

1. Nazwa przedmiotu: **Hotelarstwo**
2. Temat zajęcia: **ZABEZPIECZENIE GOŚCIA I JEGO MIENIA**

Szczególna odpowiedzialność hotelu  
Bezpieczeństwo przeciwpożarowe  
Bezpieczeństwo i higiena pracy. Nadzór sanitarny  
Systemy i metody zabezpieczenia  
Odpowiedzialność zakładu hotelarskiego za rzeczy wniesione do hotelu

3. Cel zajęcia:  
Student potrafi wskazać potencjalne zagrożenia wynikające ze specyfiki branży.  
Scharakteryzować metody zabezpieczenia gościa i jego mienia w hotelu
4. Zadania dla studentów  
Należy zapoznać się z podanym materiałem pod kątem zagadnień egzaminacyjnych
5. Treść zajęcia / materiały do zajęć /

## **1. SZCZEGÓLNA ODPOWIEDZIALNOŚĆ HOTELU**

Szczególna odpowiedzialność hotelu wynika z istoty hotelarstwa i przepisów prawa. Gość powierza hotelowi bezpieczeństwo swoje i swego mienia, a hotel jest zobowiązany zapewnić mu to bezpieczeństwo w czasie pobytu w hotelu. Gość ma prawo liczyć na bezpieczny pobyt oraz pieczę nad jego rzeczami i wartościami wniesionymi do hotelu. Oczekuje, że hotel tak zorganizuje świadczenie usług, aby zapewnić stały nadzór nad bezpieczeństwem w szerokim znaczeniu tego słowa. Oznacza to dla hotelarza konieczność i obowiązek:

- ◆ właściwego projektowania i budowy obiektu,
- ◆ zastosowania właściwych materiałów i odpowiedniego wyposażenia,
- ◆ zaprojektowania i zainstalowania odpowiednich zabezpieczeń, systemów alarmowych, dróg ewakuacyjnych i utrzymania ich w należytym stanie,
- ◆ przyjęcia odpowiednich uregulowań wewnętrznych (regulaminów, instrukcji) i właściwej organizacji pracy,
- ◆ właściwego doboru pracowników, ich szkolenia oraz nadzoru nad ich pracą,
- ◆ stworzenia załozdze bezpiecznych i higienicznych warunków pracy.

W zakresie spraw bezpieczeństwa interesy gościa, załogi i właściciela pokrywają się. „Bezpieczny obiekt” i prawidłowa organizacja pracy są podstawą prawidłowej działalności hotelarskiej.

Szczególne odpowiedzialności hotelu, o której często mówimy, wynika ze specyfiki zawodu, jego charakteru. Zakres odpowiedzialności hotelarza jest bardzo szeroki: od odpowiedzialności za nienależyte wykonywanie usług (np. za brak ciepłej wody w pokoju) poprzez odpowiedzialność za rzeczy należące do gościa, a wniesione do obiektu, do odpowiedzialności za stworzenie lub przyczynienie się do stworzenia zagrożenia zdrowia lub życia osób przebywających w hotelu, aż do konkretnej karnej odpowiedzialności za szkodę na zdrowiu lub utratę życia. To nie tylko hasła i przestrogi - nieszczęśliwe wypadki w hotelach są smutnym faktem, a na straży interesu gościa stoją przepisy prawa, w szczególności prawa cywilnego i karnego.

Zakres odpowiedzialności hotelarza można przedstawić w następujących zespołach:

- ◆ **odpowiedzialność etyczno-moralna** – z tytułu obowiązku starannego wykonywania zawodu,
- ◆ **odpowiedzialność cywilno-materialna** – za szkody wyrządzone gościom przez hotel,
- ◆ **odpowiedzialność karna** – za udowodnioną winę.

Zwróćmy też uwagę, że właściciel hotelu ponosi odpowiedzialność za winę własną i winę osób (fizycznych i prawnych) przy pomocy których wykonuje usługi, tj. za własnych pracowników oraz osoby i instytucje, którym powierzył wykonywanie określonych czynności (np. ochronę).

Szczególne, zwiększona odpowiedzialność hotelarza jest oczywista i zrozumiała. Hotelarz jest osobą, która zawodowo trudni się świadczeniem usług zakwaterowania i żywienia oraz innych związanych z pobytem w hotelu; jest zobowiązany posiadać w tym zakresie wiedzę, wyspecjalizowany personel, odpowiednio przystosowany i wyposażony budynek. Obowiązek zapewnienia bezpiecznego pobytu jest pojęciem szerokim, rozciąga się na obowiązek przewidywania, przeciwdziałania i likwidowania potencjalnych źródeł zagrożeń.

## **2. ZAGROŻENIA. ZJAWISKA PATOLOGICZNE. CIĄŻENIE DO HOTELU I GASTRONOMII MARGINESU SPOŁECZNEGO**

Znaną w hotelarstwie prawdą jest to, że bezpieczeństwo hotelu i jego użytkowników zależy od dwóch podstawowych czynników:

- 1) stopnia zagrożenia zewnętrznego i wewnętrznego,
- 2) stanu, nasycenia i stopnia niezawodności zabezpieczeń (zob. też pkt 5 niniejszego rozdziału).

Jakie to są zagrożenia? Według Z. T. Nowickiego<sup>1</sup> występujące zagrożenia wynikają z:

---

<sup>1</sup> Z.T. Nowicki, *Bezpieczny hotel*, „Hotelarz” nr 6 i 7 z 1997 r.

- ◆ ogólnych zjawisk patologicznych występujących w życiu społecznym, ciążenia do hoteli i gastronomii marginesu społecznego;
- ◆ lokalizacji obiektu, np. w pobliżu dworców, lub odległości od skupisk ludzkich;
- ◆ rozwiązań architektoniczno-budowlanych, niewłaściwych konstrukcji i materiałów;
- ◆ złej organizacji pracy, braku dyscypliny pracy, niedostatecznego przygotowania zawodowego pracowników i braku ich systematycznego szkolenia;
- ◆ zaniedbań na odcinku czystości, ładu, porządku; stanu technicznego budynku, wyposażenia i sprzętu;
- ◆ braku dróg ewakuacyjnych lub złego ich stanu (np. zastawienia opakowaniami, czy wycofanym wyposażeniem), złego lub niedostatecznego oznakowania i oświetlenia dróg ewakuacyjnych.

Niestety, na terenie zakładów hotelarsko-gastronomicznych spotkamy się z wieloma różnymi formami przestępstw i wykroczeń. Toczy się tu, a nawet koncentruje, normalne życie, a przez fakt „oderwania od domu” powstają warunki sprzyjające określonym zjawiskom i postawom.

Na terenie hoteli są odnotowywane m.in. przestępstwa i wykroczenia przeciwko:

- ◆ porządkowi i spokojowi publicznemu,
- ◆ bezpieczeństwu osób, zdrowiu i życiu,
- ◆ mieniu,
- ◆ interesom konsumentów (nadużycia na wadze i miarach),
- ◆ obyczajowości,
- ◆ ewidencji,
- ◆ przepisom przeciwpożarowym, bezpieczeństwa i higieny pracy,
- ◆ prawu pracy.

Na pewno wykaz powyższy nie jest pełny.

Na terenie hotelu notujemy szczególnie częste i uciążliwe dla hotelarzy:

- ◆ kradzieże mienia gości, wyposażenia hotelu,
- ◆ pijaństwo, awantury, nieraz porachunki grup przestępczych,
- ◆ nielegalny hazard,
- ◆ nierząd, sutenerstwo, czerpanie korzyści z cudzego nierządu.

Na ogół na terenie hoteli popełniają przestępstwa:

- 1) osoby nie będące gośćmi, często wyspecjalizowani w tego typu działaniach,
- 2) osoby zameldowane w hotelu, tj. goście,

- 3) pracownicy (są to nie tylko proste kradzieże ale i działanie na szkodę konsumenta, nierzetelne miary, przede wszystkim przy sprzedaży alkoholi, podmiana gatunków, nierzetelna waga),
- 4) pracodawcy – z premedytacją lub przez zaniechanie, w szczególności w stosunkach pracy oraz zakresie ubezpieczenia, bhp, ppoż., zabezpieczenia mienia itd.

W hotelach nie są nawet rejestrowane drobne kradzieże dokonywane przez gości. A goście wynoszą „nadzwyczaj szeroki asortyment przedmiotów”, np.:

- ◆ papier toaletowy, kostki zapachowe, nawet mydło w płynie,
- ◆ ręczniki, płaszcze kąpielowe, serwetki, jaśki, wazon, popielniczki, koce itp.,
- ◆ alkohole i słodczyce z minibarów,
- ◆ sztuce, zestawy do przypraw, kufle, szklanki, inne części zastawy,
- ◆ obrazy, odbiorniki radiowe (lub tylko ich wnętrza), odbiorniki telewizyjne, aparaty telefoniczne, części innych różnych urządzeń.

### 3. BEZPIECZEŃSTWO PRZECIWPOŻAROWE

Pożar jest największym nieszczęściem w hotelu. Często pociąga za sobą ofiary śmiertelne, niszczy budynek, wyposażenie. Najgroźniejsze są pożary w nocy. Z tego względu **zabezpieczenie przeciwpożarowe jest dla hotelarzy zawsze sprawą pierwszoplanową.**

W zakresie bezpieczeństwa przeciwpożarowego można polecić następującą literaturę:

1. Z. Błądek, *Wyposażenie obiektów hotelarskich*, ZPHT., Warszawa 1993.
2. Z. Błądek, *Hotele – programowanie, projektowanie, wyposażenie*, Palladium, Poznań 2003.
3. W. Ciemiński, *Bezpieczeństwo pożarowe*, Dom Wydawniczy Info Kadry, Żyrardów 1997.
4. W. Ciemiński, *Bezpieczeństwo pożarowe hoteli*, „Hotelarz”, nr 6 z 1997 r.
5. W. Ciemiński, *Certyfikaty – bezpieczeństwa pożarowego hoteli*, „Hotelarz” nr 1 z 1998 r.

W artykule *Bezpieczeństwo pożarowe hoteli* W. Ciemiński wymienia m.in. następujące elementy wpływające na stan zagrożenia pożarowego:

- ◆ warunki bezpieczeństwa budowlanego: odporność pożarowa budynku, drogi ewakuacyjne, podział na strefy pożarowe i oddzielenia pożarowe, elementy wykończenia wnętrza,
- ◆ bezpieczeństwo konstrukcji zapewniające niezniszczenie jej przez założony czas podczas pożaru,

- ◆ organizacja i warunki ewakuacji: procedury postępowania, środki pomocne do przeprowadzenia ewakuacji, oznakowanie wyjść, środki alarmowe,
- ◆ liczba osób przebywających w obiekcie,
- ◆ instalacje i urządzenia techniczne, gazowe, elektryczne, technologiczne,
- ◆ skuteczność dozoru technicznego obiektu,
- ◆ sprawność i skuteczność systemów technicznych zabezpieczeń oraz sprzętu i urządzeń do prowadzenia akcji ratowniczej,
- ◆ warunki prowadzenia akcji ratowniczej i przygotowanie obiektu do tych działań.

W. Ciemiński stwierdza, że awarie i katastrofy w hotelach są najczęściej spowodowane niesprawnością instalacji lub urządzeń technicznych, a poziom bezpieczeństwa zależy głównie od spełnienia wymagań i przepisów obowiązujących dla danego obiektu oraz świadomości i wiedzy w tym zakresie kierownictwa hotelu.

W książkach Z. Bładka czytelnik znajdzie szereg szczegółowych materiałów na temat instalacji i zabezpieczeń przeciwpożarowych.

Nie należy zapominać, że bardzo często przyczyną powstania pożaru jest zachowanie gości, np. palenie papierosów w łóżku, używanie grzałek itp.

Wszyscy ulegamy złudnemu przekonaniu, że potrafimy właściwie zachować się na wypadek pożaru. W praktyce okazuje się, że nie znamy nawet numeru telefonu straży pożarnej. W razie nieszczęścia, gdy o życiu ludzi decydują sekundy, gubimy się, postępujemy wbrew logice, narażamy siebie i innych.

Rysunek 6. Przykładowa instrukcja alarmowa i postępowania na wypadek pożaru

# 1 ZAALARMOWAĆ STRAŻ POŻARNĄ

zameldować  
gdzie się pali  
jakie jest zagrożenie lub  
uruchomić przycisk sygnalizacji pożaru

tel. 998



# 2 OGŁOSIĆ ALARM

włączyć ustalony sygnał  
ogłosić komunikat



# 3 W RAZIE KONIECZNOŚCI ZAALARMOWAĆ

osobę funkcyjną  
Pogotowie ratunkowe  
Policję  
Pogotowie gazowe  
Pogotowie elektryczne



# 4 ZAMKNAĆ

okna i drzwi  
usunąć z zasięgu ognia materiały palne  
płyny łatwozapalne, pojemniki z gazem

# 5 GASIĆ POŻAR

używać gaśnicy lub hydrantu  
nie gasić wodą instalacji  
i urządzeń elektrycznych



# 6 OPUŚCIĆ POMIESZCZENIA

bez paniki ustalonymi  
drogami ewakuacyjnymi  
nie korzystać z wind



Zamieszczona uniwersalna instrukcja alarmowa na wypadek pożaru jest autorstwa rzeczoznawcy do spraw przeciwpożarowych, W. Ciemińskiego. Jest to przedruk z miesięcznika „Hotelarz” nr 2 z 1998 r. Instrukcja jest uniwersalna, przydatna nie tylko w hotelu, ale i w każdym innym obiekcie.

#### **4. BEZPIECZEŃSTWO I HIGIENA PRACY. NADZÓR SANITARNY**

Zakład pracy, a takim jest w rozumieniu przepisów prawa pracy hotel, czy zespół hoteli jest zobowiązany z mocy przepisów prawa zapewnić pracownikom bezpieczne i higieniczne warunki pracy. Kodeks pracy zawiera w tym przedmiocie szereg postanowień:

Art. 94 pkt 4 stanowi, że pracodawca jest obowiązany zapewnić bezpieczne i higieniczne warunki pracy oraz prowadzić systematyczne szkolenie pracowników w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy.

Cały dział dziesiąty „Bezpieczeństwo i higiena pracy”: Art. 207 do 232, jest poświęcony tym zagadnieniom. Tytuły rozdziałów mówią o zakresie regulowanych spraw:

- ◆ obowiązki pracodawcy (rozdział I),
- ◆ prawa i obowiązki pracownika (rozdział II),
- ◆ obiekty budowlane i pomieszczenia pracy (rozdział III),
- ◆ maszyny i urządzenia techniczne (rozdział IV),
- ◆ substancje chemiczne oraz procesy pracy szczególnie szkodliwe dla zdrowia lub niebezpieczne (rozdział V),
- ◆ profilaktyczna ochrona zdrowia (rozdział VI),
- ◆ wypadki przy pracy i choroby zawodowe (rozdział VII),
- ◆ szkolenie (rozdział VIII),
- ◆ środki ochrony indywidualnej oraz odzież i obuwie robocze (rozdział IX),
- ◆ służba bezpieczeństwa i higieny pracy (rozdział X),
- ◆ komisja bezpieczeństwa i higieny pracy (rozdział XI),
- ◆ obowiązki organów sprawujących nadzór nad przedsiębiorstwami lub innymi jednostkami organizacyjnymi państwowymi lub samorządowymi (rozdział XII),
- ◆ przepisy bezpieczeństwa i higieny pracy dotyczące wybranych prac w różnych gałęziach pracy (rozdział XIII),

Z uwagi na znaczenie omawianej problematyki zarówno dla pracodawcy (zakładu pracy), jak i pracownika przytoczymy pełne brzmienie artykułów od 207 do 212.

## Rozdział I

### PODSTAWOWE OBOWIĄZKI PRACODAWCY

(art. 207-209)

**Art. 207.** § 1. Pracodawca ponosi odpowiedzialność za stan bezpieczeństwa i higieny pracy w zakładzie pracy.

§ 2. Pracodawca jest obowiązany chronić zdrowie i życie pracowników poprzez zapewnienie bezpiecznych i higienicznych warunków pracy przy odpowiednim wykorzystaniu osiągnięć nauki i techniki. W szczególności pracodawca jest obowiązany:

- ◆ organizować pracę w sposób zapewniający bezpieczne i higieniczne warunki pracy,
- ◆ zapewnić przestrzeganie w zakładzie pracy przepisów oraz zasad bezpieczeństwa i higieny pracy, wydawać polecenia usunięcia uchybień w tym zakresie oraz kontrolować wykonanie tych poleceń,
- ◆ zapewniać wykonanie nakazów, wystąpień, decyzji i zarządzeń wydanych przez organy nadzoru nad warunkami pracy,
- ◆ zapewniać wykonanie zaleceń społecznego inspektora pracy,
- ◆ pracodawca oraz osoba kierująca pracownikami są obowiązani znać, w zakresie niezbędnym do wykonania ciążących na nich obowiązków, przepisy o ochronie pracy, w tym przepisy oraz zasady bezpieczeństwa i higieny pracy.

**Art. 208.** § 1. W razie gdy jednocześnie w tym samym miejscu wykonują pracę pracownicy zatrudnieni przez różnych pracodawców, pracodawcy ci mają obowiązek:

- ◆ współpracować ze sobą,
- ◆ wyznaczyć koordynatora sprawującego nadzór nad bezpieczeństwem i higieną pracy wszystkich pracowników zatrudnionych w tym samym miejscu,
- ◆ ustalić zasady współdziałania uwzględniające sposoby postępowania w przypadku wystąpienia zagrożeń dla zdrowia lub życia pracowników.

§ 2. Wyznaczenie koordynatora, o którym mowa w § 1, nie zwalnia poszczególnych pracodawców z obowiązku zapewnienia bezpieczeństwa i higieny pracy zatrudnionym przez nich pracownikom.

**Art. 209.** § 1. Pracodawca rozpoczynający działalność jest obowiązany, w terminie 14 dni od dnia rozpoczęcia tej działalności, zawiadomić na piśmie właściwego państwowego inspektora pracy i właściwego państwowego inspektora sanitarnego o miejscu, rodzaju i zakresie prowadzonej działalności oraz o przewidywanej liczbie pracowników, a także złożyć pisemną informację o środkach i procedurach przyjętych dla spełniania wymagań wynikających z przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy dotyczących danej dziedziny działalności.

§ 2. Obowiązek, o którym mowa w § 1, ciąży na pracodawcy odpowiednio w razie zmiany miejsca, rodzaju i zakresu prowadzonej działalności, zwłaszcza zmiany technologii lub profilu produkcji.



§ 3. Pracodawca zawiadamia właściwego inspektora pracy i właściwego państwowego inspektora sanitarnego o zaprzestaniu działalności lub likwidacji zakładu pracy.

§ 4. Właściwy inspektor pracy lub właściwy państwowy inspektor sanitarny może zobowiązać pracodawcę prowadzącego działalność powodującą szczególne zagrożenia dla zdrowia lub życia pracowników do okresowej aktualizacji informacji, o której mowa w § 1.

## Rozdział II

### **PRAWA I OBOWIĄZKI PRACOWNIKA**

(art. 210-212)

**Art. 210.** § 1. W razie, gdy warunki pracy nie odpowiadają przepisom bezpieczeństwa i higieny pracy i stwarzają bezpośrednie zagrożenie dla zdrowia lub życia pracownika albo gdy wykonywana przez niego praca grozi takim niebezpieczeństwem innym osobom, pracownik ma prawo powstrzymać się od wykonywania pracy, zawiadamiając o tym niezwłocznie przełożonego.

§ 2. Jeżeli powstrzymanie się od wykonywania pracy nie usuwa zagrożenia, o którym mowa w § 1, pracownik ma prawo oddalić się z miejsca zagrożenia zawiadamiając o tym niezwłocznie przełożonego.

§ 3. Za czas powstrzymania się od wykonywania pracy lub oddalenia się z miejsca zagrożenia w przypadkach, o których mowa w § 1 i w § 2, pracownik zachowuje prawo do wynagrodzenia.

§ 4. Pracownik ma prawo, po uprzednim zawiadomieniu przełożonego, powstrzymać się od wykonywania pracy wymagającej szczególnej sprawności psychofizycznej w przypadku, gdy jego stan psychofizyczny nie zapewnia bezpiecznego wykonywania pracy i stwarza zagrożenie dla innych osób.

§ 5. Przepisy § 1, 2 i 4 nie dotyczą pracownika, którego obowiązkiem pracowniczym jest ratowanie życia ludzkiego lub mienia.

§ 6. Minister Pracy i Polityki Socjalnej w porozumieniu z Ministrem Zdrowia i Opieki Społecznej określi, w drodze rozporządzenia, rodzaje prac wymagających szczególnej sprawności psychofizycznej.

**Art. 211.** Przestrzeganie przepisów i zasad bezpieczeństwa i higieny pracy jest podstawowym obowiązkiem pracownika. W szczególności pracownik jest obowiązany:

- 1) znać przepisy i zasady bezpieczeństwa i higieny pracy, brać udział w szkoleniu i instruktażu z tego zakresu oraz poddawać się wymaganym egzaminom sprawdzającym,
- 2) wykonywać pracę w sposób zgodny z przepisami i zasadami bezpieczeństwa i higieny pracy oraz stosować się do wydanych w tym zakresie poleceń i wskazówek przełożonych,
- 3) dbać o należyty stan maszyn, urządzeń, narzędzi i sprzętu oraz o porządek i ład w miejscu pracy,
- 4) stosować środki ochrony zbiorowej, a także używać przydzielone środki ochrony indywidualnej oraz odzież i obuwie robocze, zgodnie z ich przeznaczeniem,

- 5) poddawać się wstępnym, okresowym i kontrolnym oraz innym zaleconym badaniom lekarskim i stosować się do wskazań lekarskich,
- 6) niezwłocznie zawiadomić przełożonego o zauważonym w zakładzie pracy wypadku albo zagrożeniu życia lub zdrowia ludzkiego oraz ostrzec współpracowników, a także inne osoby znajdujące się w rejonie zagrożenia o grożącym im niebezpieczeństwie,
- 7) współdziałać z pracodawcą i przełożonym w wypełnianiu obowiązków dotyczących bezpieczeństwa i higieny pracy.

**Art. 212.** Osoba kierująca pracownikami jest obowiązana:

- 1) organizować stanowiska pracy zgodnie z przepisami i zasadami bezpieczeństwa i higieny pracy,
- 2) dbać o sprawność środków ochrony indywidualnej oraz ich stosowanie zgodnie z przeznaczeniem,
- 3) organizować, przygotowywać i prowadzić pracę, uwzględniając zabezpieczenie pracowników przed wypadkami przy pracy, chorobami zawodowymi i innymi chorobami związanymi z warunkami środowiska pracy,
- 4) dbać o bezpieczny i higieniczny stan pomieszczeń pracy i wyposażenia technicznego, a także o sprawność środków ochrony zbiorowej i ich stosowanie zgodnie z przeznaczeniem,
- 5) egzekwować przestrzeganie przez pracowników przepisów i zasad bezpieczeństwa i higieny pracy,
- 6) zapewniać wykonanie zaleceń lekarza sprawującego opiekę zdrowotną nad pracownikami.

W hotelarstwie nadzwyczaj ważną sprawą jest istnienie i utrzymanie we właściwym stanie sanitarnym zaplecza socjalnego pracowników. Pracownicy obsługi, poza wymaganymi od wszystkich pracowników badaniami lekarskimi, są zobowiązani do posiadania książeczek zdrowia. Wymóg ten jest szczególnie rygorystycznie egzekwowany przez służby sanitarne w odniesieniu do pracowników gastronomii i służby pięter.

W hotelarstwie są szczególnie ważne następujące zabezpieczenia BHP.:

- ◆ oświetlenie pomieszczeń i oznakowanie przejść,
- ◆ zabezpieczenie przed poślizgnięciem się na mokrych posadzkach i powierzchniach (przed wejściami, w gastronomii, w zespołach basenowych itd.),
- ◆ zabezpieczenie przy myciu okien (uwaga: hotele to bardzo często wysokie, wielopiętrowe obiekty),
- ◆ zabezpieczenie przed porażeniem prądem elektrycznym (zerowania, uziemienia, obniżenie napięcia), sprawa jest ważna, gdyż w wielu pomieszczeniach panuje wilgoć, a jednocześnie są używane urządzenia o napędzie elektrycznym,
- ◆ zabezpieczenia (osłony) przed ruchomymi częściami maszyn i urządzeń.

**Ochrona sanitarna gości i personelu** jest uregulowana przepisami prawa. Nadzór nad stanem sanitarnym sprawuje Państwowa Inspekcja Sanitarna. Syntetyczne omówienie tego tematu oraz wykaz związanych z nim przepisów znajdzie czytelnik w artykule mgr A. Wielanda pt. „Ochrona

sanitarna gości i personelu obsługowego hotelu, zagrożenia środowiska pracy wśród personelu hotelowego”, opublikowanego w materiałach i dokumentach PZH z 1998 r.<sup>2</sup>

## 5. SYSTEMY I METODY ZABEZPIECZENIA

W hotelarstwie coraz większą uwagę przywiązuje się do nowoczesnych systemów i metod zabezpieczenia, pozwalających zwiększyć bezpieczeństwo hotelu i gości. Stosuje się, zwłaszcza w obiektach wysokiej klasy, systemy zabezpieczające, alarmowe, monitoring pomieszczeń, zastępuje się klucze do pomieszczeń coraz to bardziej wyrafinowanymi systemami kart magnetycznych i elektronicznych.

Problematyka środków zabezpieczenia została syntetycznie przedstawiona przez Z.T. Nowickiego<sup>3</sup>. Poniżej przytaczam obszernie streszczenie tego artykułu. Autor nazywa środki zabezpieczenia „środkami neutralizacji zagrożeń” i dzieli je na:

- 1) prawne,
- 2) organizacyjno-taktyczne,
- 3) architektoniczno-budowlane,
- 4) mechaniczne,
- 5) elektroniczne,
- 6) fizyczne.

1. **Środki prawne.** Środki te stanowią zespół powszechnie obowiązujących przepisów i regulacji prawnych zawierających nakazy, zakazy i zobowiązania oraz określających odpowiedzialność za ich naruszenie. Celem środków prawnych jest:

- ◆ określenie podmiotów zobowiązanych do zapewnienia bezpieczeństwa,
- ◆ ustalenie wymogów techniczno-eksploatacyjnych w odniesieniu do materiałów i usług, a także sposobu zachowań się ludzi,
- ◆ zapewnienie naprawienia szkód powstałych w wyniku bezprawnych działań.

2. **Środki organizacyjno-taktyczne.** Do środków tych można zaliczyć:

- ◆ organizację sił i środków zwalczania zagrożeń w obiekcie (zadania i obowiązki oraz uprawnienia osób odpowiedzialnych za system bezpieczeństwa w obiekcie),
- ◆ plany i instrukcje ochrony oraz procedury reakcji na zagrożenia,
- ◆ szkolenie i doskonalenie personelu.

---

<sup>2</sup> PZH. „Materiały i dokumenty”, Warszawa 1998 Ogólnopolska Konferencja problemowa na temat procesów modernizacji, wyposażenia i urządzeń wspomagających pracę i zarządzanie w małych i średniej wielkości obiektach hotelarskich. Poznań 19 – 20 maj 1998 r. str. 65 – 80.

<sup>3</sup> Z.T. Nowicki, *Bezpieczny hotel*, „Hotelarz” nr 6 i nr 7 z 1997 r.

Mają one służyć:

- ◆ określeniu zasad organizacji działań zabezpieczająco-ochronnych w ramach obiektu,
- ◆ przygotowaniu działań na wypadek wystąpienia zagrożenia.

3. Środki architektoniczno-budowlane. Na te środki składają się:

- ◆ lokalizacja obiektu (położenie, dojazd, oświetlenie), kształt budynku,
- ◆ konstrukcja obiektu i użyte materiały,
- ◆ wewnętrzne funkcje, podziały na strefy ochronne.

4. Środki mechaniczne. Są to:

- ◆ zamki i okucia otworów okiennych i drzwiowych oraz inne środki zabezpieczenia: kraty, szyby itp.,
- ◆ urządzenia do przechowywania pieniędzy i przedmiotów wartościowych: szafy, kasy, skarbce, sejfy,
- ◆ środki transportu wartości pieniężnych.

Mają one służyć:

- ◆ odstręczeniu sprawcy od zamiaru zamachu,
- ◆ opóźnieniu dostępu sprawcy do obiektu,
- ◆ utrudnieniu sprawcy poruszania się w strefie chronionej,
- ◆ uniemożliwieniu bądź ograniczeniu możliwości dokonania bezprawnego zamiaru.

5. **Środki elektroniczne.** Zalicza się tu:

- ◆ urządzenia i systemy alarmowe,
- ◆ urządzenia i systemy wspomagające (kontrola, sterowanie, podgląd, rejestracja sytuacji),
- ◆ urządzenia i systemy przekazywania informacji o zagrożeniach,

Urządzenia elektroniczne mają służyć:

- ◆ rozpoznawaniu i sygnalizacji zaistniałej sytuacji,
- ◆ przekazywaniu sygnałów alarmowych, ostrzeganiu, a także
- ◆ dokumentacji zdarzeń w strefie chronionej.

6. **Środki fizyczne.** Autor wymienia tu:

- ◆ dozór i ochronę fizyczną, natychmiastową reakcję odpowiedzialnych osób,
- ◆ współdziałanie innych pracowników obiektu,
- ◆ interwencję policji,
- ◆ zabezpieczenie śladów.

Wymienione środki neutralizacji autor prezentuje w bardzo interesującym modelu: „kalejdoskopie bezpieczeństwa”, zamieszczonym w omawianym artykule.

Inne tezy artykułów: „(...) **bezpieczeństwo zależne jest od bardzo wielu czynników, które powinny stanowić organiczną całość.** Poszczególne sposoby i środki zabezpieczenia i ochrony muszą się wzajemnie uzupełniać i tworzyć „szczelny” system bezpieczeństwa.

Nie należy ograniczać się do stosowania zabezpieczeń mechanicznych, nawet o charakterze specjalnym. W szerszym zakresie powinny być wykorzystywane zabezpieczenia elektroniczne, a także ochrona fizyczna”.

Na temat instalacji i urządzeń zabezpieczających znajdziemy też wiele informacji naświetlonych od strony technicznej i użytkowej w cytowanych wyżej książkach Z. Bładka.

## **6. ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZAKŁADU HOTELARSKIEGO ZA RZECZY WNIESIONE DO HOTELU**

W październiku 1996 r. Sejm przyjął ustawę upoważniającą Prezydenta do ratyfikacji Konwencji Europejskiej z dnia 17 grudnia 1962 r. o odpowiedzialności utrzymujących hotele za rzeczy wniesione przez podróżnych. Konwencja została ratyfikowana 18 marca 1997 r.

Ratyfikacja Konwencji stworzyła obowiązek dostosowania przez Polskę prawa wewnętrznego do wymogów konwencji. Nastąpiło to w drodze ustawy z 24 lipca 1998 r. o zmianie ustawy – Kodeks cywilny oraz ustawy – Prawo Przewozowe. Z uwagi na znaczenie problemu dla hotelarzy poniżej jest przytoczone pełne brzmienie zmian w kodeksie cywilnym:

1) art. 846 otrzymuje brzmienie:

„Art. 846 § 1. Utrzymujący zarobkowo hotel lub podobny zakład jest odpowiedzialny za utratę lub uszkodzenie rzeczy wniesionych przez osobę korzystającą z usług hotelu lub podobnego zakładu, zwaną dalej „gościem”, chyba że szkoda wynikła z właściwości rzeczy wniesionej lub wskutek siły wyższej albo że powstała wyłącznie z winy poszkodowanego lub osoby, która mu towarzyszyła, była u niego zatrudniona albo go odwiedzała.

§ 2. Rzeczą wniesioną w rozumieniu przepisów tytułu niniejszego jest rzecz, która w czasie korzystania przez gościa z usług hotelu lub podobnego zakładu znajduje się w tym hotelu lub podobnym zakładzie albo znajduje się poza nim, a została powierzona utrzymującemu zarobkowo hotel lub podobny zakład lub osobie u niego zatrudnionej albo umieszczona w miejscu przez nich wskazanym lub na ten cel przeznaczonym.

§ 3. Rzeczą wniesioną jest również rzecz, która w krótkim, zwyczajowo przyjętym okresie poprzedzającym lub następującym po tym, kiedy gość korzystał z usług hotelu lub podobnego zakładu, została powierzona utrzymującemu zarobkowo hotel lub podobny zakład lub osobie

u niego zatrudnionej albo umieszczona w miejscu przez nich wskazanym lub na ten cel przeznaczonym.

§ 4. Pojazdów mechanicznych i rzeczy w nich pozostawionych oraz żywych zwierząt nie uważa się za rzeczy wniesione. Utrzymujący zarobkowo hotel lub podobny zakład może za nie odpowiadać jako przechowawca, jeżeli została zawarta umowa przechowania.

§ 5. Wyłączenie lub ograniczenie odpowiedzialności, o której mowa w § 1, przez umowę lub ogłoszenie nie ma skutku prawnego”.

2) art. 849 otrzymuje brzmienie:

„Art. 849. § 1. Zakres obowiązku naprawienia szkody przez utrzymującego zarobkowo hotel lub podobny zakład w wypadku utraty lub uszkodzenia rzeczy wniesionych ogranicza się, względem jednego gościa, do wysokości stokrotnej należności za dostarczone mu mieszkanie, liczonej za jedną dobę. Jednakże odpowiedzialność za każdą rzecz nie może przekraczać pięćdziesięciokrotnej wysokości tej należności.

§ 2. Ograniczenia zakresu obowiązku naprawienia szkody nie dotyczą wypadku, gdy utrzymujący zarobkowo hotel lub podobny zakład przyjął rzeczy na przechowanie albo odmówił ich przyjęcia na przechowanie, mimo że obowiązany był je przyjąć, jak również wypadku, gdy szkoda wynikła z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa jego lub osoby u niego zatrudnionej.

§ 3. Utrzymujący zarobkowo hotel lub podobny zakład jest obowiązany przyjąć na przechowanie pieniądze, papiery wartościowe i cenne przedmioty, w szczególności kosztowności i przedmioty mające wartość naukową lub artystyczną. Może odmówić przyjęcia tych rzeczy tylko wówczas, jeżeli zagrażają one bezpieczeństwu albo jeżeli w stosunku do wielkości lub standardu hotelu albo podobnego zakładu mają zbyt dużą wartość lub gdy zajmują zbyt dużo miejsca.”;

3) art. 852 otrzymuje brzmienie:

„Art. 852. Przepisy o odpowiedzialności i ustawowym prawie zastawu utrzymującego zarobkowo hotel lub podobny zakład stosuje się odpowiednio do zakładów kąpielowych. Jednakże co się tyczy przedmiotów, które zazwyczaj nie bywają wnoszone przez osoby korzystające z usług tych zakładów, odpowiedzialność prowadzącego zakład ogranicza się do wypadku, gdy przyjął taki przedmiot na przechowanie albo gdy szkoda wynikła z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa jego albo osoby u niego zatrudnionej”.

