istniał niezależny komitet rozjemczy, który rozpatrywałby ewentualne skargi i wnioski klientów.

A propos punktu drugiego, w większości krajów zachodnioeuropejskich istnieją "niezależne komitety rozjemcze", które w sprawie wywiązania się z kontraktu, mają prawo wydawać pełnoprawne, wiążące decyzje w kontrowersyjnych, spornych sprawach pomiędzy klientem a usługodawcą.

Taki komitet społeczny składa się z jednego członka wywodzącego się i zarekomendowanego przez przedstawicieli branży turystycznej, jednego członka organizacji konsumenckiej i jednego niezależnego członka, prawnika.

II. 7. ZALECENIA ODNOŚZĄCE SIĘ DO UCHWALENIA RAM PRAWNYCH
USTALAJĄCYCH ZASADY DZIAŁANIA ŚWIADCZENIA USŁUG TURYS-
ZBIOROWY FUNDUSZ GWARANCYJNY DLA SEKTORA TURYSTYKI W
ZALECENIA: POLSCE. PROJEKT

PROJEKT POWINIEN ZOSTAĆ PRZEDŁOŻONY
POLSKIEJ IZBIE TURYSTYKI
6 MIESIĘCY PRZED WEJŚCIEM USTAWY W ŻYCIE.

WKŁAD POSZCZEGÓLNYCH PRZEDSIĘBIORSTW DZIAŁAJĄCYCH NA RYNKU USŁUG TURYSTYCZNYCH W FUNDUSZ ZBIOROWY	
udział:	touropreatorzy ————— 100 % (w zależności od obrotu, dochodów i rozchodów) agencje turystyczne ————— 20 % (w zależności od obrotów, rodzaju oferowanych usług, ilości zatrud- nionego personelu)
ZWROT PIENIĘDZY w przypadku, w którym touropreator lub agencja turystyczna nie wy- wiązuje się z warunków umowy z powodu trudności finan- sowych WARUNKI A) klient musi kupić formularz gwarancyjny (10 000 zł) B) pokazać dowód rezerwacji + fakturę	ODZSZKODOWANIE dla konsumenta w przypadku, w którym organiza- tor nie wywiąże się w pełni z warunków umowy, lub standard usług przez nią oferowanych będzie bardzo niski lub niezgodny z in- formacją zawartą w materiałach reklamowych. WARUNKI Wszystko zależy od wiążącej de- cyzji komisji rozjemczej. Ewidentne nie wywiązanie się z warunków umowy

II. 7. ZALECENIA ODNOSZĄCE SIĘ DO UCHWALENIA RAM PRAWNYCH USTALAJĄCYCH ZASADY DZIAŁANIA ŚWIADCZENIA USŁUG TURYS- TYCZNYCH.

ZALECENIA:

PROJEKT

ROZDZIAŁ II : O TURYSTYCE

CZĘŚĆ A : O ZAWODACH, KATEGORIACH I FORMACH DZIAŁALNOŚCI

Art. 3.1. Poniższe regulacje prawne ustalają zasady świadczenia usług turystycznych. Usługodawca to w naszym rozumieniu osoba fizyczna, która mając licencję na swój rodzaj działalności, zajmuje się profesjonalnie pośrednictwem i organizowaniem usług turystycznych.

Art. 3.2 . Termin "Agent biura podróży", "Touropoperator" oraz warunki prawne z nimi związane zostaną zarezerwowane wyłącznie dla " osób fizycznych lub przedsiębiorstw wyżej wymienionych ".

Art. 4.1. Członkowie branży turystycznej zostali zakwalifikowani do następujących kategorii:

a) Touropoperatorzy – touropoperator to osoba, lub firma, która zajmuje się organizacją zorganizowanych wyjazdów turystycznych i oferuje usługi z nimi związane. Oferta touropoperatora ma ustaloną z góry cenę, dla agencji sprzedającej te usługi poszczególnym klientom. Touropoperator nie zajmuje się sprzedażą detaliczną.

b) Agent Biura Podróży – to osoba, lub grupa ludzi reprezentujących daną organizację, mająca odpowiednie kwalifikacje, by:

- Oferować wyjazdy zorganizowane (kupione od touropoperatorów), opisane szczegółowo w punkcie 4.1a.
- oferować wyjazdy, przejazdy, zakwaterowanie i inne rodzaje usług turystycznych,

Art. 4.2. Wyjazdy w pełni zorganizowane to: zorganizowane formy wypoczynku, trwające dłużej niż 24 godziny, w tym jedną noc, które w cenę mają w kalkulowane wszystkie koszty. W cenę wyjazdu zorganizowanego mu-

sza być wliczone minimum dwa poniższe elementy: 1) przejazd, 2) zakwaterowanie, 3) inne usługi turystyczne ważne dla organizacji wycieczki.

Art. 4.3. Członkowie branży turystycznej mogą angażować się w następujące działania:

- pośredniczenie w sprzedaży biletów przejazdowych wszelkiego rodzaju, rezerwacji biletów i pokoi hotelowych.
- pełnić funkcje przedstawiciela polskiej lub zagranicznej firmy turystycznej i oferować klientom w ich imieniu usługi świadczone przez tą organizację (pośrednictwo, rezerwację itd.)
- zapewniać i dostarczać informację turystyczną,
- odbierać, wysyłać i obsługiwać turystów i ich bagaż,
- robić rezerwacje, sprzedawać bilety na imprezy rozrywkowe, do muzeów i innych atrakcji turystycznych,
- oferować usługi przewodników turystycznych,
- prowadzić wynajem samochodów, autobusów, łódek w celach rekreacyjnych lub wycieczkowych.

CZĘŚĆ B O KORZYSTANIU Z I COFNIĘCIU LICENCJI

Art. 5.1. Licencję mają obowiązek posiadać: a) Touroperatorzy, b) biura podróży, c) Touroperatorzy i biura podróży. W sprawie ewentualnego uzyskania licencji należy kontaktować się z Komitetem ds licencji dla branży turystycznej. Osoby pragnące otrzymać licencję muszą spełniać następujące wymagania:

- a) Touroperatorzy: Firma musi mieć status jednostki gospodarczej,
- b) Agencje turystyczne: agencja musi zajmować się wyłącznie świadczeniem usług turystycznych,
- c) W przypadku agencji turystycznych, teren biura musi spełniać następujące warunki:
 - biuro musi być związane jedynie ze świadczeniem usług turystycznych,
 - musi być wyraźnie oddzielone od sąsiadujących z nim biur,

- A) – musi mieć oddzielne wejście. Uwaga ta nie dotyczy biur pod różnymi adresami mających swoje siedziby w hotelach lub na dworcach lotniczych, kolejowych,
- w przypadkach, w których agencja jest zarówno tourooperatorem i agentem biura podróży, biuro tourooperatora musi odróżniać się od biura agenta podróży obsługującego klientów,
- klienci muszą być obsługiwani przez odpowiednio przeszkolony personel agencji,
- B) – nazwa agencji i numer posiadanej przez nią licencji musi być wyeksponowany na widocznym miejscu w agencji,
- d) Agencja ma obowiązek wpłacić zastaw będący gwarancją finansową dla klientów i dla ich ewentualnych żądań.

Część C. O ZAWIERANIU KONTRAKTÓW I STOSUNKACH POMIĘDZY USŁUGODAWCĄ I JEGO KLIENTEM.

Art. 9 Za podpisanie kontraktu pośredniego, agencja nie ma prawa pobrać wick-

Art. 6 Drukowane materiały promocyjne: Członkowie branży turystycznej mają obowiązek zamieszczać nazwę swojej agencji i numer posiadanej licencji, we wszystkich drukowanych na temat swojej firmy publikacjach, broszurach, folderach, reklamach i korespondencji.

Po zawarciu kontraktu pomiędzy usługodawcą a jego klientem, usługi
Zamieszczone w broszurach informacje dotyczące usług oferowanych przez daną agencję muszą być dokładne i prawdziwe.

Art. 7 Przedpłaty: Przed podpisaniem umowy usługodawca ma obowiązek poinformować klienta o ewentualnych zmianach ceny swoich usług. Usługodawca ma obowiązek przyjąć zaliczkę, jeśli klient życzy sobie zrobić przedpłatę. Usługodawca nie ma prawa pobrać zaliczki wyższej od 40 % wartości oferowanej przez siebie usługi. Klient powinien dostać pokwitowanie za wpłaconą przedpłatę, na pokwitowaniu takim, suma wpłacona przez klienta powinna zostać wyraźnie zaznaczona.

Art. 8 Ten fragment ustawy dzieli kontrakty, jakie mogą zostać zawarte pomiędzy klientem a usługodawcą, na dwie grupy:

A) "Kontrakty pośrednie" rozumiane jako: kontrakt, w którym osoba fizyczna zobowiązuje się w zamian za określoną opłatą zapewnić drugiej osobie:

- możliwość zawarcia umowy dot. zorganizowanego wyjazdu lub
- skorzystania z jednej lub więcej usług związanych z branżą turystyczną.

Art. 10.3. B) "Kontrakty dot. wyjazdów zorganizowanych" to kontrakty, w których osoba fizyczna zobowiązuje się do zorganizowania w zamian za określoną opłatę wyjazdu w pełni zorganizowanego (patrz: Wyjazd zorganizowany – sekcja A, artykuł 4.2. tego rozdziału),

Na wszystkich kontraktach powinien być zamieszczony numer licencji i pełna nazwa danej agencji.

Art. 9 Za podpisanie kontraktu pośredniego, agencja nie ma prawa pobrać większej opłaty, niż wynosi ustalona prowizja za świadczenie takiej usługi i niewspółmiernej do kosztów administracyjnych, poniesionych przez daną firmę.

Po zawarciu kontraktu pomiędzy usługodawcą a jego klientem, usługodawca ma obowiązek wręczyć klientowi "kupony", "bilety", "premie" lub inne dokumenty związane z zamówioną przez niego usługą. Agent ma obowiązek przygotować dla klienta specjalną fakturę, w której oprócz ogólnej sumy, wyszczególnione zostaną ceny poszczególnych usług.

Art. 10.1. W przypadku "umów o wyjazdach zorganizowanych", usługodawca ma obowiązek podać do publicznej wiadomości wszystkie szczegóły związane z programem jego oferty. Do szczegółów takich należą: środki transportu zakwaterowanie, jak i inne koszty wliczone w cenę usługi.

Art. 10.2. W ofercie powinna znajdować się jasna i prawdziwa informacja o: miejscu docelowym, okresie trwania i trasie wycieczki, a także o cenie poszczególnych usług stanowiących jej integralną część. Klient powinien zostać także poinformowany o standardzie środków transportu i klasie

hoteli / pokoi, z których będzie podczas wycieczki korzystał. Powinien zostać także poinformowany o istnieniu innych, alternatywnych wycieczek (jeżeli takowe są).

Oferta programu wycieczki powinna zawierać oświadczenie dotyczące: odpowiedzialności usługodawcy, potrzeby posiadania ubezpieczeń, warunki rezygnowania z wycieczki i innych wymagań związanych ze sprzedażą wycieczek zorganizowanych.

Art. 10.3. Po podpisaniu umowy usługodawca ma obowiązek wręczyć klientowi kupony / bilety na środki transportu, zakwaterowanie lub inne dokumenty niezbędne do uczestnictwa w danej wycieczce. Do dokumentów powinna zostać dołączona faktura, sporządzona na potrzeby klienta, w której oprócz ogólnej sumy wyszczególnione zostaną ceny poszczególnych usług.

Art. 10.4. Po podpisaniu umowy touroperator nie ma prawa żądać od klienta dopłaty. Cena, jaką płaci klient za daną usługę, nie może przewyższać sumy podanej w broszurach reklamowych lub innych publikacjach. Cena usług może być zmieniana jedynie ze względu na: zmianę cen środków transportu, inflację lub zmiany kursów dewizowych.

Klient ma prawo zrezygnować z uczestnictwa w wycieczce, jeżeli cena usługi wzrosła o 15 % w stosunku do ceny opublikowanej w materiałach reklamowych. W przypadku takim, klientowi należy się zwrot jego pieniędzy, z których zostaną potrącone koszty administracyjne i manipulacyjne.

Art. 11.1. Agent może skreślić danego klienta z listy uczestników wycieczki. Z sumy wpłaconej przez tego klienta zostanie potrącony pewien procent zależny od terminu skreślenia z listy:

Oto podstawowe reguły zwrotu pieniędzy:

- Potrąca się 15 % jeśli wkład zostaje wycofany na 10 – 15 dni przed rozpoczęciem wycieczki (15 % dotyczy oczywiście jej pełnej ceny).
- jeśli uczestnik pragnie wycofać swój wkład na więcej niż 3, ale mniej niż 10 dni do chwili rozpoczęcia wycieczki, agent ma prawo potrącić z tej sumy 30 %,

- CZĘŚĆ D
KURACYJNY
- 3 lub 2 dni przed rozpoczęciem się wycieczki, potrącone może zostać 60 % wartości wycieczki,
 - mniej niż 48 godzin, potrącone zostaje 100 % wkładu klienta.

Art. 11.2 Oczywiście organizator wycieczki może wprowadzić inne ograniczenia związane z wycofywaniem opłaty za wycieczkę. Może zrobić to tylko pod warunkiem, że w programie / folderach reklamowych dotyczących oferowanych przez siebie usług, zamieści szczegółową informację na ten temat.

Art. 12 Przedstawiciele branży turystycznej są zobowiązani do wypełnienia wszystkich punktów kontraktu podpisanego między nimi a klientem, zgodnie z warunkami wymienionymi w umowie, wykluczając z tego sytuacje całkowicie niezależne od organizatora (tzw. siła wyższa).

Art. 13 Przedstawiciele branży turystycznej mają prawo odwołać daną imprezę turystyczną jedynie w niżej wymienionych przypadkach:

- Art. 10 Zawarty
- agent podróży – w przypadku, w którym jego touropertaor nie będzie w stanie zorganizować dla niego danej wycieczki,
 - organizatorzy – w przypadku, w którym do udziału w wycieczce nie zgłosi się wymagane do opłacalności przedsięwzięcia minimum. Wszyscy klienci muszą o odwołaniu imprezy być poinformowani odpowiednio wcześniej – nie mniej niż 10 dni przed ustalonym terminem wyjazdu. W takich przypadkach, organizator może zaoferować klientom udział w innej wycieczce, pod warunkiem, że jej cena będzie równa cenie wyjazdu odwołanego, lub z nią porównywalna. Może także zaproponować inne imprezy podobne standardem, trasa etc.

Art. 12.1 Zmiana

Artykuł 14 Na cały czas wyjazdu zorganizowanego, organizator jest zobowiązany zapewnić jego uczestnikom opiekę wykwalifikowanego przewodnika.

CZĘŚĆ D O INDYWIDUALNYCH I ZBIOROWYCH FUNDUSZACH ASEKURACYJNYCH I EWENTUALNYCH WYPŁATACH DLA KLIENTÓW.

- Art. 15.1 Touroperatorzy i agenci biur podróży mają obowiązek dopełnić starań by wszystkie ich zobowiązania wobec klientów, przewidziane w kontrakcie, zostały wypełnione. W przypadku zwrotu pieniędzy, firma powinna dysponować funduszem asekuracyjnym, założonym specjalnie w tym celu. Fundusz wypłacałby odszkodowania z powodu nie wywiązania się firmy z warunków umowy (zarówno w przypadku spowodowanym niewypłacalnością firmy, jak i niskim, w porównaniu z reklamą, standardem usług przedsiębiorstwa).
- Art. 15.2 Organizatorzy wyjazdów turystycznych mają obowiązek publikować informacje na temat posiadanych przez siebie funduszy, z których wypłacane są odszkodowania. Publikacje takie powinny stanowić część materiałów reklamowych, mogą ukazywać się w prasie fachowej lub być przekazywane za pomocą innych, popularnych środków przekazu.
- Art. 16 Zabezpieczenia finansowe, o których jest mowa w punkcie 10, mogą zostać zabezpieczone w dwojaki sposób:
- A) indywidualnie: poprzez zablokowanie części konta bankowego danej agencji, uzyskanie przyrzeczenia pokrycia ewentualnych kosztów od banku lub firmy ubezpieczeniowej usługodawcy, lub uzyskanie gwarancji od pojedynczej osoby prawnej.
 - B) zbiorowo: uzyskanie przyrzeczenia pokrycia ewentualnych kosztów przez fundusz zbiorowy.
- Art. 17.1 Zbiorowy list gwarancyjny może zostać wydany jedynie przez zbiorowy fundusz asekuracyjny. Propozycje dotyczące formy jego uzyskania zostaną przedłożone Urzędowi Sportu i Turystyki przez Polską Izbę Turystyki w 6 miesięcy po ukazaniu się niniejszej ustawy..
- Art. 17.2 Zabezpieczenie gwarancji finansowej zbiorowo lub indywidualnie pozwala na:
- A) W przypadku niewypłacalności touroperatora lub agencji podróży, wypłacenie klientowi równowartości ceny wycieczki.

B) W przypadku oferowania znacznie niższego, niż to przewidywał kontrakt lub informowały materiały reklamowe, standardu usług (patrz sekcja c), wypłacanie równowartości ceny wycieczki.

Art. 18.1 Projekt dotyczący ewentualnych wypłat odszkodowań, o których była mowa w punkcie 17.2 wejdzie w życie rok po opublikowania niniejszej ustawy. Projekt dotyczący ewentualnych wypłat odszkodowań, o których była mowa w punkcie 17.2 wejdzie w życie 18 miesięcy po opublikowaniu niniejszej ustawy.

Art. 19 W sprawie odszkodowań – ostateczna decyzja będzie zależała od decyzji komisji rozjemczej powołanej w celu zażegnania sporu pomiędzy usługodawcą a jego klientem. Komisja będzie rozstrzygać o tym, czy nastąpiło i w jakim stopniu nie wywiązanie się ze wszystkich warunków umowy.

W skład komisji rozjemczej powinni wchodzić: 1 przedstawiciel branży turystycznej, 1 przedstawiciel organizacji konsumenckiej oraz 1 kwalifikowany prawnik, który stałby na czele takiej komisji.

Art. 20 Ustawa i projekt dotyczący trybu wypłaty ewentualnych odszkodowań, które zostaną zaproponowane przez Polską Izbę Turystyki będą zawierać artykuły dotyczące art 17.2 i art. 17.2.b.

Propozycja dotycząca sposobu zabezpieczania gwarancji finansowych i trybu wypłacania odszkodowań musi zostać zaaprobowana przez Komitet kontrolujący zbiorowy fundusz asekuracyjny. W skład takiego komitetu mają wchodzić: przedstawiciele administracji państwowej, Ministerstwa Finansów, 3 osoby związane z bankowością, lub pracujące w firmie ubezpieczeniowej oraz jednej osoby występującej w imieniu organizacji konsumenckich.

Art. 21 Jeśli żaden z przedłożonych projektów nie zostanie zaaprobowany, Urząd Sportu i Turystyki będzie zmuszony skorzystać ze swojego prawa do narzucenia ustalonych przez siebie regulacji prawnych. Takie regulacje miałyby na celu ochronę interesów konsumenckich, o których była mowa w punkcie 15.

ROZDZIAŁ III O ZAKWATEROWANIU W TURYSTYCZNYM

3.1 Klasyfikacja zakwaterowania w turystyce

3.1.a Wprowadzenie

System regulacji i klasyfikacji zakwaterowania w turystyce przedstawiony w art.8 projektu Ustawy i Rozporządzenia jest w dużej mierze podobny do systemu klasyfikacji przyjętego pod rządami dotychczas obowiązujących aktów prawnych.

Projekt wyszczególnia 8 różnych klas oraz 30 kategorii zakwaterowania. Według przeprowadzonych obliczeń ilość łóżek zapewnianych w ramach tych 8 klas i 30 kategorii przekracza pół miliona. W ramach wyszczególnionych rodzajów zakwaterowania znajdują się zarówno prywatne domy dysponujące jednym pokojem do wynajęcia, schroniska w górach, jak też inne rodzaje zakwaterowania grupowego, gdzie można spędzić noc.

3.1.b Zakłady podlegające klasyfikacji

Przed podjęciem się analizy projektu należy w skrócie odwołać się do motywów, jakimi kierował się ustawodawca wprowadzając klasyfikację różnych typów zakwaterowania. Przyjęte jest ogólnie, że ma ona służyć zdefiniowaniu poszczególnych typów zakwaterowania w celu zapewnienia wymaganego minimum warunków, zagwarantowaniu pewnego poziomu wygód i obsługi, który jest zróżnicowany w zależności od kategorii kwatery. Tym samym klasyfikacja służy ochronie interesów konsumenta gwarantując określony poziom usługi.

Ponieważ hotele są międzynarodowo uznanym rodzajem zakwaterowania, większość krajów Europy uznaje za istotne dostosowanie swoich obiektów do standardów ogólnoeuropejskich i zgodnie z tym założeniem przeprowadza klasyfikację zakładów. Z tego powodu system oparty na klasyfikacji 5-gwiazdkowej został ogólnie zaakceptowany w Europie Zachodniej. Klasyfikacja pociąga za sobą, oczywiście, odpowiedzialność ponoszoną przez organ zajmujący się jej wprowadzeniem. Aby zapewnić przestrzeganie przepisów ustalających należność hotelu do danej kategorii należy organizować inspekcje, sporządzać raporty i oceny, oraz prowadzić liczne procedury administracyjne.

3.1.c Udział sektora prywatnego.

Standarty, jakie mają spełniać inne rodzaje zakwaterowania, nie są tak ujednolicone, jak ma to miejsce w stosunku do hoteli. Nie mają również wspólnego międzynarodowego mianownika, co powoduje, że wiele krajów pozostawiło materię klasyfikacji innych rodzajów zakwaterowania inicjatywie sektora prywatnego. Przykładem takiego rozwiązania jest angielski system Bed & Breakfast czy też Michelin Guides we Francji. Mają one bardzo dobre oceny dzięki efektywnemu zaspokojeniu zapotrzebowania klientów na rodzaj zakwaterowania opierający się w większym stopniu "uosobowienia" stosunków z klientami. Ponieważ stowarzyszenia i organizacje właścicieli prywatnych kwater są w bezpośredniej łączności ze swoimi klientami, często są oni w stanie odpowiedzieć na jego wymagania lepiej, konstruując bardziej elastyczny system klasyfikacji, niż zrobiłyby to organa państwowe.

3.2 Opis rodzajów zakwaterowania

Niestety, można stwierdzić, że odgraniczenie ośmiu klas proponowanych w projekcie nie jest ani jasne, ani wykonalne, jak też nie spełnia podstawowego celu przeprowadzania klasyfikacji jakim jest jasne i precyzyjne rozróżnienie różnych typów zakwaterowania. Zagłębiając się w opis każdego typu zakwaterowania często daje się zauważyć, że jest rzeczą niemożliwą określenie jego cech charakterystycznych.

Poniższa analiza ma na celu bardziej klarowne określenie różnych typów zakwaterowania, jak też komentarz na temat kwestii wymagających uregulowania prawnego w tej materii, jak też przedstawienie sugestii dotyczących pozostawienia poszczególnych kwestii do określenia prywatnemu sektorowi.

3.2.a Zakwaterowanie w hotelach.

Hotele są generalnie definiowane jako "zakłady oferujące noclegi do wynajęcia dla podróżnych i przejezdnych". Tym samym oferta hotelowa jest adresowana do klientów, którzy zamierzają wynająć kwaterę na określony okres czasu, nie mających na celu dłuższego zamieszkania. Oczywiście, istnieją pewne wyjątki od tej definicji. Opierając się o tą definicję jesteśmy w stanie odróżnić hotele od pensjonatów mających na celu zapewnienie miejsca zamieszkania na dłuższy okres.

Generalnie przyjętym wymogiem jest umieszczenie hotelu w osobnym budynku, lub przynajmniej w wydzielonej, niezależnej części budowli. W niektórych krajach

(np. w Austrii) istnieje warunek, że zakład spełniający warunki bycia uznanym za hotel, powinien być czynny przez minimum dziewięć miesięcy w roku.

Minimalne wymagania istnieją w następujących dziedzinach:

- ochrony przeciwpożarowej
- higieny
- wyżywienia
- ogrzewania
- standardów konstrukcyjnych budowli
- oraz innych.

Ponieważ w państwach Europy Zachodniej klasyfikacja hoteli opiera się na systemie 5-gwiazdkowym, można również wyszczególnić dodatkowe wymagania uważając za podstawę warunki, jakie musi spełniać obiekt jednogwiazdkowy różnych krajach.

HOTELE: Ogólne warunki dotyczące pokoi i usług.

POKOJE Nie mniej niż 10 pokoi
Zakwaterowanie ogólnie w pokojach jedno- i dwuosobowych
Nie więcej niż 50% pokoi czteroosobowych.

ŁAZIENKI Określenie minimalnej liczby pokoi dla gości z wc, gorącą wodą, wanną lub/i prysznicem (we Francji i Irlandii wynosi ona 25%). Gorąca bieżąca woda musi być obowiązkowo w tych pokojach, które nie mają własnej łazienki.

RESTAURACJA Śniadanie i obiad powinny być możliwe do spożycia w pomieszczeniu przeznaczonym do konsumowania posiłków.

INNE WYMOGI Recepcja i obsługa bagażowa
Stanowisko telefoniczne

Polska, podobnie jak inne kraje europejskie, przyjęła za podstawę klasyfikacji system 5-gwiazdkowy, od najwyższego pięciogwiazdkowego "super deluxe" do jednogwiazdkowego "budget". Chociaż nie ma jeszcze oficjalnie ujednoliconych międzynarodowych kryteriów, system 5-gwiazdkowy przyczynił się do ustalenia wymagań, jakim poszczególne kategorie powinny odpowiadać oraz do informowania gości, czego powinni się z zależności od nich spodziewać po obiekcie. Dlatego też, jeżeli

Polska chce rozwijać turystykę zagraniczną, musi dążyć dopasowania swoich kryteriów do wymogów międzynarodowych.

Tworzenie podkategorii jest stosowane w wielu krajach Europy. Dla przykładu kategorią hotelu jest Beach Hotel (hotel plażowy). Są one stosowane w celu dokładniejszego skłasyfikowania obiektu ze względu na miejsce położenia, lub też rodzaj usług, bez naruszania podstawowego podziału. Tak więc, w przypadku wspomnianego powyżej "hotelu plażowego", muszą być spełnione wszystkie wymagania warunkujące zaliczenie do którejś z podstawowych pięciu kategorii, dodatkowo tylko z uwzględnieniem warunku, że obiekt taki nie może znajdować się więcej niż 200 m. od brzegu, że powinien mieć określoną ilość pokoi z tarasami itd.

Innymi podkategoriami są dla przykładu:

- Hotel Garni: jest to hotel, gdzie tylko śniadanie jest serwowane, nie ma takiej możliwości w odniesieniu do obiadów, jak to jest generalnie wymagane;
- Seasonal Hotel (hotel sezonowy): obiekt czynny jest tylko podczas pewnych miesięcy, zazwyczaj podczas pełni sezonu turystycznego;
- Motel: obiekt jest położony bezpośrednio przy szlaku komunikacji samochodowej lub też w jego pobliżu

Mimo korzyści, jakie daje utworzenie podkategorii, co umożliwia zarówno ich lepszą sprzedaż i sklasyfikowanie ich ze względu na ich specyfikę, jak też ze względu na lepsze poinformowanie klienta, zalecana jest rozważa przy ich wprowadzaniu. Zbyt wielka ilość podpodziałów będzie miała efekt wprost przeciwny do zamierzonego, prowadząc tylko do chaosu w informacji. Z tego też powodu art.6 Rozporządzenia*, stwierdzający, że "zakłady świadczące usługi hotelarskie mogą używać różnych nazw" nie jest zalecany w obecnym brzmieniu prowadząc do braku jasnych standardów oraz dezinformacji.

3.2.b Motele

Ponieważ wiele osób odwiedzających Polskę podróżuje samochodami przebywając w ten sposób znaczne dystanse, motele z pewnością powinny być uważane za rodzaj zakwaterowania, na który istnieje duże zapotrzebowanie.

Motele powinny spełniać następujące wymagania:

Położenie:

- bezpośrednio przy szlaku komunikacyjnym lub też nie dalej niż 2 km. od niego;

Parking:

- powinny mieć wystarczający teren przeznaczony do parkowania pojazdów w stosunku do ilości pokoi. Zalecane jest także posiadanie dodatkowych stanowisk dla pojazdów przejezdnych. Wszystkie stanowiska powinny być strzeżone.

Restauracja:

- powinna serwować posiłki od godzin rannych (5⁰⁰ rano) do późnych godzin nocnych (2⁰⁰ w nocy).

Z powyższego opisu wynika, że motele są podkategorią hoteli i zalecane jest przedstawianie ich w ten sposób. Ponieważ goście zazwyczaj nie zatrzymują się w motelach, kierując się motywem luksusu, lecz wygodą, najlepiej jest je umieszczać w ramach kategorii jedno-, dwu-, i trzygwiazdkowych, zgodnie z wymogami, jakie spełniają. Tym niemniej, zaleca się używanie określenia motel przy nazwie, z ominięciem "hotel", ze względu na międzynarodową praktykę.

3.2.c Pensjonaty

Rozporządzenie dotyczące zakładów hotelarskich i innych obiektów noclegowych opisuje pensjonat jako: "zakład posiadający minimum siedem pokoi i świadczący wszystkie posiłki".

W Zachodniej Europie pensjonaty zostały opisane jako:

"Niewielkie jednostki wynajmowane w systemie weekendowym, tygodniowym lub miesięcznym, stanowiące zazwyczaj część większego domu, przeznaczonego odpłatnie w części dla osób spoza rodziny. W opłatę zazwyczaj są wliczone wszystkie posiłki." Ustalono, że w Polsce pensjonaty podlegają tej samej charakterystyce i pełnią taką samą funkcję. Ten rodzaj zakwaterowania ma długą tradycję, będąc szczególnie dobrze dopasowany do wymagań rynku krajowego.

Zalecane jest unikanie w przypadku pensjonatów, inaczej niż w wypadku hoteli, wymogu umieszczenia w osobnym budynku, lub niezależnej jego części. Przeciwnie, pensjonaty mogą tworzyć część większej całości.

3.2.d. Domy wypoczynkowe

Można uważać domy wypoczynkowe za rodzaj zakwaterowania typowy dla Europy Wschodniej. Są one wynikiem praktyki stosowanej przez przedsiębiorstwa państwowe, związki zawodowe, różne ugrupowania przemysłowe i zawodowe, która po-

legała na zapewnieniu zakwaterowania urlopowego swoim pracownikom lub członkom. Domy wypoczynkowe nigdy nie działały więc w oparciu o rynek turystyczny, ich funkcjonowanie ograniczało się do sezonu urlopowego.

Ponieważ, w związku z powyższym, ten rodzaj zakwaterowania nie był otwarty w przeszłości dla ogółu społeczeństwa, został nazwany "zamkniętym sektorem zakwaterowania wakacyjnego". Jak obliczono, w sektorze tym znajduje się 345,177 miejsc sypialnych, co stanowi 80% potencjału krajowego w tej dziedzinie. W związku z radykalnymi działaniami prowadzącymi do powstania gospodarki rynkowej w Polsce, wiele organizacji i przedsiębiorstw nie może pozwolić sobie na dalsze utrzymywanie domów i wystawia je na sprzedaż, bądź też planuje udostępnienie ich dla wszystkich zainteresowanych.

Opis, jaki znajdujemy w Rozporządzeniu, stwierdzający, że Domy Wypoczynkowe spełniają warunki wyznaczone dla pensjonatów, wydaje się nie być prawidłowy. Domy Wypoczynkowe zdają się posiadać nieco inne cechy charakterystyczne:

- 1) Mają minimum 30 łóżek.
- 2) Pokoje w większości są przeznaczone dla 4 osób lub więcej.
- 3) Urządzenia łazienkowe, wc i prysznice są przeznaczone dla wspólnego użytku przez więcej niż jeden pokój.
- 4) Mają kuchenki przeznaczone do przygotowywania posiłków.
- 5) Dysponują bazą rekreacyjną.
- 6) Są zazwyczaj położone na terenach turystycznych, najczęściej na oddzielnej parceli.
- 7) Nie oferują swoim klientom żadnych usług, lub świadczą je w ograniczonym zakresie.

Niejednokrotnie stwierdzano, że jest potencjalna możliwość urynkwienia pozostałych Domów Wypoczynkowych. Tym niemniej należy odnosić się ze sceptycyzmem do podejmowanych prób ich sklasyfikowania ponieważ:

1. Niewiele jeszcze wiadomo na temat jakości proponowanej przez nie bazy turystycznej i jej potencjału.
2. Ilość oferowanych przez nie miejsc jest tak wielka, że muszą istnieć liczne różnice między nimi, które nie zostały do tej pory określone.
3. Klasyfikacja ich pociągałaby za sobą zaangażowanie znacznych sił osobowych, które mogą być lepiej wykorzystane.

Z tych powodów zalecanym rozwiązaniem jest zarejestrowanie tylko Domów Wypoczynkowych z pominięciem ich klasyfikacji. Rejestracja taka powinna zawierać podstawowe informacje na temat jakości bazy wypoczynkowej przez nie oferowanej, co ułatwi obrót nimi na rynku turystycznym. W oparciu o tę rejestrację byłoby możliwe

powstanie pierwszego "Przewodnika po domach wypoczynkowych", co umożliwiło by zaopatrzenie potencjalnego klienta w pożądany zasób informacji. Na późniejszym etapie możliwe byłoby przeprowadzenie ich klasyfikacji w oparciu o rodzaj bazy turystycznej przez nie oferowanej, ujawnionej w rejestrze, np. hotele z apartamentami lub też wioski wypoczynkowe oparte na zasadzie podziału czasowego (wspólnoty wczasowe). Można przypuszczać, że w ułatwieniu procesu rejestracji oraz kontroli stanu poszczególnych obiektów dużą rolę mogłyby odegrać władze wojewódzkie.

3.2.e Domy Wycieczkowe

Nie można wyodrębnić żadnych cech szczególnych dla opisu tzw. "Domów Wycieczkowych". Podobnie jak domy wypoczynkowe, zapewniają one nocleg, ewentualnie wyżywienie, dla grup, mają wieloosobowe pokoje i ofiarują ograniczony zakres usług. Odmienne jest tylko to, że zazwyczaj są to obiekty mniejsze niż domy wypoczynkowe.

Nie wydaje się by wydzielenie ich, jako odrębnej kategorii przynosiło jakieś korzyści praktyczne. Podobnie jak w przypadku domów wypoczynkowych najlepszym rozwiązaniem byłaby ich rejestracja, nie zaś klasyfikacja i podział na dalsze jeszcze kategorie. Aby ułatwić standaryzację rodzajów dostępnego zakwaterowania, domy wczasowe należałoby w okresie późniejszy zaliczyć do jednej z kategorii domów wypoczynkowych.

3.2.f. Schroniska

Są one określone jako obiekty:

- a) mające przynajmniej 10 łóżek
- b) zapewniające zakwaterowanie dla osób uprawiających turystykę określonego typu (obozową i górską).

Zgodnie z określeniem PTTK, zarządzającym tego typu zakwaterowaniem, schroniska są obiektami położonymi w górach, zapewniającymi zarówno zakwaterowanie grupom, jak też podstawowe usługi. Jak w wypadku poprzednim, nie ma żadnego uzasadnienia praktycznego dla traktowania tego typu obiektów jako odrębnej kategorii. Z tego względu proponuje się przeprowadzenie tylko rejestracji tych obiektów, w miejsce klasyfikacji.

3.2.g Schroniska młodzieżowe.

W Zachodniej Europie ten rodzaj zakwaterowania nie jest klasyfikowany przez organa państwowe, ale pozostaje pod zarządem i kontrolą Organizacji Schronisk Młodzieżowych, spełniając standardy ustalone przez Międzynarodową Organizację Schronisk Młodzieżowych. Organizacje te mają głównie na uwadze bezpieczeństwo obiektów i w tym celu wydają wewnętrzne regulaminy dotyczące porządku, czystości, godzin nocnych itp.

Ze względu na ograniczone zasoby finansowe swojej młodzieżowej klienteli oraz ograniczenie działalności do paru miesięcy w roku schroniska młodzieżowe w większości prowadzą działalność niedochodową. Uważa się, że zgodnie ze zwyczajami obowiązującymi w innych krajach, tak i w Polsce, będącej członkiem Międzynarodowej Organizacji Schronisk Młodzieżowych, Polskie Stowarzyszenie Schronisk Młodzieżowych powinno być odpowiednim ciałem wykonawczym w zakresie regulacji dotyczących tego rodzaju zakwaterowania.

3.2.i Kampingi.

3.2.h Pokoje gościnne.

Sektor prywatny, oceniany na 67 000 prywatnych pokoi i miejsc sypialnych, oparty na zasadzie samodzielnego wyżywienia, dysponuje większą bazą niż hotelarstwo mające do swojej dyspozycji tylko 60 000 miejsc sypialnych. W wielu miastach istnieją już równolegle oficjalne i nieoficjalne biura wynajmujące pokoje.

Zgodnie z Zarządzeniem, pokoje gościnne "obejmują obiekty mające pomieszczenia przystosowane do przyjmowania gości, będące częścią obiektów mających inne główne przeznaczenie."

Zaleca się poniższy opis, jako bardziej adekwatny dla pokoi gościnnych:

"Jeden lub dwa pokoje przeznaczone do wynajęcia przez poszczególne osoby na okres liczony dniami lub tygodniami, stanowiące część prywatnego domu, który został otwarty także dla osób nie należących do rodziny, płacących za swój pobyt. Opłata może również obejmować śniadanie."

Rozporządzenie przewiduje podział na trzy klasy oparte na minimalnych różnicach i kryteriach odnoszących się tylko do standardu pokoju.

Wynajm prywatnych pokoi jest uważany za atrakcyjną formę zakwaterowania. Istnieją możliwości rozwoju tej formy w kierunku przypominającym funkcjonujące w Wielkiej Brytanii i Irlandii "Bed & Breakfast". W wyżej wymienionych krajach standardy dotyczące pokoi wynajmowanych w ramach "Bed & Breakfast" są określone przez prywatne organizacje. Ten rodzaj zakwaterowania spełnia tak określone standardy i na tej podstawie mogą być tworzone przewodniki po polecanych kwaterach prywatnych typu "Bed & Breakfast".

CZĘŚĆ A Typy zakwaterowania, klasyfikacja i podział na kategorie

W wypadku Polski zalecane jest naśladowanie tego rozwiązania, jak też umacnianie prywatnych organizacji, które, we współpracy z władzami wojewódzkimi, rejestrowałyby oficjalnie, jak też umieszczały w odpowiednim informatorze kwatery prywatne typu "Bed & Breakfast" odpowiadające ustalonym wymogom. Centralnie ustanowiona lista kontrolna zapewniłaby przestrzeganie ogólnie przyjętych w kraju wymogów odnośnie tego typu zakwaterowania.

c) Kampingi klasy "Lux"

3.2.i Kampingi

II) Zakwaterowanie podlegające rejestracji, bez przeprowadzania klasyfikacji

Projekt proponuje podział kampingów na cztery kategorie. Polska Federacja Kampingów organizuje kampingi i publikuje informacje dla odwiedzających za pośrednictwem Międzynarodowej Federacji Kampingów i Przyczep. Jednak generalnie, bardzo nieliczne kampingi zapewniają ten sam poziom sanitarny i te same udogodnienia, jakie są dostępne na kampingach na bardziej popularnych terenach turystycznych w Europie Zachodniej. Uważa się, że klasyfikacja tych obiektów może przyczynić się do ujednolicenia poziomu kampingów w Polsce z obiektami turystycznymi tego typu w Europie Zachodniej. Tym niemniej, należałoby oficjalną klasyfikację ograniczyć do kampingów klasy "Lux", które spełniałyby warunki następującej definicji:

I) Hotele są definiowane jako: zakłady oferujące zakwaterowanie z

"Kampingi klasy "Lux" są to obiekty położone na otwartej przestrzeni przystosowane do obsługi namiotów, przyczep turystycznych i mieszkalnych, zapewniające odpowiednie udogodnienia sanitarne, jak też minimalne możliwości zaopatrzeniowe, sklepowe oraz w zakresie recepcji podróżnych."

– oferują minimalną ilość pokoi z samodzielnymi łazienkami oraz gorącą bieżącą wodą w tych pokojach, gdzie nie ma takich łazienek;

– oferują restaurację, usługi recepcyjne oraz inne służące wygodzie gości.

3.3 ZALECENIA W KWESTII REJESTRACJI ORAZ KLASYFIKACJI ZAKWATEROWANIA TURYSTYCZNEGO W POLSCE.

ZALECENIA PROJEKT

ROZDZIAŁ III ZAKWATEROWANIE TURYSTYCZNE.

CZĘŚĆ A Typy zakwaterowania, klasyfikacja i podział na kategorie

Art. 22 Zakwaterowanie turystyczne w Rzeczypospolitej Polskiej będzie podzielone na następujące działy:

I) Zakwaterowanie turystyczne podlegające klasyfikacji

- a) Hotele i motele
- b) Pensjonaty
- c) Kampingi klasy "Lux"

II) Zakwaterowanie podlegające rejestracji, bez przeprowadzania klasyfikacji

- a) Zakwaterowanie grupowe
- b) Zakwaterowanie w pokojach gościnnych
- c) Kampingi
- d) Inne rodzaje zakwaterowania

Art. 23 Rodzaje zakwaterowania uważane za "Zakwaterowanie turystyczne podlegające klasyfikacji" są definiowane w sposób następujący:

1) Hotele są definiowane jako: zakłady oferujące zakwaterowanie z miejscami sypialnymi do wynajęcia przez podróżnych, spełniające następujące wymogi:

- znajdują się w osobnym budynku, lub niezależnej części budynku;
- mają minimum 10 pokoi gościnnych, zazwyczaj pojedynczych i podwójnych;

- oferują minimalną ilość pokoi z samodzielnymi łazienkami oraz gorącą bieżącą wodą w tych pokojach, gdzie nie ma takich łazienek;

- oferują restaurację, usługi recepcyjne oraz inne służące wygodzie gości;

– zostały zakwalifikowane zgodnie z procedurą ustaloną przez tą Ustawę oraz Rozporządzenie zawierające przepisy wykonawcze

2) Motele są definiowane jako: hotele położone bezpośrednio prze szlakach komunikacji samochodowej, lub na terenie przylegającym do nich i spełniają następujące wymagania dodatkowe:

– mają wystarczającą ilość miejsc parkingowych z zapewnionym stałym nadzorem;

– oferują restaurację oraz inne usługi turystyczne od wczesnych godzin porannych do późnych godzin nocnych;

– zostały zakwalifikowane zgodnie z procedurą ustaloną przez tą Ustawę oraz Rozporządzenie zawierające przepisy wykonawcze

3) Pensjonaty są definiowane jako: zakłady oferujące zakwaterowanie z miejscami sypialnymi do wynajęcia przez podróżnych lub osoby przebywające czasowo, które:

– mają maksimum 16 pokoi gościnnych, mających nie więcej niż po 4 miejsca sypialne;

– zapewniają w każdym pokoju bieżącą wodę, jak też łazienkę oraz toaletę na każdym piętrze;

– oferują posiłki i można w nich wynająć zakwaterowanie w połączeniu z pełnym wyżywieniem;

– zostały zakwalifikowane zgodnie z procedurą ustaloną przez tą Ustawę oraz Rozporządzenie zawierające przepisy wykonawcze

4) Kampingi klasy "Lux" są definiowane jako: obiekty położone na otwartej przestrzeni przystosowane do obsługi namiotów, przyczep turystycznych i mieszkalnych, zapewniające odpowiednie udogodnienia sanitarne, jak też minimalne możliwości zaopatrzeniowe, sklepowe oraz w zakresie recepcji podróżnych.

CZĘŚĆ B Minimalne wymagania ustalone dla hoteli, motei i pensjonatów

Art. 24.1 Rodzaje zakwaterowania uważane za "podlegające rejestracji, bez przeprowadzania klasyfikacji" są zdefiniowane następująco: wszystkie inne typy zakładów oferujących zakwaterowanie z miejscami sypialnymi do wynajęcia przez podróżnych oraz przejezdnych nie wymienione w artykule 23, które zostały zarejestrowane zgodnie z procedurą wymienioną w części C.

Art. 24.2. Dla celów standaryzacji te rodzaje zakwaterowania będą rejestrowane w ramach 4 grup:

- a) Zbiorowe zakwaterowanie dla grup, definiowane jako: obiekty mające minimum 20 miejsc sypialnych, po więcej niż 4 w każdym pokoju gościnnym, ofiarujące udogodnienia sanitarne;
- b) Zakwaterowanie w pokojach gościnnych definiowane jako: zakwaterowanie w prywatnych domach oferujących nie więcej niż trzy pokoje gościnne do wynajęcia;
- c) Kampingi definiowane jako: te tereny kampingowe, które nie zostały zakwalifikowane jako kampingi klasy "Lux";
- d) Inne rodzaje zakwaterowania, zdefiniowane jako: wszystkie inne typy kwater nie mieszczące się w definicjach zawartych w podpunktach a) b) i c) niniejszego artykułu.

Art. 25.1 Zakwaterowanie turystyczne podlegające klasyfikacji będzie podzielone na kategorie w następujący sposób:

- a) Hotele będą podlegały podziałowi na pięć kategorii. Ilość gwiazdek będzie wskazywała kategorię obiektu.
- b) Motele będą podlegały podziałowi na trzy kategorie, jako hotele jedno-dwu- lub trzygwiazdkowe;
- c) Pensjonaty będą podlegały podziałowi na dwie kategorie, oznaczane rzymskimi cyframi I i II.
- d) Kampingi klasy "Lux" wszystkie będą sklasyfikowane w ramach jednej kategorii, oznaczanej trójkątem.

CZĘŚĆ B Minimalne wymagania ustalane dla hoteli, moteli i pensjonatów.

Art.26.1 Wszystkie hotele, motele i pensjonaty powinny spełniać następujące wymagania:

- a) obiekty muszą być utrzymywane w czystości, oraz powinny być konserwowane, tak aby zachowano je na odpowiednim poziomie:

Część C

b) zakłady muszą być prowadzone w oparciu o uzyskaną licencję, a także zgodnie z wymaganiami prawnymi przedstawionymi przez władze lokalne i inne, odnoszące się do planowania, budowy, wyżywienia, higieny żywności, zaopatrzenia w wodę, odprowadzania ścieków, przepisów przeciwpożarowych oraz zasad ogólnego bezpieczeństwa, w tym:

- przestrzegać warunków rejestracji przez Ministra Handlu i pozostawać w zgodności z przepisami ogólnopaństwowymi dotyczącymi higieny żywności;
- powinny przedstawić pisemne zaświadczenie odnośnych władz przeciwpożarowych gwarantujące, że zakład przestrzega przepisów przeciwpożarowych;

c) warunki dźwiękoszczelności we wszystkich nowobudowanych hotelach muszą być zgodne z normami przyjętymi przez EOLAS;

Art. 27.3. d) ogrzewanie – system ogrzewczy musi być w stanie zapewnić w każdych warunkach temperaturę w pokojach rzędu 19°C;

e) instalacja elektryczna musi być zgodna z normami ESB lub równorzędnymi;

Art. 28.1 f) telefon powinien być zainstalowany i posiadać połączenie z ogólnokrajową siecią telefoniczną;

g) urządzenia oświetleniowe i wentylacyjne powinny zapewniać wystarczający poziom naturalnego oświetlenia i wentylacji;

h) środki pierwszej pomocy powinny znajdować się w miejscu dostępnym dla gości i personelu;

i) cennik opłat powinien być umieszczony na widocznym miejscu w każdym pokoju gościnnym.

Art. 26.2 Dla hoteli został ustalony następujący dodatkowy wymóg udostępnienie dla osób niepełnosprawnych:

- we wszystkich hotelach powinny być zainstalowane udogodnienia dla osób niepełnosprawnych w stopniu możliwym do wykonania, pełna dostępność jest obowiązkowa w hotelach budowanych na zamówienie.

CZĘŚĆ C Procedury administracyjne mające na celu przeprowadzenie rejestracji zakwaterowania turystycznego

Art. 27.1 Wszystkie zakłady oferujące zakwaterowanie turystyczne będą musiały podlegać rejestracji w "Rejestrze kwater turystycznych" w województwie, na terenie którego się znajdują (zwanego stąd "Wojewódzkim rejestrem kwater turystycznych"). Rejestracja będzie dokonywana poprzez wypełnienie stosownego standardowego kwestionariusza.

Art. 27.2. Formularz należy wypełnić przestrzegając zasad dobrej wiary, uczciwie, w oparciu o stan oraz udogodnienia dla gości istniejące w dacie rejestracji. Składający podanie powinien wskazać grupę, w której należy umieścić rejestrowany zakład.

Art. 27.3. Wojewódzki rejestr zakwaterowania turystycznego wyda osobie, na rzecz której dokonano rejestracji odpowiednie zaświadczenie o przyjęciu podania.

Art. 28.1 Wojewódzki rejestr zakwaterowania turystycznego na podstawie wypełnionego podanych na formularzu informacji przeprowadzi postępowanie oraz sprawdzi, czy ubiegający się podał właściwą grupę, w ramach której chce się zarejestrować. W wypadku wątpliwości lub niekompletnych informacji ubiegający się będzie zobowiązany do podania żądanych informacji.

Art. 28.2. Prowadzący wojewódzki rejestr zakwaterowania turystycznego poinformują ubiegającego się w ciągu 90 dni od złożenia podania o wynikach procedury weryfikacyjnej, wskazując grupę w ramach której zakład został zarejestrowany oraz numer rejestracji.

Art. 29.1 W wypadku, gdy zakład zgłoszony do klasyfikacji przez ubiegającego należy do któregoś z typów grupy I, tzn. jest zakwaterowaniem turystycznym podlegającym klasyfikacji zgodnie z art. 23 niniejszej ustawy, wojewódzki rejestr zakwaterowania turystycznego poinformuje ubiegającego się, że wskazanie przez niego grupy będzie miało tylko prawne skutki rejestracji w oczekiwaniu na przeprowadzenie formalnej klasyfikacji i podziału na kategorie zgodnie z procedurą, o której mowa części D.

Art. 29.2. Typy zakwaterowania zdefiniowane w art. 24 niniejszej ustawy zostaną zarejestrowane w następujących podgrupach:

- II.a: zakwaterowanie grupowe – zakwaterowanie przeznaczone dla grup podróżnych;
- II.b: zakwaterowanie w pokojach gościnnych – zakwaterowanie oferowane w prywatnych domach;
- II.c: kampingi – te obiekty tego typu, które nie zostały uznane za kampingi klasy "Lux"
- II.d: inne rodzaje zakwaterowania – wszystkie inne rodzaje zakwaterowania nie wymienione w punkcie a) b) oraz c).

Art. 29.3. Zarejestrowanie zakładu podane do wiadomości ubiegającego się będzie miało skutki prawne, jakie są określone dla zarejestrowanych typów zakwaterowania nie podlegających klasyfikacji.

Art. 29.4. Rejestracja wymieniona w punkcie 3 niniejszego artykułu nie stanowi przeszkody w dokonaniu innej klasyfikacji zakładu w późniejszym okresie, dokonanej przez organa państwowe lub prywatne organizacje, zgodnie z procedurą przewidzianą w części E niniejszej ustawy.

CZĘŚĆ D Procedura administracyjna dotycząca klasyfikacji hoteli, moteli, pensjonatów oraz kampingów klasy "Lux"

Art.30.1 Hotele, motele, pensjonaty oraz kampingi klasy "Lux" zarejestrowane na podstawie procedury przewidzianej w części C niniejszej ustawy, muszą następnie zostać zgłoszone oficjalnie do klasyfikacji dokonywanej przez Wojewódzką Komisję Klasyfikacyjną.

Art.30.2. W tym celu ubiegający się musi stwierdzić zgodność zakładu z minimalnymi wymogami przedstawionymi w części B niniejszego rozdziału oraz:

- a) przedstawić pisemny dowód posiadania licencji oraz prowadzenia zakładu zgodnie z wymaganiami prawnymi przedstawionymi przez władze lokalne i inne, odnoszące się do planowania, budowy, wyżywienia, higieny żywności, zaopatrzenia w wodę, odprowadzania

Art.32.1. Wzrost, wykształcenie, przepisy przeciwpożarowe oraz zasad ogólnego bezpieczeństwa, do zakładu do określonej kategorii.

b) przedstawić oświadczenie stwierdzające, że zakład odpowiada innym minimalnym wymagom dotyczącym dźwiękoszczelności, ogrzewania, instalacji elektrycznej, telefonu, oświetlenia i wentylacji.

Art.32.3. Zakłady, których nie można po przeprowadzeniu inspekcji zakwalifikować

Art.30.3. Po otrzymaniu informacji wymienionych w p. 2 niniejszego artykułu, Wojewódzka Komisja Klasyfikacyjna wyśle standardowy formularz obowiązujący na terenie całego kraju do ubiegającego się w celu jego wypełnienia.

Art.30.4. Wojewódzka Komisja Klasyfikacyjna przeprowadzi postępowanie weryfikacyjne i zdecyduje, czy po wstępnym badaniu wymagane minimalne warunki są spełnione. W wypadku, gdyby podana informacja nie była kompletna, Komisja zażąda aby ubiegający dostarczył brakującą dokumentację w ciągu 30 dni.

Art.33.2. Ogólnopolska Komisja ds. Typów i Kategorii zbiera przedstawiony raport

Art.30.5. Jeżeli po wstępnym badaniu okaże się, że zakład nie spełnia minimalnych wymagań, ubiegający się będzie poinformowany o tej decyzji i będzie miał prawo wniesienia odwołania od niej. Do czasu rozstrzygnięcia poinformuje o swojej decyzji Wojewódzki Rejestr Kwater Turystycznych wnosząc o unieważnienie dotychczasowej rejestracji i zarejestrowanie zakładu w grupie II.d, według wskazań art. 22.

Art.31.2. Wojewódzka Komisja Klasyfikacyjna zapewni uwzględnienie powyższych

Art.31.1. Jeżeli wstępne badanie wykazuje, że zakład spełnia minimalne wymagania, Wojewódzka Komisja Klasyfikacyjna przebadając wypełniony formularz standardowy i określi wstępną klasyfikację zakładu.

Art.31.2. Za pośrednictwem wykwalifikowanych inspektorów Wojewódzka Komisja Klasyfikacyjna przeprowadzi inspekcję nieruchomości weryfikując na miejscu zgodność stanu zastanego z minimalnymi wymogami wymienionymi w punkcie 2b artykułu 30 oraz sprawdzi, czy zakład odpowiada wymogom, jakie musi posiadać obiekt zakwalifikowany do danej kategorii.

Art.31.3. Inspektor przedstawi Wojewódzkiej Komisji Klasyfikacyjnej raport zawierający ogólną ocenę czystości, dekoracyjności, poziomu oferowanych usług oraz propozycję zaliczenia do danej kategorii.

Art. 32.1 Wojewódzka Komisja Klasyfikacyjna zbada raport oraz wyda formalne zalecenie zaliczenia zakładu do określonej kategorii.

Art. 34.1 Ogólnopolska Komisja d/s Typów i Kategorii zostanie powołana przez

Art.32.2. W ciągu 30 dni od wydania zalecenia można wnieść od niej odwołanie.

Art.32.3. Zakłady, których nie można po przeprowadzeniu inspekcji zakwalifiko-

wać jako hoteli, czy też moteli, lub pensjonatów zostaną umieszczone w

Art.34.2. Wojewódzkim Rejestrze Kwater Turystycznych w grupie II.d, według wskazań art. 22, co będzie miało skutki prawne określone dla zarejestrowanych typów zakwaterowania nie podlegających klasyfikacji.

Art. 33.1 Kompletny raport dotyczący danego zakładu zostanie wysłany do Ogólnopolskiej Komisji d/s Typów i Kategorii, która może w dowolnym czasie wysyłać swoich inspektorów w celu przeprowadzenia kontroli zakładu.

Art.33.2. Ogólnopolska Komisja d/s Typów i Kategorii zbada przedstawiony raport

i w czasie trzech miesięcy podejmie decyzję o zaliczeniu zakładu do określonej kategorii.

Art.33.3. Ogólnopolska Komisja d/s Typów i Kategorii prześle wyżej wymienioną

decyzję, zawierającą zaliczenie zakładu do odpowiedniego typu i kategorii do ubiegającego się oraz Wojewódzkiej Komisji Klasyfikacyjnej.

Art.34.3. Wojewódzka Komisja Klasyfikacyjna zapewni uwzględnienie powyższej decyzji w Wojewódzkim Rejestrze Kwater Turystycznych.

Art.33.4. Decyzja, o której mowa w punkcie 2 niniejszego artykułu pociąga za sobą określone w niej skutki prawne, ochronę prawną, jak też gwarantuje ekskluzywne prawo do używania nazwy "hotel", "motel" i "pensjonat" i umieszczania określonej kategorii.

Art.35.2. Użycie powyższych nazw musi być formalnie uznane przez wyżej wymienioną Komisję.

CZĘŚĆ E Ogólnopolska Komisja d/s Typów i Kategorii

Art. 34.1 Ogólnopolska Komisja d/s Typów i Kategorii zostanie powołana przez Urząd Sportu i Turystyki. Nominacje na jej członków powinny opierać się na ich nieskalanej opinii, wysokich kwalifikacjach zawodowych oraz kompetencji.

Art.34.2. Ogólnopolska Komisja d/s Typów i Kategorii będzie się składać z:

- jednego członka wybranego spośród osób poleconych przez Urząd Sportu i Turystyki reprezentującego Urząd w Komisji;
- jednego członka wybranego spośród osób poleconych przez Ministerstwo Pracy i Spraw Socjalnych, reprezentującego Ministerstwo w Komisji;
- jednego członka wybranego spośród osób poleconych przez Ministerstwo Finansów, reprezentującego Ministerstwo w Komisji;
- dwóch członków wybranych spośród osób poleconych przez Ogólnopolskie Stowarzyszenie Hotelarskie, lub w wypadku kampingów klasy "Lux" – Polską Federację Kampingów, reprezentujących ich w Komisji;
- dwóch członków wybranych spośród osób poleconych przez inne reprezentatywne organizacje zawodowe w dziedzinie turystyki, reprezentujących ich w Komisji.

Art.34.3. Komisja będzie miała swój stały Sekretariat oraz zespół wykwalifikowanych inspektorów.

Art. 35.1 Na żądanie właściwych władz Ogólnopolska Komisja d/s Typów i Kategorii zastosuje specyficzne standardy określające używanie podziału na podkategorie, jak też warunki ich wprowadzania. Wszystkie podkategorie powinny mieć swoje nazwy, dodawane do nazwy hotelu, które będą wskazywać na specyficzne usługi w nim świadczone, lub też jego specyficzne położenie.

Art.35.2. Użycie powyższych nazw musi być formalnie uznane przez wyżej wymienioną Komisję.

Art. 36.1 Ogólnopolska Komisja d/s Typów i Kategorii zadecyduje czy jest potrzebny, i jaki, dalszy podział na kategorie typów zakwaterowania nie podlegających klasyfikacji.

IV.1 Projekt ustawy

Art.36.2. Podział na kategorie w/w typów zakwaterowania może zostać rozważony w oparciu o kryteria i procedury przedstawione przez wojewodów lub organizacje sektora prywatnego.

Art.36.3. Zgłoszenie propozycji podziału na kategorie będzie wymagało wykazania istnienia takiej potrzeby oraz udowodnienia, że podział taki jest możliwy do wprowadzenia w skali ogólnopolskiej.

- Organizatorem wycieczek są wycieczki zorganizowane (dłuższych niż 1 dzień, wliczając w to jeden nocleg) jedynie z odpowiednio wykwalifikowanymi pilotami wycieczek.
- by móc legalnie wykonywać swój zawód, piloci wycieczek zobowiązani są do posiadania licencji wystawianej przez SSTA. W szczególnych przypadkach, wojewodowie mogą zostać uprawnieni do wydawania licencji pilotów wycieczek.
- rozpatrując podanie o licencję Urząd Turystyki musi przede wszystkim wziąć pod uwagę opinię wydaną przez Główną Komisję Kwalifikacyjną i Egzaminacyjną dla Pilotów Wycieczek.
- by spełnić wymagania niezbędne do otrzymania licencji pilota wycieczek, ubiegający się o licencję musi ukończyć kurs zawodowych pilotów wycieczkowych jednym z środków, musi także wykazać się biegłą znajomością przynajmniej jednego języka obcego. Regulacje prawne nie określają dokładnie ile czasu powinien trwać i co powinno wchodzić w zakres programu kursu szkoleniowego dla pilotów wycieczek.
- piloci wycieczek zostają zakwalifikowani do czterech kategorii. Aby otrzymać kategorię IV, pilot musi wykazać się swoją "bezbłędną" 3- dniową praktyką. Analogicznie, chcąc posiadać kategorię I należy posiadać 150-dniową praktykę.
- b) Projekt artykułu dotyczącego przewodników wycieczek:
 - istnieją dwa typy przewodników: przewodnicy miejscy i przewodnicy górscy.
 - zarówno przewodnicy górscy, jak i miejscy zobowiązani są przejść odpowiednie szkolenie, zdać egzamin końcowy i posiadać licencję uprawniającą do wykonywania zawodu,
 - posiadanie licencji przewodnika miejskiego jest wymagane w 7 miastach. Licencje wydawane są przez wojewodów. Są trzy kategorie przewodników miejskich.
 - wykonywanie zawodu przewodnika bez posiadania wymaganego zezwolenia jest nielegalne,

ROZDZIAŁ IV: O KIEROWNIKACH I PRZEWODNIKACH WYCIECZEK

IV. 1 Projekt ustawy

Proponowane regulacje prawne mające określać zakres obowiązków kierowników i przewodników wycieczek są dokładnie takie same, jak za czasów rządów komunistycznych. Ustawa dotycząca kierowników i przewodników wycieczek zawiera 12 stron przepisów i regulacji.

a) Projekt artykułu dotyczącego organizatorów wycieczek:

- Organizatorzy wycieczek są zobowiązani podpisać umowę na prowadzenie wycieczek zorganizowanych (dłuższych niż 1 dzień, wliczając w to jeden nocleg) jedynie z odpowiednio wykwalifikowanymi pilotami wycieczek.
- by móc legalnie wykonywać swój zawód, piloci wycieczek zobowiązani są do posiadania licencji wystawionej przez SSTA. W szczególnych przypadkach, wojewodowie mogą zostać uprawnieni do wydawania licencji pilotów wycieczek.
- rozpatrując podanie o licencję Urząd Turystyki musi przede wszystkim wziąć pod uwagę opinię wydaną przez Główną Komisję Kwalifikacyjną i Egzaminacyjną dla Pilotów Wycieczek.
- by spełnić wymagania niezbędne do otrzymania licencji pilota wycieczek, ubiegający się o licencję musi ukończyć kurs zawodowych pilotów wycieczkowych jednym z ośrodków, musi także wykazać się biegłą znajomością przynajmniej jednego języka obcego. Regulacje prawne nie określają dokładnie ile czasu powinien trwać i co powinno wchodzić w zakres programu kursu szkoleniowego dla pilotów wycieczek.
- piloci wycieczek zostają zakwalifikowani do czterech kategorii. Aby otrzymać kategorię IV, pilot musi wykazać się swoją "bezbłędną" 3– dniową praktyką. Analogicznie, chcąc posiadać kategorię I należy posiadać 150–dniową praktykę.

b) Projekt artykułu dotyczącego przewodników wycieczek:

- istnieją dwa typy przewodników: przewodnicy miejscy i przewodnicy górscy,
- zarówno przewodnicy górscy, jak i miejscy zobowiązani są przejść odpowiednie szkolenie, zdać egzamin końcowy i posiadać licencję uprawniającą do wykonywania zawodu,
- posiadanie licencji przewodnika miejskiego jest wymagane w 7 miastach. Licencje wydawane są przez wojewodów. Są trzy kategorie przewodników miejskich.
- wykonywanie zawodu przewodnika bez posiadania wymaganego zezwolenia jest nielegalne,

- są cztery kategorie przewodników wycieczek. Aby uzyskać kategorię IV należy wykazać się "bezbłędnym" prowadzeniem wycieczki przez 3 dni. do kategorii I praktyka ta wynosi 150 dni.

IV.2. UWAGI O PROPONOWANYCH REGULACJACH

IV. 2.a. Wydawanie licencji w Europie Zachodniej.

W Europie Zachodniej, kompetentne organa są uprawnione do wydawania licencji na prowadzenie pewnych wolnych zawodów Oto specyfika tych profesji:

- a) osoba wolnego zawodu, może być związana lub wpływać na zdrowie lub bezpieczeństwo swojego klienta (jak na przykład w przypadku pilotów, lekarz),
- b) osoba wolnego zawodu może być związana lub wpływać na sytuację finansową swoich klientów (jak na przykład w przypadku prawników, pracowników biura handlu nieruchomości etc.),

Można powiedzieć, że we wszystkich wyżej wymienionych przypadkach klient powierza swoje życie, wolność, bezpieczeństwo lub majątek w opiekę osobie wykonującej zawód wolny. Dlatego też kompetentne organa państwowe powinny być upoważnione do rozpatrywania podań o udzielenie takiej licencji.

Kompetencje dotyczące wydawania licencji uprawniających do wykonywania zawodu wolnego mogą zostać przekazane odpowiednim organizacjom lub związkom zawodowym, które sprawują kontrolę nad integralnością danego zawodu. Na przykład, pozwolenie na wykonywanie zawodu prawnika może zostać wydane przez Izbę Adwokacką, która ma prawo sprawdzać czy ubiegający się zdał wszystkie wymagane egzaminy, czy odbył praktykę i czy jest osobą o nieposzlakowanej opinii.

W przypadku innych zawodów wolnych, przy wykonywaniu których nie stwarza się zagrożenia dla zdrowia, majątku lub bezpieczeństwa klienta, nie ma żadnych wymagań dotyczących otrzymania pozwolenia na prowadzenie danego rodzaju działalności gospodarczej. Dlatego też zawody takie mogą być wykonywane prawie bez ograniczeń.

Kierownicy i przewodnicy wycieczek są typowym przykładem zawodów wolnych, które nie stwarzają zagrożenia dla osoby i mienia klienta. Dla tego też uważamy, że wprowadzanie dla nich licencji nie ma sensu. W podobny sposób można by wydawać licencje na prowadzenie działalności gospodarczej przez dziennikarzy, rzeczników, fryzjerów, hydraulików czy sekretarki.

IV.2.b Wymagania dotyczące egzaminów obowiązkowych.

Wyobraźmy sobie pracownika biura podróży poszukującego przewodnika, który miałby towarzyszyć włoskiemu architektowi przyjeżdżającemu do Polski. A więc pracownik biura podróży przeprowadził rozmowę z wieloma przewodnikami, którzy mają wymagane kwalifikacje i praktykę, żaden z nich nie mówi niestety po włosku i nie jest ekspertem XVIII-wiecznej architektury. W końcu, przez zupełny przypadek nasz agent biura podróży dostaje telefon do młodego chłopaka, który właśnie skończył architekturę i był na ponad rocznym stypendium we Włoszech. Student jest typowym ekstrawertykiem, umie także w sposób ciekawy przekazać posiadaną przez siebie wiedzę. Według agenta biura podróży jest wprost wymarzona osoba do tej pracy. Niestety, ponieważ student nigdy nie chciał zostać zawodowym przewodnikiem, nie składał też wymaganych egzaminów, co oznacza, że nie ma prawa podpisać kontraktu z agentem.

W celu uniknięcia takich niefortunnnych sytuacji, w krajach Europy Zachodniej, organizatorom wycieczek pozostawia się wolna ręka przy doborze odpowiedniej kadry (tj przewodników i kierowników). Organizatorzy mają również obowiązek angażowania osób kompetentnych, odpowiednich do wykonywania danej pracy. Osoby zatrudniane przez biura podróży nie są zobowiązane do posiadania licencji, nie muszą także mieć za sobą szkolenia lub praktyki.

IV.2.c Kursy szkoleniowe dla przewodników wycieczek

Oczywiście stwierdzenia zawarte w punkcie powyższym, nie zakładają, że ukończenie specjalistycznego kursu dla przewodników wycieczek jest całkowicie bez znaczenia.

Na dzień dzisiejszy, w Polsce jest ponad 11, 000 przewodników wycieczek, którzy zostali przeszkoleni w ośrodkach PTTK i posiadają odpowiednie certyfikaty świadczące o ich pozytywnym ukończeniu.

Już sam fakt uczestnictwa w takim kursie świadczy o zainteresowaniu wykonywaniem danego zawodu przez daną osobę.

Współpraca z takimi osobami jest niezwykle ważna. Zwłaszcza gdy chodzi o angażowanie wykwalifikowanych przewodników wycieczek, w programie których dużo miejsca zajmuje zwiedzanie lub wyjazdy w plener.

W przyszłości należy dołożyć wszelkich starań by ośrodki prowadzące szkolenie dla wykwalifikowanych przewodników wycieczkowych, mogły się dalej rozwijać.

W przypadku przewodników miejskich, szkolenia takie mogą być organizowane przez odpowiednie władze miejskie. Kursy szkoleniowe mogą być przygotowane we współpracy z ośrodkami uniwersyteckimi, kursami o rozwoju turystyki tamże prowadzonymi i wydziałami filologicznymi.

Odnosnie przewodników miejskich, można także przyjąć, tak jak to zrobiła już Wielka Brytania, system "Błękitnej Opaski". Posiadanie przez danego przewodnika Błękitnej Opaski jest równoznaczne z ukończeniem przez niego odpowiedniego kursu szkoleniowego.

W Polsce oczywiście można przyjąć inny system, na podstawie którego można by wyróżnić w pełni wykwalifikowanych przewodników miejskich.

IV.2.d Urząd Sportu i Turystyki

Na mocy punktu 5, artykułu 3, z ustawy z dnia 25 stycznia 1991 roku, Urząd Sportu i Turystyki ma obowiązek doskonalić i kontrolować przebieg wszystkich typów kursów szkoleniowych.

Pragnęlibyśmy by Urząd Sportu i Turystyki opracował program kursów szkoleniowych dla przewodników i pilotów wycieczek wspólnie z np. radami miejskimi, PTTK, ośrodkami uniwersyteckimi, wydziałami turystyki, wydziałami filologicznymi. kursy szkoleniowe dla przewodników i pilotów wycieczek.

Urząd Sportu i Turystyki ma prawo zatwierdzać programy kursów szkoleniowych oraz figurować jako instytucja potwierdzająca wiarygodność certyfikatów uzyskiwanych po ich ukończeniu.

IV.3 Turystyka specjalistyczna

IV.3.a Wymagania związane z otrzymaniem licencji

Polskie normy prawne wymieniają turystykę specjalistyczną jako dodatkowe kwalifikacje posiadane przez przewodników. Ten rodzaj turystyki od nich wymaga wyjątkowej odpowiedzialności za bezpieczeństwo, życie i zdrowie uczestników wycieczki. Uwaga ta jest chyba najtrafniejszą charakterystyką rodzaju pracy przewodników górskich. Przewodnicy oprowadzający wycieczki po następujących terenach górskich: Tatrzańskich, Beskidzkich, Sudeckich mają obowiązek posiadać zezwolenia na wykonywanie swojego zawodu. Licencję taką można otrzymać od wojewody. Istnieją trzy kategorie przewodników górskich.

Ponieważ w przypadku wycieczek górskich, zdrowie i życie jej uczestników może zostać narażone na niebezpieczeństwo, regulacja dotycząca obowiązku posiadania zezwolenia na wykonywanie zawodu przewodnika górskiego, wydaje się być uzasadniona.

Dotyczy to przewodników oprowadzających wycieczki po nieoznakowanych szlakach turystycznych, ponad pewną, ustaloną wysokością lub gdy w programie uwzględniono użycie sprzętu specjalistycznego. Wymaganie posiadania licencji jest także uzasadnione w przypadku instruktorów morskich – związanych i żeglarstwem lub nurkowaniem.

IV.3.b Szkolenie dla licencjonowanych przewodników

Przewodnicy oferujący w programie wycieczki odwiedzanie nieoznakowanych szlaków turystycznych, wyprawy w wysokie góry, ponad ustaloną wysokość lub użycie sprzętu specjalistycznego (alpinistycznego) muszą przejść przez odpowiednie szkolenie i ukończyć je z wynikiem pozytywnym. Muszą posiadać świadectwo złożenia egzaminów teoretycznych i praktycznych. Zaleca się by program takich kursów szkoleniowych był układany przez: odpowiednie organa wojewódzkie, PTTK i przedstawicieli Polskiego Ratownictwa Morskiego i Górskiego.

IV.3.c Szkolenie dla przewodników górskich nielicencjonowanych.

Programy takich kursów szkoleniowych powinny zostać opracowane przez odpowiednie organa wojewódzkie, PTTK lub inną organizację zajmującą się prowadzeniem wycieczek górskich należących do kategorii wycieczek "bezpiecznych".

IV.4 ZALECENIA

PROJEKT

ROZDZIAŁ IV : O KIEROWNIKACH I PRZEWODNIKACH WYCIECZEK

Art. 37.1. Ponieważ w przypadku wycieczek górskich, zdrowie i życie jej uczestników może zostać narażone na niebezpieczeństwo istnieje obowiązek posiadania zezwolenia na wykonywanie zawodu przewodnika górskiego.

Art. 37.2 Dotyczy to przewodników oprowadzających wycieczki po nieoznakowanych szlakach turystycznych, ponad pewną, ustaloną wysokością lub gdy w programie uwzględniono użycie sprzętu specjalistycznego. Wymagane posiadanie licencji jest także uzasadnione w przypadku instruktorów morskich – związanych i żeglarstwem lub nurkowaniem.

Art. 37.3 Licencje mogą zostać wydane po ukończeniu odpowiedniego kursu i zdania z wynikiem pozytywnym egzaminu teoretycznego i praktycznego.

Art. 38.4 Przewodnicy oprowadzający wycieczki po następujących terenach górskich mają obowiązek posiadać wymaganą licencję:

- A) Tatry, Beskidy, Sudety – licencje wydaje wojewoda nowosądecki.
- B) Beskidy, wojewoda krakowski,
- C) Sudety – wojewoda wrocławski

Art. 38.1. Zawody kierownika i przewodnika wycieczek, inne niż przewidziane przez artykuł 37 ustawy, są uważane za zawody wole i nie będą uważane za licencjonowane.

Art. 38.2 Urząd Sportu i Turystyki będzie sprawował pieczę nad dalszym rozwojem programów szkoleniowych przeznaczonych dla tych zawodów.

ZADANIE: Przegląd i ocena projektu ustawy dotyczącej zakwaterowania turystycznego, przewodników i kierowników wycieczek oraz całej branży turystycznej

SPOTKANIA: Prowadzone od 11 do 28 stycznia 1993 roku, przez Leo Theunsa i Petrę Hueck.

Urząd Kultury Fizycznej i Turystyki:

- | | |
|------------------------|---|
| 1) Marek Paszucha | prezes Urzędu Kultury Fizycznej i Turystyki |
| 2) Lucjan Niemczewski | Kierownik zespołu zarządzającego programem, odpowiedzialny za realizację programu |
| 3) Robert Kępiński | Dyrektor Departamentu Turystyki |
| 4) Waldemar Sawicki | Dyrektor Działu Prawnego |
| 5) Wiesław Pakoca | Ekspert ds. ustawodawstwa |
| 6) Elżbieta Wyrwicz | Ekspert ds. hotelarstwa |
| 7) Ryszard Kunce | Organizacja i Zarządzanie |
| 8) Maria Maliszewska | Statystyka |
| 9) Dr Jerzy Raciborski | Konsultant & Doradca Urzędu w kwestiach prawnych |

Polski Związek Hotelarski:

- | | |
|--------------------|----------------|
| 10) Maciej Herbich | Przewodniczący |
|--------------------|----------------|

Polska Izba Turystyki:

- | | |
|------------------------------|---------------------|
| 11) Włodzimierz W. Sukiennik | Prezes |
| 12) Zygmunt Balkowski | Sekretarz Generalny |
| 13) Wiesław Piegat | Dyrektor Generalny |
| 14) Mirosław Nalazek | Radca Prawny |

Sport-Tourist

- | | |
|-------------------------|-------------------------|
| 15) Krzysztof Góralczyk | Dyrektor ds. Handlowych |
|-------------------------|-------------------------|

ORBIS

- | | |
|------------------------|--|
| 16) Ireneusz Węglowski | wiceprezes, Dyrektor ds. operacji hotelowych |
| 17) Krzysztof Gerula | wiceprezes, Dyrektor ds. Handlowych |

PTTK

- | | |
|---------------------|---------------------|
| 18) Wojciech Redzej | Sekretarz Generalny |
|---------------------|---------------------|

PODZIAŁ HOTELI WG KATEGORII – KRYTERIA OCENY

Proponowany system podziału hoteli ze względu na ich standard, zakłada, że hotele mają zostać zaklasyfikowane wg różnych kategorii. (przykładowe kryteria oceny: Powierzchnia: Sypialnia. Wymagania dla kategorii 5 * – powierzchnia minimum 15 m²).

Kryteria oceny są ujednolicone w większości krajów zachodnioeuropejskich (np. Austria, Francja, Irlandia, Holandia stosują się do tej samej metodologii).

Jednakże, na potrzeby polskie, kryteria oceny muszą być jeszcze raz przejrane i ocenione. W swojej aktualnej formie, kryteria nie precyzują wymagań wobec takich powierzchni hotelowych jak: kuchnia, pomieszczenia przeznaczone dla personelu, korytarze, przejścia itd.

Przepisy dotyczące kryteriów oceny obiektów hotelowych są także niekonsekwentne. Zawierają na przykład opis wymagań dotyczących świadczonych usług, a nie precyzują gdzie usługi takie powinny być oferowane (Na przykład: Jest odpowiednia norma dotycząca obsługi pokoi, ale nie ma podobnych norm odnoszących się do pomieszczeń restauracyjnych itd). Dlatego też wymagania powinny zostać poprawione i uzupełnione.

W wielu przypadkach kryteria oceny, stosowane w tych krajach, są niższe od przyjętych na całym świecie standardów, w innych przypadkach normy są znacznie zawyżone (Na przykład: hotel pięciogwiazdkowy jest zobowiązany posiadać kwiaciarnię, basen kryty, saunę itd, z kolei jest stanowczo zbyt dużo wymagań w stosunku do hoteli jedno- i dwu-gwiazdkowych).

Nie ma żadnych norm jakościowych, według których można by oceniać obiekty hotelowe. Nie ma też ustalonych kryteriów oceniających stan utrzymania bezpośredniego otoczenia obiektu, wymaganych od personelu kwalifikacji i predyspozycji do zawodu.

Ponieważ niektóre normy jakościowe są ważniejsze niż normy obiektywne, w większości krajów zachodnioeuropejskich są traktowane na równi z innymi kryteriami oceny obiektów hotelowych.

W Polsce, w której większość zakładów hotelarskich jest dość wiekowa, ważną sprawą jest opracowanie norm dotyczących utrzymania i wystroju wnętrz obiektów hotelarskich. Dlatego też, z myślą o szkoleniach, powinno się przygotować projekty takich regulacji w najbliższym czasie.

SŁOWNICZEK TERMINÓW TURYSTYCZNYCH

WYCIECZKI REKLAMOWANE: Wcześniej zaplanowany program lub trasa wycieczki opisany w broszurze reklamowej. Jeżeli w cenę wycieczki w kalkulowany jest przelot samolotem, wycieczka jest oznaczona specjalnym numerem. W przypadku takim jej organizator jest zobowiązany przestrzegać regulacji dotyczących wycieczek zbiorowych, jakie są ustalane przez linie lotnicze.

WYCIECZKA, W KTÓRĄ SĄ WKALKULOWANE WSZYSTKIE USŁUGI ŚWIADCZONE PODCZAS OKRESU JEJ TRWANIA. Umowa zawarta pomiędzy usługodawcą a klientem musi jasno precyzować, jakie usługi zostały opłacone przez klienta, jaki ma być ich standard i na jakich zasadach powinny być świadczone.

FORMULARZ REZERWACJI: Dokument wypełniony przez nabywcę danej usługi, na którego podstawie tour operator uzyskuje niezbędne informacje o kliencie. Na dokumencie takim winno się znajdować stwierdzenie, co klient ma zamiar kupić.

WYCIECZKA MIEJSKA: Wycieczka po mieście, w cenę której jest zazwyczaj wliczony przejazd autokarem lub innym środkiem lokomocji, w cenę także w kalkulowany jest przewodnik, który oprowadza uczestników wycieczki po miejscach będących największymi atrakcjami turystycznymi danego miasta.

KUPON: Dokument wystawiony przez organizatora wycieczki lub przewoźnika, na podstawie którego uczestnik może skorzystać z opłaconego wcześniej zakwaterowania lub przejazdu (kupony często nazywane są także talonami).

DET: Krajowa Wycieczka z Przewodnikiem. Wycieczka krajowa o ustalonej wcześniej trasie przejazdu, w cenę której wliczone są usługi przewodnika.

FET: Zagraniczna Wycieczka z Przewodnikiem. Zagraniczna wycieczka o ustalonej wcześniej trasie przejazdu, w cenie której wliczone są usługi przewodnika.

FIT: Zagraniczna wycieczka, o trasie wcześniej ustalonej przez jej uczestników.

GIT: Zorganizowana przejazd grupowy. Wycieczka, która została wcześniej opłacona przez wszystkich jej uczestników. Uczestnicy mają prawo do ulgowych biletów lotniczych wynikających z przejazdu grupowego (wszyscy uczestnicy są też zobowiązani do przelotu tym samym lotem).

USŁUGI NAZIEMNE: Usługi świadczone na ziemi, takie jak np. przewóz z lotniska do hotelu, wynajem samochodu, zorganizowanie programu rozrywkowego.

OBSŁUGA NAZIEMNA: Osoba lub przedsiębiorstwo zajmujące się wynajmem samochodów, organizowaniem wycieczek z pilotem na potrzeby tour operatorów lub biur podróży.

WYCIECZKI W PEŁNI ZORGANIZOWANE: wycieczki, w cenę których wliczone są wszystkie koszty cząstkowe, takie jak: przejazdy, zakwaterowanie, wyżywienie, wycieczki jednodniowe itd.

WYCIECZKI W PEŁNI ZORGANIZOWANE Z PRZELOTEM CZARTEROWYM: wycieczki, na potrzeby których organizator wycieczki lub tour operator, wynajmuje samolot lub rząd siedzeń. W cenę takiej wycieczki są wliczone są wszystkie koszty cząstkowe, takie jak : przejazdy, zakwaterowanie, wyżywienie, wycieczki jednodniowe, bilety do muzeum itd.

KLAUZULA O OPDOWIEDZIALNOŚCI: Szczegółowy opis warunków związanych z nabyciem przez klienta praw do korzystania z danej usługi. Warunki te powinny być zawsze drukowane w materiałach reklamujących te usługi.

DETALIŚCI: Te agencje lub biura podróży, które zajmują się sprzedażą detaliczną usług oferowanych przez tour operatorów, lub agencje i biura podróży zajmujące się organizacją i planowaniem imprez i usług turystycznych , które są potem bez pomocy osób trzecich sprzedane bezpośrednio do klienta.

WARUNKI UMOWY: Paragraf lub część dotycząca przejazdu, samej wycieczki lub innych szczegółów, o których jest mowa w kontrakcie . W części tej musi być jasno powiedziane, które z oferowanych przez agencje usług są przez nią wytwarzane oraz muszą być podane okoliczności, w jakich nabywca ma prawo zrezygnować z uczestnictwa w danej imprezie.

BILET: Drukowany lub wypisany ręcznie dokument zaświadczający, że jego okaziciel ma prawo do korzystania do usługi określonej przez numer, datę, czas lub inne podane warunki w zamian za ustaloną kwotę zapłaconą (lub mającą być zapłaconą) przez niego.

WYCIECZKA: każdy wcześniej zaplanowany (i zwykle opłacony) wyjazd to jednego lub więcej miejsc docelowych, powracający do miejsca wyjazdu. Zazwyczaj w koszty wycieczki wliczony jest przejazd, zakwaterowanie, wyżywienie, zwiedzanie, i inne części składające się na wycieczkę.

ZAMÓWIENIE NA USŁUGI NAZIEMNE: Formularz wypełnione przez agencję podróży, linie lotnicze itd. mający na celu zamówienie usług naziemnych (hotel, zwiedzanie, bilety na imprezy rozrywkowe itd) na potrzeby wyjazdu zorganizowanego.

WYJAZD W PEŁNI ZORGANIZOWANY: to wycieczka, w programie której są przewidziane wszystkie elementy wyjazdu takie jak: przejazd, zakwaterowanie, zwiedzanie. Ceny tych usług oferowanych w ramach wyjazdu w pełni zorganizowanego powinny być niższe niż ceny analogicznych usług świadczonych turystom indywidualnym.

AGENCJA: Biuro trudniące się dostarczaniem informacji, robieniem rezerwacji, sprzedażą biletów osobom wybierającym się w podróż.

BIURO PODRÓŻY: osoba pracująca dla, lub firma posiadająca odpowiednie kwalifikacje i zezwolenie na organizowanie wycieczek, rejsów, przejazdów, zakwaterowania turystycznego, wyżywienia dla grup wycieczkowych, przewozu z lotniska do hotelu itd. i świadczenia turystom indywidualnym, jak i wyjazdom zorganizowanym, wszelkich innych usług związanych z sektorem turystycznym.

HURTOWNIK, TOUR OPERATOR: Agencje, zajmujące się przygotowywaniem, ustalaniem i organizowaniem usług turystycznych wszelkiego rodzaju. Usługi te są, które nie są sprzedawane bezpośrednio klientom, są oferowane po specjalnych cenach hurtowych, detalistom (agencjom podróży).